



**RAPPORT
ANNUEL
DE GESTION
2002-2003**

Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux

Protecteur des usagers
en matière de santé et de services sociaux

Rapport annuel de gestion
2002-2003



Ce rapport a été préparé par le bureau du Protecteur des usagers
en matière de santé et de services sociaux.

500, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 6.400
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone: (514) 873-3205
Télécopieur: (514) 873-5665

500, Grande Allée Est, bureau 102
Québec (Québec) G1R 2J7
Téléphone: (418) 643-6729
Télécopieur: (418) 643-4983

Sans frais: 1 877 658 2625
ATS: (514) 873-0998 ou sans frais 1-866-410-0901

Courriel: protecteur@msss.gouv.qc.ca

Coordination:	Diane Grenier
Production des données:	Pierre Bourbonnais
	Marie Déquier
	Louise Desmarais
	Sylvie Lantier
	Sylvie Presseault
Rédaction:	Diane Grenier

Cette publication a été produite par:
Les Publications du Québec
1500 D, rue Jean-Talon Nord
Québec (Québec) G1N 2E5

La forme masculine employée dans ce texte désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Note au lecteur:

Le présent rapport annuel de gestion couvre la période du 1^{er} avril 2002 au 31 mars 2003, première année de l'entrée en vigueur du nouveau régime d'examen des plaintes instauré en vertu de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives* (2001, chapitre 43). Rappelons que, en vertu de cette loi adoptée en décembre 2001, le Protecteur des usagers a succédé au Commissaire aux plaintes le 1^{er} janvier 2002 et que les dispositions relatives au nouveau régime d'examen des plaintes sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2002. Les données présentées dans ce rapport font état des réalisations du Protecteur des usagers découlant du plan stratégique 2001-2003, hérité de son prédécesseur, ainsi que de l'ensemble des activités que ne couvrait pas ce plan.

Dépôt légal – 2003
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN: 2-550-41454-3
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN: 1703-5260
© Gouvernement du Québec, 2003

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux pour l'année financière terminée le 31 mars 2003.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Le ministre de la Santé et des Services sociaux,

Philippe Couillard
Québec, septembre 2003

Monsieur Philippe Couillard
Ministre de la Santé et des Services sociaux
1075, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1S 2M1

Monsieur le Ministre,

Conformément à la *Loi sur l'administration publique*, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

Ce rapport présente les résultats qui ont été atteints au 31 mars 2003 au regard des objectifs de notre plan stratégique et de notre déclaration de services aux citoyens. En outre, il fait état de l'utilisation des ressources qui nous ont été imparties.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La protectrice des usagers,

Lise Denis

Montréal, septembre 2003

Table des matières

Le message du ministre de la Santé et des Services sociaux	9
Le message de la protectrice des usagers	11
Déclaration sur la conformité des données	13
Chapitre 1 – Contexte du rapport annuel de gestion	15
1.1 La mission et les principales fonctions du Protecteur des usagers	15
Les valeurs organisationnelles	16
La clientèle	16
Les principaux secteurs d'intervention	16
1.2 L'organisation et les ressources du Protecteur des usagers	17
1.3 Les faits saillants de l'année 2002-2003	17
Chapitre 2 – L'atteinte des objectifs	19
2.1 Un rappel de la déclaration de services aux citoyens et du plan stratégique 2001-2003	19
2.2 Un aperçu des demandes traitées en 2002-2003	20
2.3 Le traitement des plaintes	20
2.4 Présentation des résultats	20
Chapitre 3 – Les réalisations ne découlant pas du plan stratégique 2001-2003	33
3.1 Les activités liées à l'implantation de la nouvelle loi sur le Protecteur des usagers	33
L'implantation du nouveau régime	33
La surveillance du régime	34
L'actualisation du mandat d'intervention	35
3.2 Les mandats ministériels particuliers	35
Chapitre 4 – Les ressources humaines, financières, matérielles	37
4.1 Les ressources humaines	37
4.2 Les ressources financières	38
4.3 Les ressources matérielles et informationnelles	38

Chapitre 5 – Les autres exigences législatives et gouvernementales relatives au rapport annuel de gestion	39
5.1 L'application de la politique linguistique	39
5.2 Le Programme d'accès à l'égalité	39
5.3 La protection des renseignements personnels et l'accès à l'information	39
5.4 Les règles d'éthique et de déontologie du Protecteur des usagers	40
 ANNEXE 1 – Code d'éthique et de déontologie de la Protectrice des usagers en matière de santé et de services sociaux	 41

Le message du ministre de la Santé et des services sociaux

Depuis 1973, les droits des citoyennes et citoyens du Québec à l'égard des services sociaux et de santé ont été enchâssés dans la loi. Un des moyens qu'il leur a été donné pour s'assurer du respect de ces droits est le régime d'examen des plaintes. Ce régime, instauré en 1993, a connu plusieurs modifications, la plus récente datant de 2001 alors qu'était adoptée la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*.

Cette loi, en créant la fonction de Protecteur des usagers, a résolument mis l'accent sur un plus grand respect des usagers et de leurs droits ainsi que sur une simplification du processus leur permettant d'exprimer leurs insatisfactions. Elle a également confié aux établissements et aux régies régionales de plus grandes responsabilités en termes d'amélioration de la qualité des services et de protection des droits des usagers.

Le présent rapport de gestion rend compte de la première année de l'application du nouveau régime d'examen des plaintes et de l'ensemble des fonctions du Protecteur des usagers.

Dans le respect de ses engagements présentés dans son plan stratégique 2001-2003 et dans sa déclaration de services aux citoyens, le Protecteur des usagers a poursuivi ses efforts en vue de réduire le délai d'examen des plaintes, de répondre le jour même aux demandes verbales de renseignements, de faire respecter ses recommandations par les instances visées et de diffuser, dans le réseau ainsi qu'auprès des usagers, les informations pertinentes concernant le régime d'examen des plaintes.

L'année 2002-2003 a également permis de consolider, au sein du réseau de la santé et des services sociaux, le rôle des commissaires à la qualité des services, des médecins examinateurs et des comités de révision.

La lecture du rapport de gestion du Protecteur des usagers nous renseigne donc sur l'atteinte des objectifs stratégiques, l'évolution de la mise en place du nouveau régime d'examen des plaintes au sein de notre réseau de la santé et des services sociaux et la prise en charge par le Protecteur des usagers de ses nouvelles fonctions.

Le ministre de la Santé et des Services sociaux,

Philippe Couillard

Le message de la protectrice des usagers

L'année 2002-2003 a été consacrée à la consolidation, au sein du Protecteur des usagers et du réseau de la santé et des services sociaux, de la prise en charge des nouvelles responsabilités conférées par la *Loi du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives* (2001, chapitre 43). Cette loi, rappelons-le, a été adoptée en décembre 2001, mais les principales mesures entraient en vigueur le 1^{er} avril 2002.

Tout en gardant le cap sur les objectifs du plan stratégique et de la déclaration des services aux citoyens, le Protecteur des usagers a connu un accroissement important des demandes de renseignements et d'assistance, il a vu doubler le nombre de plaintes et a répondu à près de 400 demandes de consultation sur l'application des dispositions de la Loi. Il a également reçu quelque soixante demandes d'intervention, qui ont nécessité une vingtaine de démarches auprès des instances en cause.

Ce niveau d'activité est principalement tributaire de la suppression d'un palier d'examen, de l'ajout de nouvelles responsabilités et des efforts consentis dans la promotion du régime auprès des usagers et de leurs comités, notamment par la diffusion d'outils d'information au sein des établissements, des organismes communautaires et des régions régionales. Il a donc eu un impact sur les cibles que nous nous étions fixées en 2001, particulièrement en ce qui a trait à la diminution du délai d'examen des plaintes. Des efforts additionnels devront être consentis en 2003-2004 afin d'atteindre la cible du délai de 60 jours et moins pour 50 % des plaintes.

Par ailleurs, nous avons poursuivi notre démarche auprès des instances visées par nos recommandations afin d'obtenir leur adhésion à celles-ci. Nos délégués ont réussi à près de 100 % à établir une alliance de travail avec les usagers ayant déposé une plainte, dépassant ainsi l'objectif du plan stratégique. Cette alliance de travail porte sur le déroulement de l'examen de la plainte et permet à l'utilisateur d'exprimer ses attentes et de les situer dans le cadre du mandat du Protecteur des usagers et de la portée du régime.

La vérification de la conformité de la procédure d'examen des plaintes des établissements et des régions régionales a généré des activités intenses au cours de la dernière année. Nous avons pu constater l'implication des établissements et des régions régionales dans le fait de se conformer aux dispositions de la Loi. En effet, plus de 90 % des instances du réseau avaient, au 31 mars 2003, adopté une procédure d'examen des plaintes et près de 100 % avaient nommé leur commissaire à la qualité des services. Par ailleurs, plus de 90 % des établissements avaient procédé à la nomination d'un médecin examinateur et environ 70 % avaient mis en place un comité de révision.

À la lumière de certaines difficultés soulevées, notamment par les établissements privés, le Protecteur des usagers aura à statuer sur la mise en place de comités de révision dans certaines catégories d'établissements.

La refonte du système d'information de gestion des plaintes, outil essentiel à l'analyse des données régionales et provinciales sur les plaintes en matière de santé et de services sociaux ainsi que les activités d'amélioration de la qualité des services, s'est poursuivie en 2002-2003. Le déploiement du système a été reporté à l'année 2003-2004, soit après une période d'expérimentation dans des sites pilotes.

Nous avons atteint nos objectifs de consolidation des ressources humaines et financières, obtenues en vue d'intégrer toutes les nouvelles fonctions du Protecteur des usagers. Notre défi consistera au cours des prochaines années à maintenir et à développer chez notre personnel les expertises nécessaires à la prise en charge d'un volume croissant de demandes d'intervention et de plaintes de plus en plus complexes, et dont les enjeux sont, dans plusieurs cas, de nature systémique.

La révision du plan stratégique reflétera d'ailleurs le contexte dans lequel s'insèrent le rôle et les fonctions du Protecteur des usagers ainsi que les cibles retenues afin d'offrir aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux des services de qualité.

La protectrice des usagers,

Lise Denis

Déclaration sur la conformité des données

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2002-2003 du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques du Protecteur des usagers;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2003.

La protectrice des usagers en matière de santé et de services sociaux,

A handwritten signature in black ink, reading "Lise Rivest". The signature is fluid and cursive, with the first name "Lise" and the last name "Rivest" clearly distinguishable.

Montréal, le 11 août 2003

Contexte du rapport annuel de gestion

1.1 La mission et les principales fonctions du Protecteur des usagers

Le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux est nommé par le gouvernement pour un mandat de cinq ans, en application de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2).

Sa mission est de veiller, par toute mesure appropriée, au respect des usagers et de leurs droits reconnus dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (partie I, titre II) ainsi que dans d'autres lois, dont la Charte des droits et des libertés, le Code civil, la *Loi sur la protection de la jeunesse* et la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui*.

La principale fonction du Protecteur des usagers est d'examiner les plaintes en dernier recours dans le cadre du régime d'examen des plaintes. Ce régime permet aux usagers de porter plainte s'ils sont insatisfaits des services reçus ou requis d'un établissement, y compris des ressources intermédiaires et celles de type familial dont l'établissement retient les services d'un organisme communautaire, d'une résidence privée d'hébergement agréée ou d'une ressource du système préhospitalier d'urgence.

Le Protecteur des usagers doit s'assurer que le traitement des plaintes au premier palier, effectué par les établissements et les régies régionales de la santé et des services sociaux, est conforme à la loi. Le Protecteur des usagers peut déclencher une enquête à l'occasion de l'examen d'une plainte. Il est alors investi des pouvoirs et de l'immunité prévus à la *Loi sur les commissions d'enquête* (L.R.Q., c. C-37), sauf celui d'imposer l'emprisonnement. Il peut également intervenir de sa propre initiative afin de protéger les clientèles vulnérables.

Enfin, il peut donner son avis au ministre de la Santé et des Services sociaux et aux instances du réseau sur toute question liée au respect des usagers et de leurs droits ainsi qu'à l'amélioration de la qualité des services à la population.

La compétence du Protecteur des usagers s'étend à toutes les régions du Québec, à l'exception du territoire couvert par le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James, qui est régi par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris* (L.R.Q., c. S-5). Toutefois, en vertu des parties IV.2 et IV.3 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, des dispositions particulières s'appliquent à l'examen des plaintes qui sont formulées dans certaines parties de la région du Nord-du-Québec.

Les valeurs organisationnelles

L'approche qui est préconisée au sein du personnel est basée sur les principes suivants, à savoir que le personnel doit :

- assurer la promotion du respect des droits des usagers et le traitement adéquat de leurs insatisfactions;
- promouvoir le régime d'examen des plaintes comme moyen de déceler des problèmes et d'améliorer la qualité des services;
- favoriser un règlement des problèmes au premier palier du régime d'examen des plaintes;
- traiter les plaintes sous le mode de la conciliation et de la médiation;
- faire preuve de réalisme dans ses recommandations;
- maintenir l'indépendance du Protecteur des usagers à l'égard du réseau de la santé et des services sociaux et de ses instances, tout en cherchant à créer des alliances afin d'améliorer la qualité des services.

Plus particulièrement, le personnel doit assurer une approche personnalisée et efficiente lors de l'examen d'une plainte; il doit assurer la protection des renseignements personnels et respecter la confidentialité de la démarche de l'usager; enfin, il doit être équitable dans son examen de la plainte et doit apporter une attention particulière aux usagers vulnérables.

La clientèle

La clientèle est composée de toute personne qui a reçu ou qui aurait dû recevoir des soins ou des services d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux, des ressources intermédiaires et de celles de type familial dont l'établissement retient les services d'un organisme communautaire, d'une résidence privée d'hébergement agréée ou d'une ressource du système préhospitalier d'urgence, et qui est en désaccord avec les conclusions rendues par le premier palier d'examen, soit l'établissement ou la régie régionale de la santé et des services sociaux. Il s'agit également des personnes qui sont insatisfaites de l'exercice d'une fonction ou d'une activité d'une régie régionale qui les touche à titre d'usagers.

Les responsables de l'examen des plaintes des établissements et des régies régionales, les représentants des organismes d'assistance et d'accompagnement ainsi que les membres des comités d'usagers constituent aussi une clientèle pour le Protecteur des usagers.

Les principaux secteurs d'intervention

L'examen des plaintes et le pouvoir d'enquête, les renseignements et l'assistance à la population, les interventions de sa propre initiative, la surveillance de la conformité de l'application de la procédure d'examen des plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les avis et les rapports au ministre ou à toute autre instance concernée sont les principaux secteurs d'intervention du Protecteur des usagers.

1.2 L'organisation et les ressources du Protecteur des usagers

Pour s'acquitter de ses nouvelles fonctions et de l'accroissement de ses activités découlant de la suppression de l'un des trois paliers d'examen des plaintes, le Protecteur des usagers a bénéficié d'un ajout de ressources humaines et financières en 2002-2003.

Ainsi, au 31 mars 2003, le Protecteur des usagers comptait 38 postes ETC, dont 10 en provenance des régies régionales à la suite d'une entente intervenue entre celles-ci et le ministère de la Santé et des Services sociaux, et il disposait d'un budget de 3,2 millions \$.

En lien avec l'élargissement de ses mandats, le Protecteur des usagers a également procédé à la restructuration de son organisation. Il s'est ainsi doté d'une direction des services à la clientèle, laquelle est responsable des activités d'assistance et de renseignements auprès des usagers et de la population en général, de l'examen des plaintes formulées par les usagers, et des interventions requises lors de situations impliquant un usager ou un groupe d'usagers dont la santé et le bien-être sont mis en danger.

Pour soutenir ces activités et assurer la réalisation de ses mandats liés à la promotion et à l'information sur le régime d'examen des plaintes, à la surveillance de la conformité et à l'application de ce dernier dans le réseau ainsi qu'à l'élaboration d'avis, le Protecteur des usagers a mis en place trois unités de travail qui se partagent les responsabilités relatives aux communications, au secrétariat général et affaires juridiques et à l'administration.

1.3 Les faits saillants de l'année 2002-2003

En avril 2002, entraient en vigueur les dispositions relatives au nouveau régime d'examen des plaintes instauré par la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* adoptée en décembre 2001.

Rappelons que cette loi a eu pour effet d'accentuer substantiellement l'étendue et la portée du rôle du Protecteur des usagers. D'abord par l'ajout de nouvelles responsabilités, mais également par la suppression de l'un des trois paliers d'examen des plaintes (régies régionales), dont l'impact s'est fait sentir de façon importante sur le volume des activités associées à l'examen des plaintes et aux demandes d'assistance et de renseignements.

Pour assurer l'accomplissement de ses mandats en cette période charnière, les efforts du Protecteur des usagers ont été principalement dirigés vers la réalisation des activités suivantes :

- la consolidation de son organisation par l'intégration graduelle du nouveau personnel et sa formation sur le nouveau régime d'examen des plaintes;
- l'élaboration et la mise en place de nouveaux processus de travail, notamment au regard de l'examen des plaintes, des demandes d'assistance et de renseignements, de la surveillance de la conformité et de l'application de la procédure d'examen des plaintes dans le réseau et de l'intervention auprès des clientèles vulnérables;
- la poursuite des activités de promotion et d'information sur le nouveau régime ainsi que le soutien à son implantation dans le réseau, en donnant des

séances de formation et de consultations juridiques à l'intention des commissaires locaux et régionaux responsables du traitement des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services;

- la refonte du système d'information de gestion sur les plaintes qui, une fois menée à terme, dotera tout le réseau de la santé et des services sociaux d'un outil adapté aux besoins d'information et de gestion sur les plaintes, dans une perspective de reddition de comptes à leur sujet et d'amélioration continue de la qualité des services, conformément à l'esprit du nouveau régime.

Enfin, tout en menant ses activités régulières, le Protecteur des usagers a procédé à l'élaboration d'une nouvelle déclaration de services aux citoyens qu'il a rendu publique en février 2003. Il a également entrepris la réalisation d'un plan stratégique pour les trois prochaines années (2003-2006), dont la publication est prévue pour l'automne 2003. À ces productions s'ajoute un avis intitulé *Les services à domicile: vivre parmi les siens en sécurité et dans la dignité*, présenté au ministre en février 2003.

L'atteinte des objectifs

Les résultats atteints au 31 mars 2003, selon les objectifs fixés dans le plan stratégique 2001-2003 et la déclaration de services aux citoyens, sont présentés ci-après sous la forme de fiches. Les résultats des autres activités menées en 2002-2003, mais non prévues dans le plan stratégique, sont pour leur part présentés au chapitre 3.

2.1 Un rappel de la déclaration de services aux citoyens et du plan stratégique 2001-2003

En mars 2001, le Commissaire aux plaintes en matière de santé et de services sociaux s'était doté d'un plan stratégique 2001-2003 et d'une déclaration de services aux citoyens. Le Protecteur des usagers a fait sien ces deux documents et a poursuivi l'atteinte des objectifs précédemment identifiés par le Commissaire aux plaintes.

Ces objectifs étaient axés sur l'amélioration de la qualité des services aux usagers misant, notamment, sur la réduction du délai d'examen d'une plainte, l'amélioration du délai de réponse aux demandes de renseignements et d'assistance ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes.

Dans le plan stratégique, on s'engageait à ce que 50 % des plaintes soient traitées en 60 jours ou moins d'ici mars 2003. On allait également s'assurer que 90 % des recommandations faites aux instances soient suivies par celles-ci et que la conformité à la loi des procédures d'examen des plaintes des établissements et des régies régionales ayant fait l'objet d'une plainte examinée en dernier recours, soit vérifiée dans 90 % des cas.

Le plan annonçait également que, d'ici 2003, 95 % des demandes verbales de renseignements ou d'assistance devaient obtenir une réponse dans un délai de 24 heures, et 80 % des demandes écrites, dans un délai de 7 jours.

De plus, des engagements avaient été pris quant à l'amélioration du système d'information de gestion sur les plaintes (SIGP) visant à compléter la refonte de celui-ci d'ici le 31 mars 2003.

On entendait aussi augmenter de 10 % les activités publiques et d'information auprès de la population et assurer la diffusion de la documentation portant sur le régime d'examen des plaintes.

La déclaration de services aux citoyens a fait l'objet d'une révision à la fin de l'année 2002. Cette version, rendue disponible en février 2003, précise les valeurs de l'organisation et énonce des engagements touchant six secteurs d'activité.

Ainsi, le Protecteur des usagers assurera la disponibilité des services de renseignements et d'assistance de façon continue de 8 h 30 à 16 h 30 tous les jours de la semaine. Il s'engage à répondre rapidement aux demandes de renseigne-

ments et à assurer un suivi diligent des plaintes, notamment en annonçant les délais impartis à son personnel pour réaliser ces activités. Il s'engage aussi à demeurer à l'écoute des besoins des usagers, en convenant du déroulement de l'examen de leur plainte. Par ailleurs, les demandes d'intervention seront prises en charge sans délai pour les situations compromettant la santé ou la sécurité des usagers et dans un court délai pour les autres situations. Enfin, l'information sur les droits des usagers et sur le régime d'examen des plaintes sera rendue disponible à la population.

Le Protecteur des usagers a également procédé à l'élaboration d'un nouveau plan stratégique pour la période 2003-2006. En voie d'être terminée, cette planification s'appuie sur les principaux enjeux auxquels sera confrontée l'organisation au cours des prochaines années, soit : la consolidation de ses façons de faire dans une perspective d'amélioration de la qualité des services et d'une gestion axée sur les résultats; la réalisation de ses différents mandats dans une perspective qui contribuera au bon fonctionnement et à l'amélioration de la qualité des services offerts dans le réseau de la santé et des services sociaux.

2.2 Un aperçu des demandes traitées en 2002-2003

En 2002-2003, le Protecteur des usagers a examiné et conclu 478 plaintes soumises par les usagers, comparativement à 218 l'année précédente. Il a aussi répondu à 4 841 demandes d'assistance et de renseignements, soit 69 % de plus qu'en 2001-2002. Se sont ajoutées à ces activités 66 demandes d'intervention auprès de clientèles vulnérables, dont 44 étaient conclues au 31 mars 2003 et 22 étaient en voie de l'être, ainsi que 343 demandes de consultation sur l'un ou l'autre des aspects du nouveau régime d'examen des plaintes. Soulignons que les détails relatifs à la nature et aux modalités de traitement de ces demandes feront l'objet du *Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes 2002-2003* que se doit de déposer annuellement le Protecteur des usagers, en vertu de la loi le régissant.

2.3 Le traitement des plaintes

La déclaration de services aux citoyens du Commissaire aux plaintes en matière de santé et de services sociaux – devenu, le 1^{er} janvier 2002, le Protecteur des usagers – reconnaissait à tout usager insatisfait du traitement de sa plainte par un délégué la possibilité de s'adresser directement au Protecteur.

Une procédure de révision de l'examen des plaintes a été mise en place à l'automne 2001 afin de donner suite aux insatisfactions de la clientèle. Au cours de l'année 2002-2003, le Protecteur des usagers a été saisi de 27 demandes de révision. Toutes ces demandes ont été examinées et complétées au cours de la même période.

2.4 Présentation des résultats

Le plan stratégique 2001-2003 comportait trois orientations stratégiques auxquelles neuf objectifs étaient rattachés. Les résultats atteints en 2002-2003 au regard de ces objectifs sont présentés sous forme de fiches dans les pages qui suivent.

Provient du plan stratégique 2001-2003 et de la déclaration de services aux citoyens

Orientation stratégique	Exercer les fonctions spécifiques du Protecteur des usagers en favorisant une approche personnalisée, humaine et efficiente dans le but d'assurer le respect des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.
Axe d'intervention	Examen des plaintes des usagers et enquête.
1^{er} objectif	Répondre avec diligence à un maximum de plaintes des usagers.

Cible	Indicateurs	Résultats 2002-2003
Traiter au moins 50 % des plaintes dans un délai de 60 jours.	– Nombre de plaintes reçues; – taux de traitement des plaintes; – pourcentage de plaintes traitées dans les 60 jours.	33 % des plaintes sont traitées dans un délai de 60 jours ou moins.

Commentaires

En 2000-2001, 22 % des 217 plaintes examinées se concluaient dans un délai de 60 jours ou moins. Afin d'améliorer les délais d'examen des plaintes tout en préservant la qualité de l'analyse de celles-ci, l'organisation du travail et le processus d'examen ont été revus.

En 2001-2002, les mesures suivantes étaient adoptées, soit la mise en place d'une nouvelle procédure opérationnelle et d'un guide de rédaction des conclusions ainsi que l'implantation d'un nouveau protocole relatif à l'examen des plaintes. L'intégration de ces nouvelles façons de faire et la mobilisation du personnel permettaient alors d'atteindre l'objectif visé, soit l'examen de 50 % des 218 dossiers de plaintes dans un délai de 60 jours.

L'année 2002-2003 constitue une étape charnière pour le Protecteur des usagers. Elle est marquée par l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives* (2001, chapitre 43) qui, d'une part, a réduit à deux le nombre de paliers d'examen des plaintes et, d'autre part, a élargi sensiblement l'étendue et la portée des fonctions du Protecteur des usagers. L'adaptation à ce nouveau contexte, l'arrivée progressive du personnel délégué aux plaintes ainsi qu'un volume de plaintes plus que deux fois supérieur aux années antérieures expliquent les résultats atteints en 2002-2003, soit le traitement de 33 % des 478 dossiers de plaintes dans un délai de 60 jours et moins, et ce, malgré les efforts et la mobilisation assidus du personnel.

Des mesures visant à améliorer les délais de traitement des plaintes sont déjà envisagées au Protecteur des usagers et prendront place au cours de la prochaine année.

Provient du plan stratégique 2001-2003 et de la déclaration de services aux citoyens

Orientation stratégique	Exercer les fonctions spécifiques du Protecteur des usagers en favorisant une approche personnalisée, humaine et efficiente dans le but d'assurer le respect des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.
Axe d'intervention	Examen des plaintes des usagers et enquête.
2^e objectif	Répondre à chaque usager en examinant la plainte d'une façon personnalisée.

Cible	Indicateur	Résultats 2002-2003
Traiter 95 % des plaintes en convenant d'une alliance de travail.	Pourcentage de plaintes où une alliance de travail a été convenue.	Une alliance a été conclue dans le cadre de 97 % des examens de plaintes.

Commentaires

Lorsqu'un délégué réussit à convenir avec un usager de la façon dont sera traitée sa plainte, il facilite la mise en place d'une relation de confiance et peut ainsi convenir d'une alliance de travail avec celui-ci. Cette approche permet souvent d'obtenir la satisfaction de l'utilisateur sur le processus de l'examen, et ce, même lors d'un désaccord sur les conclusions rendues par le délégué.

Au 31 mars 2002, 95 % des plaintes avaient été traitées suivant cette approche. Les résultats atteints en 2002-2003 témoignent de l'intégration de cette façon de faire parmi le personnel du Protecteur des usagers; en effet, 97% des plaintes examinées par les délégués ont fait l'objet d'une alliance de travail avec l'utilisateur ou son représentant.

Provient du plan stratégique 2001-2003 et de la déclaration de services aux citoyens

Orientation stratégique	Exercer les fonctions spécifiques du Protecteur des usagers en favorisant une approche personnalisée, humaine et efficiente dans le but d'assurer le respect des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.
Axe d'intervention	Examen des plaintes des usagers et enquête.
3^e objectif	Contribuer à l'amélioration de la qualité des services offerts aux usagers en formulant des recommandations qui seront suivies par les dispensateurs de services.

Cible	Indicateur	Résultats 2002-2003
90 % des recommandations formulées sont suivies.	Taux de recommandations suivies.	88 % des recommandations ont été suivies.

Tableau comparatif des taux de recommandations suivies

2000-2001	2001-2002	2002-2003
83 %	90 %	88 %

Commentaires

Les 478 plaintes examinées en 2003-2004 comportaient 779 objets de plaintes. Quelque 337 de ces objets de plaintes, soit 43 %, ont donné lieu à 396 mesures correctives qui étaient soit recommandées par le Protecteur des usagers (205 mesures), soit appliquées à la suite d'engagements pris par les instances visées (191 mesures) au moment de l'examen des plaintes.

Dans 88 % des cas (307 mesures), les instances responsables de l'application de ces mesures ont informé par écrit le Protecteur des usagers de leur intention d'y donner suite et ont indiqué les moyens déjà pris ou envisagés pour les mettre en œuvre et ainsi améliorer la qualité des soins et services dispensés. En tenant compte que les établissements ne sont pas obligés d'appliquer les mesures correctives recommandées par le Protecteur ni de l'informer de l'application effective des ententes convenues, l'écart de 2 % par rapport à l'exercice précédent représente une fluctuation minime et normale.

Par ailleurs, en ce qui concerne 12 % des mesures correctives (48 mesures), les instances concernées n'ont pas avisé le Protecteur des usagers quant à leur intention d'y donner suite ou non. Ce dernier entend donc assurer un suivi plus rigoureux de ses recommandations ainsi que des engagements ou ententes convenus avec les instances visées. Les mécanismes requis ont été mis en place; ils impliquent la collaboration de l'ensemble du personnel affecté au traitement des plaintes et la contribution des instances concernées par l'application des mesures.

Provient du plan stratégique 2001-2003 et de la déclaration de services aux citoyens

Orientation stratégique	Exercer les fonctions spécifiques du Protecteur des usagers en favorisant une approche personnalisée, humaine et efficiente dans le but d'assurer le respect des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.
Axe d'intervention	Examen des plaintes des usagers et enquête.
4^e objectif	S'assurer que la procédure d'examen des plaintes a été appliquée conformément à la loi.

Cible	Indicateur	Résultats 2002-2003
90 % des examens ont fait l'objet d'un contrôle sur le plan de la conformité.	Taux de contrôle de la conformité lors de l'examen des plaintes.	Lors de 99 % des examens de plaintes, un contrôle de la conformité a été effectué.

Commentaires

La cible fixée pour cette activité a été dépassée en 2002-2003, avec un pourcentage atteignant 99 % (470 plaintes sur 478 plaintes conclues). Le personnel a réussi à intégrer dans sa pratique cette activité de surveillance, notamment grâce à l'implantation d'un outil informatique de suivi des plaintes qui a permis de systématiser cette activité.

Pour effectuer ce contrôle de la conformité, les délégués à l'examen des plaintes devaient vérifier si les établissements et les régies régionales avaient respecté leurs obligations à l'endroit des usagers dans le cadre du régime d'examen des plaintes, soit la transmission par l'instance d'un avis de réception de la plainte, le relevé des observations de l'utilisateur, le respect du délai de traitement, la transmission de conclusions motivées et l'information aux usagers sur leur recours en cas d'insatisfaction eu égard à ses conclusions.

Par ailleurs, le *Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes 2002-2003* fera non seulement état des motifs de plaintes, des résultats de l'examen de ceux-ci et des suites qui ont été données aux recommandations du Protecteur des usagers, mais également des constats issus de ce contrôle sur le plan de la conformité.

Provient du plan stratégique 2001-2003 et de la déclaration de services aux citoyens

Orientation stratégique	Exercer les fonctions spécifiques du Protecteur des usagers en favorisant une approche personnalisée, humaine et efficiente dans le but d'assurer le respect des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.
Axe d'intervention	Avis au ministre de la Santé et des Services sociaux.
5^e objectif	S'assurer de formuler un avis au ministre lorsqu'une situation liée aux champs de compétence du Protecteur des usagers le requiert.

Cible	Indicateur	Résultats 2002-2003
Produire au moins trois avis au ministre au terme du plan stratégique.	Nombre d'avis produits.	Un avis a été produit et présenté au ministre.

Commentaires

Au cours de la période 2002-2003, le Protecteur des usagers a produit un avis, soit le deuxième depuis la période couverte par le plan stratégique, et il a amorcé l'élaboration d'un troisième avis.

Le premier avis, intitulé *Quand la distance a de l'importance*, a été transmis au ministre d'État à la Santé et aux Services sociaux le 24 janvier 2002. Cet avis traite du soutien financier au déplacement des usagers du réseau, enjeu primordial pour les populations des régions éloignées des grands centres urbains. S'inspirant des recommandations avancées dans cet avis, le ministère a revu sa politique et a procédé aux ajustements budgétaires requis afin d'assurer aux usagers de ces régions un accès équitable aux services que leur état requiert.

Le 7 février 2003, le Protecteur des usagers transmettait au ministre son deuxième avis intitulé *Les services à domicile : vivre parmi les siens en sécurité et dans la dignité*. Cet avis met en lumière le caractère systémique des problèmes d'accessibilité, de continuité et de coordination des services à domicile vécus par les usagers de ces services. Il propose également des voies de solutions, dont plusieurs ont été retenues dans la Politique de soutien à domicile «*Chez soi : le premier choix*» que lançait le ministre quelque temps après.

Un troisième avis portant sur la contribution financière des parents d'enfants pris en charge par les centres jeunesse a été élaboré après le 31 mars 2003 et présenté au ministre au cours du mois de juin de la même année. Tout en confirmant le principe de la contribution parentale, l'avis invite à procéder à la mise à jour de la réglementation qui l'accompagne de manière à l'adapter aux réalités parentales d'aujourd'hui.

Les travaux de réflexion du Protecteur des usagers se poursuivront en 2003-2004 sur un certain nombre de phénomènes particulièrement préoccupants en ce qui concerne le respect des droits des usagers et l'accessibilité aux services. Ces situations touchent les clientèles les plus vulnérables, notamment les personnes âgées en perte d'autonomie et les personnes souffrant d'un problème de santé mentale ou de déficience intellectuelle. À la lumière des informations que lui livrent les plaintes et de la veille qu'il exercera au regard de situations problématiques, le Protecteur des usagers produira les avis requis à l'intention des autorités et instances concernées.

Provient du plan stratégique 2001-2003 et de la déclaration de services aux citoyens

Orientation stratégique	Exercer les fonctions spécifiques du Protecteur des usagers en favorisant une approche personnalisée, humaine et efficiente dans le but d'assurer le respect des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.
Axe d'intervention	Réponse aux demandes de renseignement ou d'assistance.
6^e objectif	Répondre avec diligence et de façon ciblée à toutes les demandes de renseignement ou d'assistance.

Cibles	Indicateurs	Résultats 2002-2003
95 % des demandes verbales de renseignement et d'assistance ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 24 heures; 80 % des demandes écrites de renseignement et d'assistance ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 7 jours.	– Taux de réponse dans le délai prévu pour les demandes verbales de renseignement et d'assistance; – taux de réponse dans le délai prévu pour les demandes écrites de renseignement et d'assistance; – nombre de demandes reçues.	95 % des demandes de renseignement et d'assistance ont été traitées le jour même.

Commentaires

Au cours de l'exercice 2002-2003, le Protecteur des usagers a répondu à 4 841 demandes de renseignement et d'assistance, comparativement à 1 506 lors de l'exercice précédent. Il s'agit d'une hausse de 69 %.

Plus de 80 % de ces demandes étaient formulées verbalement et 95 % de celles-ci étaient traitées le jour même.

La hausse importante des demandes de renseignement et d'assistance s'explique en partie par l'entrée en vigueur du nouveau régime d'examen des plaintes qui a conduit à la suppression d'un des trois paliers d'examen des plaintes, mais également par l'impact des activités de promotion et d'information menées par le Protecteur des usagers en 2002-2003 sur ce régime.

Provient du plan stratégique 2001-2003 et de la déclaration de services aux citoyens

Orientation stratégique	Optimiser l'utilisation de l'information fournie par les plaintes des usagers aux niveaux local, régional et national vers l'amélioration continue de la qualité des services et la satisfaction des usagers.
Axe d'intervention	Gestion de l'information sur les plaintes.
7^e objectif	Améliorer la gestion de l'information en développant un outil de gestion informatisé permettant d'intégrer l'information recueillie par les instances du réseau.

Cible	Indicateur	Résultats 2002-2003
Un outil de gestion sera développé à 100 % au terme du plan stratégique.	Le taux de réalisation de l'outil de gestion.	Le taux de réalisation se situe à 85 %.

Commentaires

Le plan stratégique 2001-2003 visait le développement et le déploiement d'un système d'information et de gestion des plaintes dans tout le réseau de la santé et des services sociaux (établissements, régies régionales, Protecteur des usagers).

Mis en veilleuse pendant les travaux ayant conduit à l'adoption, en décembre 2001, de la nouvelle *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, le projet s'est poursuivi en 2002-2003 et le déploiement du système aura lieu en 2003-2004.

Les activités menées au cours de l'année 2002-2003 ont porté sur la configuration du système, la formation des utilisateurs ainsi que la poursuite de tests de fiabilité préalables au déploiement.

À terme, le système constituera un outil qui facilitera la gestion courante du traitement des plaintes dans tout le réseau de la santé et des services sociaux ainsi que la reddition de comptes à leur sujet, dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services.

Provient du plan stratégique 2001-2003 et de la déclaration de services aux citoyens

Orientation stratégique	Promouvoir le régime d'examen des plaintes et le rôle du Protecteur des usagers à titre d'institution québécoise vouée à la satisfaction et au respect des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.
Axe d'intervention	Outils et activités d'information et de relations publiques.
8^e objectif	S'assurer de la disponibilité d'une information pertinente sur le régime et sur le rôle du Protecteur des usagers.

Cible	Indicateur	Résultats 2002-2003
90 % de la documentation est disponible en 2003.	Pourcentage de documentation pertinente disponible.	98 % du matériel a été diffusé en 2001-2002; le matériel promotionnel a été réédité en 2002-2003.

Commentaires

En 2001-2002, un outil d'information « grand public » a été élaboré afin d'informer les usagers sur le régime d'examen des plaintes et sur le rôle du Protecteur des usagers. Quelque 430 000 dépliants ont été imprimés, soit 365 350 en français et 64 650 en anglais. En mars 2002, 360 000 dépliants en français et 60 000 dépliants en anglais ont été distribués dans le réseau de la santé et des services sociaux. Cela représente 98 % de la documentation disponible.

Une demande accrue pour ces dépliants a nécessité une nouvelle impression en 2002-2003. Ainsi, 150 000 dépliants en version française et 20 000 dépliants en version anglaise ont été imprimés afin de couvrir les besoins pour les deux prochaines années financières. De ce nombre, 64 826 exemplaires en français et 18 152 exemplaires en anglais ont été distribués en 2002-2003 auprès des établissements et des organismes communautaires. De plus, Communication-Québec a distribué, en mai 2002, 1 200 dépliants en français et 300 en anglais dans ses bureaux régionaux. Cette deuxième phase de diffusion au sein du réseau de la santé et des services sociaux représente 50 % du nouvel inventaire; l'autre 50 % sera distribué en 2003-2004 dans le cadre d'une opération de diversification des lieux de diffusion des outils d'information sur le régime d'examen des plaintes.

Provient du plan stratégique 2001-2003 et de la déclaration de services aux citoyens

Orientation stratégique	Promouvoir le régime d'examen des plaintes et le rôle de Protecteur des usagers à titre d'institution québécoise vouée à la satisfaction et au respect des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.
Axe d'intervention	Outils et activités d'information et de relations publiques.
9^e objectif	Maximiser la présence du Protecteur des usagers sur la scène médiatique et publique afin de faire connaître le régime et sa philosophie.

Cible	Indicateur	Résultats 2002-2003
Augmenter de 10 % la participation à des activités, entre 2001 et 2003.	Volume de participation à des activités publiques et à des rencontres en lien avec la mission du Protecteur des usagers.	La participation à des activités publiques d'information sur le régime d'examen des plaintes s'est poursuivie.

Tableau comparatif de la participation à des activités publiques

1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
3 rencontres spécifiques 2 rencontres régionales 3 allocutions lors de colloques	2 rencontres spécifiques 1 allocution lors d'un colloque	43 séances d'information régionales 3 rencontres locales 1 allocution lors d'un colloque	23 rencontres régionales ou locales 2 allocutions lors de colloques 1 présence en kiosque lors d'un colloque

Commentaires

L'écart entre 2001-2002 et 2002-2003 s'explique notamment par la réalisation, en 2001-2002, d'une tournée d'information et de formation destinée au réseau de la santé et des services sociaux dans toutes les régions du Québec. Cette tournée s'inscrivait dans le cadre des activités d'implantation du nouveau régime d'examen des plaintes.

Les activités d'information en 2002-2003 ciblaient les commissaires locaux et régionaux à la qualité des services et les comités des usagers dans un objectif de consolidation de la mise en œuvre du régime d'examen des plaintes et du rôle de chacun des acteurs de ce régime. Ainsi, les délégués du Protecteur des usagers ont participé à des séances d'information et de formation, à titre d'experts-conseils, dans plusieurs régions du Québec, notamment à l'occasion de rencontres organisées par les régies régionales de la santé et des services sociaux en vue de partager les expertises, de poursuivre la formation des commissaires locaux à la qualité des services et de susciter la création de regroupements régionaux des acteurs du régime.

Provient du plan stratégique 2001-2003 et de la déclaration de services aux citoyens

Orientation stratégique	Promouvoir le régime d'examen des plaintes et le rôle de Protecteur des usagers à titre d'institution québécoise vouée à la satisfaction et au respect des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.
Axe d'intervention	Outils et activités d'information et de relations publiques.
9^e objectif (suite)	Assurer la présence du Protecteur des usagers sur la scène médiatique et publique afin de faire connaître le régime et sa philosophie.

Cible	Indicateur	Résultats 2002-2003
Augmenter la couverture médiatique de 10 % entre 2001 et 2003.	Volume de couverture médiatique.	Le volume de couverture médiatique obtenu en 2001-2002 s'est maintenu en 2002-2003.

Tableau comparatif des activités médiatiques

1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
15 entrevues (médias écrits et électroniques)	3 entrevues (médias écrits et électroniques)	13 entrevues (médias écrits et électroniques)	16 entrevues (médias écrits et électroniques) 1 conférence de presse régionale, 6 reportages radiophoniques et 3 articles dans des médias régionaux Participation à 1 conférence nationale, 3 reportages télévisuels, 3 reportages radiophoniques et 3 articles dans des médias nationaux

Commentaires

Les activités médiatiques en 2002-2003 se distinguent des activités de l'année précédente, qui ont été consacrées davantage à la promotion du régime d'examen des plaintes. En effet, au cours de l'exercice 2002-2003, près de 50 % des entrevues accordées par la protectrice des usagers ou un de ses porte-parole étaient liées à des événements survenus dans un établissement de santé ou de services sociaux et qui interpellaient le Protecteur des usagers dans le cadre de ses fonctions de protection ou d'intervention. L'autre 50 % des entrevues accordées aux médias portaient sur le rôle du Protecteur des usagers dans un objectif de sensibilisation de la population à ses droits et à ses recours.

Commentaires (suite)

Le Protecteur des usagers a organisé une conférence de presse afin de faire connaître la portée d'un avis déposé au ministre d'État à la Santé et aux Services sociaux. Cet avis concernait le soutien financier au déplacement des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Cette activité a suscité six reportages radiophoniques et trois articles de fond dans des médias régionaux. Par ailleurs, le Protecteur des usagers a rencontré des organismes communautaires et de défense des droits des usagers afin d'être saisi de leurs préoccupations quant à la situation des services à domicile dispensés par les CLSC. Cette rencontre s'est faite en présence des médias nationaux et a suscité trois reportages télévisuels, trois reportages radiophoniques et trois articles dans des quotidiens.

Enfin, le secteur des communications a transmis une vingtaine de pochettes d'information à des journalistes au cours de l'année 2002-2003.

Les réalisations ne découlant pas du plan stratégique 2001-2003

3.1 Les activités liées à l'implantation de la nouvelle Loi sur le Protecteur des usagers

L'implantation du nouveau régime

Au 1^{er} avril 2002, la *Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, L.R.Q., c. P-3.1.1 entrait en vigueur.

La protectrice des usagers a achevé au printemps 2002 la tournée des régions sur le nouveau régime de plaintes qu'elle avait entreprise au cours de l'hiver de la même année. Tout au long de l'exercice 2002-2003, elle a eu principalement un rôle de soutien auprès des instances du réseau afin d'assurer une bonne compréhension du nouveau régime d'examen des plaintes, la philosophie qui l'anime, les conditions de sa mise en œuvre et le respect des nouvelles dispositions de la loi.

À cet effet, dès le début de l'année, le Secrétariat général et affaires juridiques (SGAJ) du Protecteur des usagers a apporté sa collaboration à l'Association des hôpitaux du Québec et à l'Association des CLSC et CHSLD du Québec afin de proposer à leurs établissements membres un projet de règlement type établissant une procédure d'examen des plaintes conforme à la nouvelle loi.

De façon continue en cours d'exercice, le SGAJ a assuré des services de consultations téléphoniques auprès des commissaires locaux et régionaux à la qualité des services, des conseillers des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ainsi que des autres clientèles du réseau. Sur les 349 demandes de consultations reçues en 2002-2003, 343 étaient traitées au 31 mars 2003.

En partenariat avec l'Association des conseils des médecins, dentistes et pharmaciens de la province de Québec et l'Association des CLSC et CHSLD du Québec, le SGAJ a tenu, au cours de l'automne 2002 et de l'hiver 2003, trois séances de formation d'une journée à l'intention des principaux acteurs du régime de plaintes. Plus de 400 personnes ont bénéficié de ces formations; le Protecteur des usagers entend poursuivre l'expérience au cours de l'année 2003-2004.

Aux fins de favoriser une synergie interrégionale en matière d'amélioration de la qualité des services et de soutenir les commissaires régionaux à la qualité des services dans leur nouveau rôle, la Direction des services à la clientèle (DSC), en collaboration avec le SGAJ, a institué un forum d'échanges avec ses partenaires régionaux. Des rencontres statutaires ont été établies, l'une ayant eu lieu au printemps 2002 et l'autre, à l'hiver 2003.

Dans cette foulée, en lien avec l'article 11 de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, L.R.Q., c. P-3,1.1 (ci-après la « Loi »), le Protecteur des usagers a souhaité conclure avec chacune des régions régionales un protocole d'entente sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services. Au mois de juin 2002, un projet de protocole a été soumis à chacune d'elles et des discussions ont été tenues par la suite. Au 31 mars 2003, la moitié des régions régionales avaient souscrit à un protocole d'entente avec le Protecteur des usagers.

La surveillance du régime

Rappelons que, en vertu du troisième alinéa de l'article 7 de la Loi, le Protecteur des usagers a pour fonction de s'assurer que les établissements et les régions régionales traitent les plaintes qui leur sont adressées conformément aux recours prévus au chapitre III du titre II de la partie I de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

Plus spécifiquement, ce sont les articles 17 à 19 de la section II du chapitre III de la Loi sur le Protecteur des usagers qui traitent de la « conformité du traitement des plaintes ». Il s'agit là d'une toute nouvelle fonction pour l'organisme.

En 2002-2003, à l'instar de l'approche préconisée par la protectrice des usagers dans l'implantation du nouveau régime, une première phase de surveillance a également été amorcée, principalement en mode de soutien au réseau.

C'est ainsi que, sur le plan de la conformité du nouveau régime à mettre en place, la protectrice des usagers s'est assurée d'informer l'ensemble des instances du réseau de leurs nouvelles obligations, les invitant par la même occasion à s'y conformer rapidement.

Au cours des derniers mois de l'exercice, le SGAJ a élaboré un rapport sommaire de conformité en vue d'obtenir un premier diagnostic sur la conformité du traitement des plaintes par les instances du réseau. C'est ainsi que, dans le cadre d'une opération effectuée lors d'appels téléphoniques au cours des derniers mois de l'exercice 2002-2003, le SGAJ s'est enquis du respect de la Loi auprès de quelque 456 établissements du réseau, et ce, à partir des indicateurs suivants :

- l'adoption d'une nouvelle procédure d'examen des plaintes;
- la nomination d'un commissaire local et d'un médecin examinateur;
- la formation d'un comité de révision.

Les résultats obtenus révèlent que plus de 90 % des établissements ont adopté une procédure d'examen des plaintes selon les dispositions de la nouvelle Loi; que près de 100 % de ceux-ci ont nommé un commissaire à la qualité des services; que près de 94 % ont procédé à la désignation d'un médecin examinateur; et que 72 % ont formé un comité de révision.

À partir de ce portrait et en tenant compte des principales difficultés rencontrées depuis l'entrée en vigueur de la Loi au 1^{er} avril 2002, le Protecteur des usagers a entrepris, le 1^{er} avril 2003, la phase II de la mise en place de sa nouvelle fonction de surveillance, qui a trait à l'élaboration et à la mise en place d'un programme de surveillance pour l'exercice 2003-2004.

Enfin, tout au long de l'exercice 2002-2003, que ce soit dans le cadre de l'examen d'un objet de plainte portant spécifiquement sur la conformité du recours ou encore à l'occasion de l'examen de tout autre objet de plainte, les délégués du Protecteur des usagers ont été appelés à exercer une vigilance au regard de la conformité des instances du réseau. Cette vigilance aura permis de signaler des situations de non-conformité. En fait, la mise en place d'un programme de surveillance pour l'exercice 2003-2004 ne saurait faire l'économie de cette information.

L'actualisation du mandat d'intervention

La *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* confie au Protecteur des usagers le pouvoir d'intervenir lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes sont lésés, ou peuvent vraisemblablement l'être par l'acte ou l'omission d'une instance du réseau. Ce pouvoir d'intervention permet au Protecteur des usagers d'agir dans des situations impliquant des clientèles particulièrement vulnérables, notamment lorsque le recours à la procédure normale de régime d'examen des plaintes ne peut s'appliquer.

Pour assumer ce nouveau mandat, le Protecteur des usagers s'est doté de principes directeurs et d'une procédure d'intervention correspondant à l'esprit et aux dispositions de la Loi. Ainsi, toute demande d'intervention concernant un usager ou un groupe d'usagers qui risque d'être victime de représailles ou qui, en raison de sa grande vulnérabilité, se trouve dans une situation mettant en danger sa santé ou sa sécurité, est prise en charge sans délai. Les autres situations, jugées moins urgentes, sont prises en charge dans un délai de deux jours ouvrables.

Au cours de l'année 2002-2003, le Protecteur des usagers a reçu 66 demandes d'intervention et 44 d'entre elles avaient été traitées au 31 mars, les 22 autres étant en voie de finalisation à cette même date. Il est à noter que 78 % de ces interventions touchaient des clientèles vulnérables, dont près de 50 % des personnes âgées en perte d'autonomie. Dans la majorité des situations, les conditions de bien-être ainsi que les soins et les services dispensés aux personnes étaient en cause, et les instances visées ont été saisies des correctifs à apporter.

Au cours de la prochaine année, le Protecteur des usagers entend parfaire ses façons de procéder, notamment en se dotant d'un guide de rédaction de rapports d'intervention et d'une procédure opérationnelle accompagnée d'un mécanisme de suivi des interventions effectuées.

3.2 Les mandats ministériels particuliers

En janvier 2002, le ministre confiait à la protectrice des usagers le mandat de procéder à l'élaboration et à la conclusion d'un protocole d'entente et de réintégration avec l'organisme communautaire Service d'assistance aux usagers des services sociaux et de santé de l'Estrie (SAUSSSE), conditionnellement à la reconnaissance de ce dernier comme organisme communautaire d'assistance et d'accompagnement aux plaintes dans la région de l'Estrie. Malgré les efforts déployés auprès de l'organisme communautaire en question au cours de l'exercice et jusqu'en janvier 2003, la protectrice des usagers, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et la Régie régionale de l'Estrie, n'a pu arriver à un dénouement satisfaisant et répondant au mandat confié.

Le 6 mars 2003, elle était mise en cause dans une requête pour l'émission d'un bref de *mandamus* prise en Cour supérieure par le SAUSSSE contre le ministre. Des suites sont donc à prévoir dans ce dossier au cours du prochain exercice financier.

Également, en janvier 2002, à la suite du dépôt à l'Assemblée nationale du rapport de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse intitulé *L'exploitation des personnes âgées*, le ministre d'État à la Santé et aux Services sociaux nommait M^{me} Nicole Brodeur à titre de Commissaire spéciale aux personnes âgées et lui confiait le mandat spécifique d'assurer un suivi aux recommandations formulées par la Commission. La protectrice des usagers a été appelée à assurer un soutien administratif aux activités de la Commissaire spéciale aux personnes âgées ainsi que sa collaboration à la réalisation de ce mandat. Les activités de la Commissaire spéciale aux personnes âgées ont pris fin en mars 2003 avec le dépôt de son rapport.

4.1 Les ressources humaines

Le Protecteur des usagers disposait de 38 postes ETC en 2002-2003, dont 10 en provenance des régies régionales à la suite d'une entente intervenue entre celles-ci et le Ministère. Trente de ces postes étaient comblés sur une base régulière au 31 mars 2003 et les huit autres étaient occupés par du personnel occasionnel ou des personnes en prêt de service du réseau de la santé et des services sociaux. Il est à noter que ces huit postes sont actuellement en voie d'être régularisés, en fonction des ressources financières dont dispose l'organisation.

Le Protecteur des usagers est composé du Bureau de la Protectrice des usagers, qui regroupe le secteur des communications, le secteur des services administratifs ainsi que le Secrétariat général et affaires juridiques, de même que d'une direction, soit la Direction des services à la clientèle.

Répartition des postes au Protecteur des usagers

	Hors-cadre	Cadre	Avocat	Professionnel	Technicien	Employé bureau	Total
Bureau de la Protectrice	1					1	2
– Secrétariat général et affaires juridiques (SGAJ)			2	1			3
– Secteur des communications				1		1	2
– Secteur des services administratifs*				3		2	5
Direction des services à la clientèle (DSC)		1		16	1	8	26
Total	1	1	2	21	1	12	38

* Le secteur des services administratifs, ayant la responsabilité des ressources informationnelles, assurait notamment la réalisation des travaux liés à la révision et à l'implantation du système de gestion de l'information sur les plaintes (SIGP) auxquels contribuaient deux professionnels.

L'ensemble du personnel a été impliqué dans les travaux visant l'organisation du travail ainsi que l'élaboration ou la révision des modalités de travail requises pour assurer l'actualisation du nouveau régime d'examen des plaintes et les nouveaux mandats en découlant.

L'ensemble du personnel a également été mis à contribution dans l'élaboration de la nouvelle déclaration de services aux citoyens, rendue publique en février 2003, et du plan stratégique 2003-2006 dont la publication est prévue pour l'automne 2003.

Le Protecteur des usagers s'est également assuré de la mise à jour des connaissances du personnel affecté au traitement des plaintes en offrant des séances de formation sur le nouveau régime d'examen des plaintes et en facilitant la participation à des congrès et colloques. Le personnel de soutien a bénéficié pour sa part de séances de formation en bureautique afin de parfaire ses connaissances.

L'an prochain, en lien avec les objectifs de son plan stratégique, le Protecteur des usagers prévoit entreprendre une démarche visant l'élaboration d'un plan de développement des ressources humaines (PDRH). L'exercice impliquera de nouveau tout le personnel.

4.2 Les ressources financières

Pour répondre à ses besoins de consolidation et de développement, le Protecteur des usagers a bénéficié de crédits additionnels en 2002-2003 totalisant 1,3 million \$. De ce montant, 600 000 \$ provenaient des régies régionales, somme correspondant aux dix postes transférés à la suite d'une entente intervenue entre les régies régionales et le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Ainsi, le Protecteur des usagers disposait d'un budget total de 3,2 millions \$ en 2002-2003, incluant un montant de 65 000 \$ destiné à la réalisation du mandat de la Commissaire spéciale aux personnes âgées. Près des deux tiers du budget ont été affectés à la rémunération, l'autre tiers ayant été appliqué aux dépenses de fonctionnement.

L'augmentation du budget du Protecteur des usagers était une condition importante pour assurer la mise en œuvre du nouveau régime d'examen des plaintes et l'actualisation des nouveaux mandats en découlant. Cette consolidation s'est concrétisée principalement par l'ajout d'effectifs et l'amélioration des espaces locatifs requis pour les accueillir.

4.3 Les ressources matérielles et informationnelles

Outre les travaux réalisés aux fins de la refonte du système d'information de gestion sur les plaintes (7^e objectif du plan stratégique traité au chapitre 2), le Protecteur des usagers s'est assuré d'acquérir et de mettre à la disposition de son personnel l'ensemble des équipements informatiques requis.

L'arrivée d'effectifs supplémentaires a aussi amené le Protecteur des usagers à revoir l'aménagement de ses bureaux de Québec et de Montréal et à faire l'acquisition d'ameublement.

Quelque 75 000 \$ ont ainsi été consacrés à ces diverses acquisitions au cours de l'année 2002-2003, alors que les dépenses en loyers totalisaient 426 000 \$ pour la même période. Le Protecteur des usagers entend veiller au maintien et à l'entretien de ses équipements, responsabilité qu'il partage d'ailleurs en étroite collaboration avec le Ministère.

Les autres exigences législatives et gouvernementales relatives au rapport annuel de gestion

5.1 L'application de la politique linguistique

Les principales activités d'acquisition de matériel, d'achat de mobiliers et d'équipements informatiques du Protecteur des usagers ont été réalisées par le ministère de la Santé et des Services sociaux, qui veille à l'application des politiques et directives régissant ces activités, notamment sa politique linguistique.

En 2002-2003, le Protecteur des usagers a graduellement pris en charge ses activités de communication et d'édition et s'est assuré de mener celles-ci en conformité avec la politique linguistique du Ministère.

Le Protecteur des usagers a également maintenu sa vigilance à l'égard de la qualité de la langue française en favorisant la participation du personnel de secrétariat à des séances de formation orientées vers la simplification des textes, la correction d'erreurs courantes et l'amélioration du vocabulaire et des règles de la grammaire.

5.2 Le Programme d'accès à l'égalité

Les objectifs à atteindre dans le cadre du Programme d'accès à l'égalité sont déterminés par le ministère de la Santé et des Services sociaux, qui est également responsable de la reddition de comptes en cette matière.

5.3 La protection des renseignements personnels et l'accès à l'information

Au cours de l'exercice précédent, le Protecteur des usagers s'est doté d'un plan d'action en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information (décembre 2001). En plus de garantir à toute personne l'exercice du droit d'accès aux documents administratifs du Protecteur des usagers, ce plan vise à assurer le respect des obligations légales de protection des renseignements personnels que l'organisme recueille, détient, utilise et communique.

Au cours du présent exercice, conformément au plan d'action établi, le Protecteur des usagers a élaboré un guide à l'intention du personnel afin que ses pratiques administratives soient conformes aux lois existantes en matière d'accès et de protection des renseignements personnels. Des séances de formation sont prévues en 2003-2004, en vue de répondre aux besoins spécifiques du personnel professionnel et de soutien.

Signalons enfin que la mise en place de ce plan d'action est liée à l'implantation de la gestion documentaire. En octobre 2002, le Protecteur des usagers était informé que les Archives nationales le considéreraient dorénavant comme un organisme distinct du Ministère, et ce, à la suite de l'adoption de la nouvelle Loi sur le

Protecteur des usagers. Des démarches ont donc été menées auprès du Ministère en ce qui concerne l'utilisation de son plan de classification et de son calendrier de conservation, et le Protecteur des usagers poursuivra ses travaux dans ce dossier au cours de la prochaine année.

Par ailleurs, le Protecteur des usagers a reçu, en cours d'exercice, 17 demandes d'accès et y a répondu dans les délais prévus à la loi. Parmi celles-ci, 6 demandes visaient l'accès à des documents administratifs et 11 demandes portaient sur l'accès à des dossiers d'usagers ou à des conclusions du Protecteur des usagers. Une d'entre elles a fait l'objet d'une demande de révision auprès de la Commission d'accès à l'information.

Enfin, dans le cadre de la refonte du système d'information de gestion des plaintes (SIGP), des mesures ont été prises afin d'augmenter le niveau de protection des renseignements personnels, particulièrement en permettant d'accorder des droits d'accès différenciés aux diverses catégories d'utilisateurs selon les profils d'accès établis.

5.4 Les règles d'éthique et de déontologie du Protecteur des usagers

Le Protecteur des usagers, pouvant être assimilé à un « administrateur public », est régi par la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* ainsi que par le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*; il doit, de ce fait, se doter d'un code d'éthique et de déontologie.

Dès son arrivée en avril 2001, la nouvelle titulaire de la fonction de commissaire aux plaintes – devenue par la suite protecteur des usagers –, M^{me} Lise Denis, faisait sien le Code d'éthique et de déontologie dont s'était déjà dotée sa prédécesseure en février 2001.

Le 24 août 2001, la commissaire apportait une précision à l'article 2 du Code, à l'effet que le personnel dont elle dirige le travail, étant nommé par la *Loi sur la fonction publique*, est par le fait même régi par le *Règlement sur l'éthique et la déontologie dans la fonction publique* et ses modifications ultérieures.

Au 31 mars 2002, en application des articles 15 et 16 du code d'éthique en question, le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif n'était saisi d'aucun reproche de manquement à l'éthique ou à la déontologie formulé à l'endroit du Protecteur des usagers.

Le Code d'éthique et de déontologie du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, tel qu'il a été révisé à la suite de l'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives* (L.R.Q., c. P-3.1.1) le 1^{er} janvier 2002, est reproduit en annexe du présent rapport de gestion.

Code d'éthique et de déontologie de la protectrice des usagers en matière de santé et de services sociaux

PRÉAMBULE

ATTENDU QUE madame Lise Denis a été nommée « Commissaire aux plaintes » en matière de santé et de services sociaux en vertu du décret n° 400-2001 du 11 avril 2001, pour un mandat de cinq ans à compter du 23 avril 2001, pour exercer les fonctions prévues à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c. S-4.2, et ce, avec l'aide et le soutien d'un personnel dont elle définit les devoirs et dirige le travail, notamment par voie de délégation de l'exercice de ses propres pouvoirs;

ATTENDU QUE le 24 août 2001, la Commissaire aux plaintes, madame Lise Denis, se dotait d'un Code d'éthique et de déontologie en remplacement de celui auquel avait souscrit sa prédécesseure, madame Rosette Côté, le 23 février 2001;

ATTENDU QUE la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives*, 2001, chapitre 43, a été sanctionnée le 11 décembre 2001 et qu'en vertu de l'article 87 de cette loi, ses dispositions transitoires et finales, dont les articles 70 et 71, sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2002;

ATTENDU QU'en vertu de l'article 70 de cette loi, le Commissaire aux plaintes en poste le 1^{er} janvier 2002 demeure en fonction à titre de Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux jusqu'à l'expiration de son mandat et qu'à ce titre, il est appelé à exercer, à compter du 1^{er} avril 2002, les nouvelles fonctions qui y sont prévues en remplacement de celles prévues à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*;

ATTENDU QU'en vertu de l'article 71 de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives*, le personnel du Commissaire aux plaintes visé à l'article 65 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* devient le personnel du Protecteur des usagers et les délégations faites en vertu de l'article 65 sont réputées être des délégations faites en vertu de l'article 4 de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives*;

ATTENDU QU'en vertu de l'article 1 de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives*, le Protecteur des usagers est une personne nommée par le gouvernement;

ATTENDU QU'à titre de Protectrice des usagers, madame Lise Denis partage entièrement l'objectif poursuivi par le législateur au regard du respect des normes d'éthique et de déontologie dans l'administration publique et qu'en conséquence elle consent à être régie par la section I.1 de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, L.R.Q., c. M-30, ainsi que par le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, L.R.Q., c. M-30, décret n° 824-98 du 17 juin 1998, qui en découle, et ce, comme si elle était assimilée à un « administrateur public » au sens des dispositions en question et dans la mesure où elles lui sont applicables;

EN CONSÉQUENCE, la Protectrice des usagers entend réviser le Code d'éthique et de déontologie qui la régit, et ce, dans le respect des principes et règles édictés par le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, sous réserve toutefois que les normes édictées soient applicables à sa personne;

POUR CES MOTIFS, LA PROTECTRICE DES USAGERS SE DOTE DU CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE QUI SUIT :

*Code d'éthique et de déontologie de la protectrice des usagers
en matière de santé et de services sociaux*

DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION

1. Dans le présent code, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les expressions et mots suivants signifient :
 - a) « Protectrice des usagers » : la personne nommée par le gouvernement en vertu de l'article 1 de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives*, 2001, chapitre 43, pour occuper la charge publique de Protectrice des usagers, ou encore celle qui est réputée demeurer en fonction à ce titre en vertu de l'article 70 de cette loi;
 - b) « Loi sur le Ministère » : la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, L.R.Q., c. M-30, modifiée par le chapitre 6 des lois de 1997;
 - c) « Loi » : la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives*, 2001, chapitre 43;
 - d) « Règlement sur l'éthique » : le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* édicté en vertu du décret n° 824-98 du 17 juin 1998 et publié dans la Gazette officielle du Québec du 30 juin 1998, aux pages 3474 à 3480.
2. Le présent code régit la Protectrice des usagers dans le respect des principes et des règles édictés par le règlement sur l'éthique ainsi que par la loi sur le Ministère.

Son préambule en fait partie intégrante.

La Protectrice des usagers définit les devoirs des membres du personnel mis à sa disposition et dirige leur travail. Son personnel est régi par le *Règlement sur l'éthique et la déontologie dans la fonction publique*, pris en vertu de la *Loi sur la fonction publique*, L.R.Q., c. F-3.1.1., et ses modifications ultérieures.

OBJET

3. Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens et tout particulièrement des usagers des services de santé et des services sociaux, dans l'intégrité et l'impartialité de la Protectrice des usagers dans l'exercice de ses attributions.

Le traitement des plaintes ainsi que l'exercice des autres fonctions de la Protectrice des usagers sont empreints de transparence.

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET VALEURS

4. Dans la mesure où ils sont applicables à sa personne, la Protectrice des usagers respecte les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi sur le Ministère, le règlement sur l'éthique ainsi que ceux reconnus par le présent code.

Elle doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Elle doit, de plus, organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses attributions.

5. La Protectrice des usagers remplit ses fonctions avec honnêteté, impartialité et justice.

Dans l'exercice de ses fonctions, son cadre d'appréciation des services que l'utilisateur a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert, s'inspire notamment des lignes directrices énoncées à l'article 3 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* :

- 1° la raison d'être des services est la personne qui les requiert;
- 2° le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;
- 3° l'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins;
- 4° l'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;
- 5° l'utilisateur doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.

La Protectrice des usagers vise en outre à contribuer à l'amélioration de la qualité ainsi qu'à la bonne administration des services de santé et des services sociaux du réseau.

Sa contribution est faite dans le respect des droits des usagers, avec loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

Devoir d'agir avec équité

6. L'examen d'une plainte formulée par un utilisateur, menant à une conclusion motivée en application des normes prescrites par la Loi, est conduit dans le respect du devoir d'agir équitablement.

Devoir de confidentialité

7. La Protectrice des usagers ne peut révéler ni faire connaître, sans y être autorisée par la Loi, aucun renseignement confidentiel dont elle a connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

À cette fin et suivant la forme prescrite, elle est tenue de prêter le serment prévu à l'annexe I de la Loi (dont le texte est reproduit en annexe I du présent code).

Devoir de neutralité politique

8. La Protectrice des usagers doit, dans l'exercice de ses attributions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations partisans.

Elle doit, en outre, faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

Devoir de s'abstenir de toute situation de conflit d'intérêts

9. La Protectrice des usagers ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de sa charge.

Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'elle y renonce ou en dispose avec diligence. Elle doit, tout de même, le dénoncer au secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

Devoir de probité à l'endroit des biens nécessaires à sa charge

10. La Protectrice des usagers ne doit pas confondre les biens de sa charge publique avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

Devoir d'indépendance dans l'exercice de sa charge

11. Dans l'exercice des pouvoirs qui lui sont conférés par la Loi, la Protectrice des usagers ne reçoit aucune directive du ministre de la Santé et des Services sociaux ni de son ministère.

En outre, elle ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

Devoir d'exclusivité de fonctions

12. La Protectrice des usagers doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si le gouvernement la nomme ou la désigne aussi à d'autres fonctions. Elle peut toutefois, avec le consentement du secrétaire général du Conseil exécutif, exercer des activités didactiques pour lesquelles elle peut être rémunérée et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

Survie de certains devoirs de loyauté au terme de la charge de Protectrice des usagers

13. La Protectrice des usagers qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'elle a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant l'organisme pour lequel elle a travaillé, ou un autre organisme ou entreprise avec lesquels elle avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération auxquelles le nouveau titulaire est partie et sur lesquelles elle détient de l'information non disponible au public.

La titulaire de la charge de Protectrice des usagers visée au deuxième alinéa ne peut traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec le nouveau titulaire qui y est visé dans l'année où elle a quitté ses fonctions.

Règles relatives à la rémunération de la Protectrice des usagers

14. La Protectrice des usagers n'a droit, pour l'exercice de sa charge, qu'à la seule rémunération reliée à celle-ci. Son traitement annuel et ses autres conditions de travail ont été déterminés par le gouvernement conformément à la Loi.

Autorité compétente en cas de reproches

15. Tout reproche de manquement à l'éthique ou à la déontologie formulé à l'endroit de la Protectrice des usagers relève de la compétence du secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

Ce reproche est traité selon le processus disciplinaire prévu aux articles 37 à 42 du règlement sur l'éthique.

Publication du Code d'éthique et de déontologie

16. La Protectrice des usagers doit rendre accessible au public le présent code et l'annexer à son rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes.

Son rapport annuel doit, en outre, faire état du nombre de reproches adressés et de leur suivi, ainsi que, s'il y a lieu, des manquements constatés au cours de l'année par l'autorité compétente, de ses décisions et des sanctions imposées.

Révision du Code d'éthique et de déontologie

17. Les dispositions du présent code doivent être révisées à tous les trois ans ou, au besoin, dans un délai moindre.

Entrée en vigueur

18. Le présent code entre en vigueur le jour de sa signature par la Protectrice des usagers. Il remplace celui auquel elle avait souscrit à titre de Commissaire aux plaintes, le 24 août 2001.

Un original du texte est déposé auprès du secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

EN FOI DE QUOI, en ma qualité de Protectrice des usagers en matière de santé et de services sociaux, j'accepte que le présent code d'éthique et de déontologie régit la conduite de ma personne dans l'exercice de ma charge publique.

Et j'ai signé, à Montréal, ce 1^{er} avril 2002,

Lise Denis

ANNEXE AU CODE DE DÉONTOLOGIE

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

SERMENT¹

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

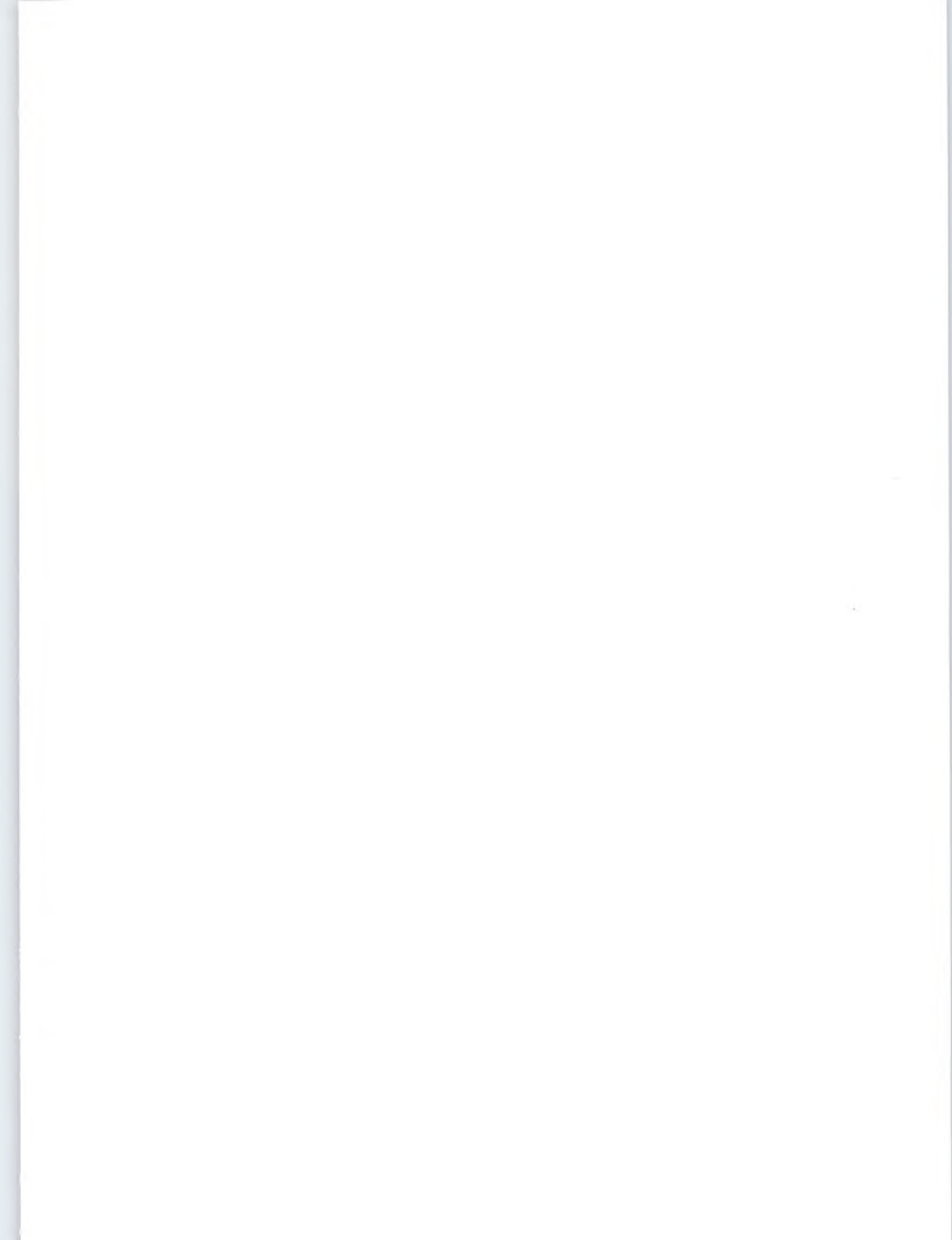
Et j'ai signé : _____
(signature du Protecteur)

Serment prêté devant moi, à _____, le _____,

(signature du ministre)

Ministre d'État à la Santé et aux Services sociaux

¹ Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives, 2001, chapitre 43, article 6.



*Protecteur des usagers
en matière de santé
et de services sociaux*

Québec 