



**LE PROTECTEUR DU CITOYEN**

Assemblée nationale  
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

DIRECTION DES ENQUÊTES EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

**Procédure d'intervention en matière de  
santé et de services sociaux**

Janvier 2011

Dernière mise à jour : 21 avril 2016

## Préambule

En vertu de l'article 7 de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux<sup>1</sup> (ci-après Loi sur le Protecteur des usagers), le Protecteur du citoyen veille, par toute mesure appropriée, au respect des usagers ainsi que des droits qui leur sont reconnus au titre II de la partie I de la Loi sur les services de santé et les services sociaux<sup>2</sup> (ci-après LSSSS) et par toute autre loi.

À cette fin, le Protecteur du citoyen a notamment le pouvoir d'effectuer une intervention particulière auprès de toute instance du réseau de la santé et des services sociaux, et ce, conformément au chapitre IV de la Loi sur le Protecteur des usagers, articles 20 à 26.

En vertu de l'article 22 de la Loi sur le Protecteur des usagers, le Protecteur du citoyen conduit une telle intervention dans le respect du devoir d'agir équitablement. Bien que non tenu par la Loi, il établit la présente procédure d'intervention dans cet esprit, afin de le guider dans l'analyse des demandes d'intervention qu'il reçoit et dans les interventions qu'il réalise.

La priorisation accordée à une intervention du Protecteur du citoyen repose sur la probabilité que les préjudices se concrétisent durant son intervention et sur leur gravité, considérant l'intégrité et la sécurité des personnes, l'impact financier et le délai d'attente d'un service.

Le préambule fait partie intégrante de la présente procédure.

---

<sup>1</sup> RLRQ, c. P-31.

<sup>2</sup> RLRQ, c. S-4.2.

# Table des matières

1	Définitions et interprétation.....	1
1.1	Définitions.....	1
	Demande d'intervention :.....	1
	Instance :.....	1
	Plus haute autorité :.....	1
	Protecteur du citoyen :.....	1
	Résultat de son intervention :.....	1
	Signalant :.....	1
	Usager :.....	1
1.2	Interprétation .....	1
2	Demande d'intervention .....	2
2.1	Accès aux services d'accueil et de référence .....	2
2.2	Demande verbale ou écrite .....	2
2.3	Contenu de la demande d'intervention .....	2
2.4	Accusé de réception .....	2
3	Évaluation de la demande d'intervention ou de l'information .....	3
3.1	Appréciation .....	3
4	Décision d'intervenir.....	3
4.1	Décision d'intervenir.....	3
4.2	Décision de ne pas intervenir.....	3
5	Intervention .....	3
5.1	Responsabilité de l'intervention et tenue de dossier.....	3
5.2	Avis d'intervention .....	4
5.3	Avis au Curateur public .....	4
5.4	Observations des parties .....	4
5.5	Convocation et pouvoirs d'enquête.....	4
5.6	Collaboration .....	4
6	Intervention à l'initiative du Protecteur du citoyen .....	5
6.1	Initiative .....	5
7	Rapport d'intervention et suivi .....	5
7.1	Communication d'un projet de rapport .....	5
7.2	Communication du rapport d'intervention .....	5
7.3	Communication du résultat de l'intervention .....	5
7.4	Suivi des recommandations formulées.....	6

# 1 Définitions et interprétation

## 1.1 Définitions

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

### **Demande d'intervention :**

Une information transmise (un signalement) au Protecteur du citoyen par un signalant et qui relate des faits, un événement ou une situation donnant au Protecteur du citoyen des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été ou peut vraisemblablement être lésé par une instance dans les droits qui leurs sont reconnus au titre II de la partie I de la LSSSS et par toute autre loi.

### **Instance :**

Tout établissement ainsi que tout organisme, ressource, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de certains services;

Tout organisme, ressource, société ou personne dont les services peuvent faire l'objet d'une plainte en vertu de l'article 60 de la LSSSS;

Toute personne qui travaille ou exerce sa profession pour le compte d'une instance.

### **Plus haute autorité :**

Selon l'autorité représentative de l'instance concernée, le conseil d'administration ou son président, le président-directeur général, le propriétaire ou l'administrateur d'une résidence agréée, d'une résidence pour personnes âgées visée à l'article 346.0.1 de la LSSSS, d'une ressource offrant de l'hébergement visée à l'article 346.0.21 de cette même loi, d'un organisme, d'une ressource, d'une société ou d'une personne morale ou encore le directeur général, le secrétaire ou tout autre représentant autorisé qui assure un lien effectif avec la haute administration de cette instance.

### **Protecteur du citoyen :**

Selon le contexte, la personne désignée Protecteur du citoyen, un vice-protecteur ou tout membre du personnel à qui le Protecteur du citoyen a délégué l'exercice de certains de ses pouvoirs pour recevoir et examiner les plaintes des usagers ou pour procéder à une intervention de sa propre initiative.

### **Résultat de son intervention :**

Une synthèse des constats et des recommandations formulées dans un rapport d'intervention.

### **Signalant :**

Toute personne physique ou tout représentant d'une personne morale qui formule une demande d'intervention au Protecteur du citoyen dans l'intérêt d'un tiers.

### **Usager :**

Toute personne physique qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de santé ou des services sociaux d'une instance du réseau de la santé et des services sociaux en vertu de la LSSSS.

## 1.2 Interprétation

Les expressions ou termes utilisés dans la présente procédure s'interprètent conformément aux dispositions des lois applicables et, notamment, la Loi sur le Protecteur des usagers et la LSSSS.

## 2 Demande d'intervention

### 2.1 Accès aux services d'accueil et de référence

Le Protecteur du citoyen prend les mesures nécessaires pour faciliter l'accès à ses services d'accueil et de référence, par son centre d'appel pour l'ensemble du Québec au numéro sans frais 1 800 463-5070, par télécopie au 1 866 902-7130, par courriel à l'adresse [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca), ou encore à ses bureaux de Montréal et de Québec aux adresses suivantes :

1080, côte du Beaver Hall  
10e étage, bureau 1000  
Montréal (Québec) H2Z 1S8

800, place D'Youville  
19<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 3P4

### 2.2 Demande verbale ou écrite

Une demande d'intervention peut être formulée au Protecteur du citoyen verbalement ou adressée par écrit (courrier, courriel, Internet ou télécopie) à son bureau de Montréal ou de Québec. Elle est traitée de façon confidentielle.

### 2.3 Contenu de la demande d'intervention

La demande d'intervention doit contenir les éléments suivants :

- ▶ la description des faits, événements ou situation à l'origine de la demande d'intervention;
- ▶ les renseignements permettant d'identifier l'usager ou, le cas échéant, le groupe d'usagers visés;
- ▶ l'identification de l'instance ou, le cas échéant, des instances concernées;
- ▶ le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne qui fait la demande d'intervention, le cas échéant (à noter que le signalement peut également être anonyme);
- ▶ la date de sa formulation.

### 2.4 Accusé de réception

Le Protecteur du citoyen accuse verbalement réception de toute demande d'intervention dans les deux jours ouvrables, sauf si le signalant conserve l'anonymat.

## 3 Évaluation de la demande d'intervention ou de l'information

### 3.1 Appréciation

En application de l'article 20 de la Loi sur le Protecteur des usagers, le Protecteur du citoyen recueille les éléments d'information qu'il juge nécessaires à sa décision d'intervenir ou non, y compris auprès de l'instance concernée.

## 4 Décision d'intervenir

### 4.1 Décision d'intervenir

À la lumière des faits, événements ou autres circonstances qui ont été portés à sa connaissance, le Protecteur du citoyen décide d'intervenir s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par l'acte ou l'omission d'une instance ou d'une personne qui y travaille ou y exerce sa profession.

### 4.2 Décision de ne pas intervenir

Dans le cas où les faits, événements ou autres circonstances qui ont été portés à sa connaissance ne lui donnent pas des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé ou peut vraisemblablement l'être et que le Protecteur du citoyen décide de ne pas intervenir, si possible, il informe le signalant de sa décision. Il l'informe pareillement s'il n'a pas compétence sur l'objet de sa demande d'intervention.

Il peut cependant arriver, dans des situations particulières, qu'il soit convenu de ne pas informer le signalant. Cette décision doit alors être entérinée par le directeur des enquêtes en santé et services sociaux.

## 5 Intervention

### 5.1 Responsabilité de l'intervention et tenue de dossier

Lorsque le Protecteur du citoyen intervient conformément à la présente procédure, il confie l'intervention à un ou des membres de son personnel à qui il a délégué l'exercice des pouvoirs requis à cette fin.

Il peut également, par écrit, confier le mandat de conduire une intervention à une personne qui n'est pas membre de son personnel et lui déléguer l'exercice de ses pouvoirs.

Le délégué ou, selon le cas, le mandataire, tient à jour le dossier d'intervention et y consigne tout document ou information se rapportant à l'intervention, incluant tout document produit par le Protecteur du citoyen ou son mandataire ou qui lui est adressé.

## 5.2 Avis d'intervention

Lorsque le Protecteur du citoyen décide d'intervenir, il en avise par écrit la plus haute autorité de l'instance concernée, avec copie conforme à son directeur général ou à tout autre gestionnaire exerçant des fonctions équivalentes. Il l'informe également de l'acte ou de l'omission faisant l'objet de son intervention et des faits ou motifs qui la justifient. L'instance ainsi avisée a l'obligation, en vertu de l'article 21 de la Loi sur le Protecteur des usagers, de collaborer à l'intervention.

## 5.3 Avis au Curateur public

Le Protecteur du citoyen doit aviser le Curateur public dès qu'il est informé de la présence d'une personne représentée par celui-ci dans une installation maintenue par une instance qui fait l'objet d'une intervention.

## 5.4 Observations des parties

En cours d'intervention, le Protecteur du citoyen doit inviter la plus haute autorité de l'instance concernée ou son représentant à lui présenter, au nom de l'instance, ses observations.

S'il l'estime nécessaire, le Protecteur du citoyen permet également aux personnes au bénéfice desquelles il intervient et, le cas échéant, au comité des usagers de l'instance concernée de lui présenter leurs observations.

## 5.5 Convocation et pouvoirs d'enquête

En cours d'intervention, le Protecteur du citoyen communique avec toute personne dont il estime le témoignage ou l'expertise nécessaire à la bonne compréhension des faits relatifs à l'intervention et/ou, au besoin, il les rencontre. Il peut également demander qu'on lui fournisse les renseignements et copie des documents nécessaires à son examen, y compris le ou les dossiers d'usagers.

Le Protecteur du citoyen peut convoquer par écrit toute personne à une rencontre, sous la forme qu'il juge appropriée et, sous réserve des dispositions de la loi, exiger qu'on lui fournisse, dans un délai et aux conditions qu'il détermine, les renseignements ainsi que copie des documents nécessaires à son intervention, y compris l'accès et la communication de renseignements ou de documents contenus dans le ou les dossiers d'usagers.

Sauf excuse valable, toute personne a l'obligation d'assister à une convocation du Protecteur du citoyen et de répondre à ses questions. En cas de refus, le Protecteur du citoyen est investi des pouvoirs et de l'immunité prévus à la Loi sur les commissions d'enquête<sup>3</sup>, dont le pouvoir d'assigner les témoins, sauf celui d'imposer l'emprisonnement.

## 5.6 Collaboration

L'instance concernée a l'obligation de collaborer à l'intervention du Protecteur du citoyen. Elle a notamment l'obligation de lui fournir tous les renseignements et documents qu'il exige, conformément à l'article 14 de la Loi sur le Protecteur des usagers.

---

<sup>3</sup> RLRQ, c. C-37.

## 6 Intervention à l'initiative du Protecteur du citoyen

### 6.1 Initiative

Le Protecteur du citoyen peut également intervenir de sa propre initiative à la lumière des faits, événements ou autres circonstances qu'il constate dans l'exercice de ses fonctions ou qui sont portés à sa connaissance en provenance de toute source d'information.

## 7 Rapport d'intervention et suivi

### 7.1 Communication d'un projet de rapport<sup>4</sup>

Avant de transmettre le rapport d'intervention en application de la présente procédure, le Protecteur du citoyen peut communiquer au président-directeur général de l'instance concernée, ou autre gestionnaire exerçant des fonctions équivalentes, ses constatations avec les recommandations qu'il juge appropriées, le cas échéant.

Dans cette situation, l'instance a un délai de cinq jours ouvrables (sauf si des circonstances particulières justifient la prolongation de ce délai) pour présenter ses commentaires avant la transmission du rapport d'intervention en application de la présente procédure. À la réception des commentaires de l'instance ou à l'expiration du délai fixé, le Protecteur du citoyen procède à la communication du rapport d'intervention.

### 7.2 Communication du rapport d'intervention

Au terme de l'intervention, le Protecteur du citoyen communique, par écrit, un rapport d'intervention à la plus haute autorité de l'instance concernée auquel il joint, le cas échéant, ses recommandations.

Lors de situations urgentes qui nécessitent une action immédiate, le Protecteur du citoyen peut, préalablement à l'envoi de son rapport d'intervention, communiquer par écrit un rapport préliminaire à la plus haute autorité de l'instance concernée auquel il joint également, le cas échéant, ses recommandations préliminaires.

Le Protecteur du citoyen avise également par écrit toute instance concernée par une recommandation de son obligation, en vertu de l'article 25 de la Loi sur le Protecteur des usagers, de l'informer par écrit, dans les trente jours à compter de la réception de cette recommandation, des suites qu'elle entend y donner et, si elle n'entend pas y donner suite, des motifs justifiant sa décision.

### 7.3 Communication du résultat de l'intervention

Le Protecteur du citoyen doit, dans les meilleurs délais, communiquer le résultat de son intervention à la personne ou à chacune des personnes pour la protection desquelles il est

---

<sup>4</sup> La communication d'un projet de rapport ne s'applique pas aux plaintes et signalements concernant les commissaires aux plaintes et à la qualité des services et les commissaires adjoints aux plaintes et à la qualité des services.



intervenu, de même qu'au Curateur public lorsqu'une personne qu'il représente a fait l'objet d'une intervention suivant la présente procédure.

De plus, le Protecteur du citoyen peut communiquer le résultat de son intervention au signalant et à toute autre personne intéressée qu'il identifie, s'il le juge à propos.

#### **7.4 Suivi des recommandations formulées**

Lorsque le Protecteur du citoyen juge qu'aucun suivi satisfaisant n'a été donné à une recommandation qu'il a formulée à une instance et que le motif justifiant la décision de ne pas y donner suite ne le satisfait pas, il peut en aviser par écrit le gouvernement. Il peut en outre exposer le cas dans son rapport annuel ou dans un rapport spécial à l'intention de l'Assemblée nationale.