



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

---

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

Projet de loi n° 52  
(2020, chapitre 24)

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

---

Présenté le 3 décembre 2019  
Principe adopté le 17 septembre 2020  
Adopté le 5 novembre 2020  
Sanctionné le 10 novembre 2020

---

Éditeur officiel du Québec  
2020

## NOTES EXPLICATIVES

*Cette loi a pour objet de renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés.*

*La loi prévoit d'abord que seuls les établissements publics doivent établir une procédure d'examen des plaintes. Elle énonce que la procédure d'examen des plaintes des centres intégrés de santé et de services sociaux s'applique à la fois aux plaintes des usagers des centres intégrés et à celles des usagers des établissements privés.*

*De plus, la loi établit que les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs des centres intégrés sont responsables de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés. Elle précise que les commissaires locaux des centres intégrés sont également responsables du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité adoptée par les établissements privés.*

*Par ailleurs, la loi prévoit que le ministre de la Santé et des Services sociaux fournit aux établissements publics l'actif informationnel qu'ils doivent utiliser pour établir un registre de leurs activités liées à l'application du régime d'examen des plaintes ainsi qu'au traitement des signalements des cas de maltraitance. Elle prévoit également que le ministre désigne, au sein du ministère de la Santé et des Services sociaux, une personne agissant à titre de commissaire-conseil.*

*La loi exige que toute personne nommée commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services se qualifie comme personne indépendante.*

*Enfin, la loi apporte des modifications de concordance et prévoit des dispositions transitoires et finales.*

### **LOIS MODIFIÉES PAR CETTE LOI:**

- Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3);
- Loi sur le ministère de la Santé et des Services sociaux (chapitre M-19.2);
- Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (chapitre O-7.2);
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2).



## Projet de loi n° 52

### LOI VISANT À RENFORCER LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX NOTAMMENT POUR LES USAGERS QUI REÇOIVENT DES SERVICES DES ÉTABLISSEMENTS PRIVÉS

LE PARLEMENT DU QUÉBEC DÉCRÈTE CE QUI SUIT :

#### LOI MODIFIANT L'ORGANISATION ET LA GOUVERNANCE DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX NOTAMMENT PAR L'ABOLITION DES AGENCES RÉGIONALES

**L.** La Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (chapitre O-7.2) est modifiée par l'insertion, avant l'article 51, des suivants :

« **50.1.** Pour l'application de l'article 29 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2), seul un établissement public doit établir la procédure d'examen des plaintes visées aux sections I et II du chapitre III du titre II de la partie I de cette loi. Dans le cas d'un centre intégré de santé et de services sociaux, cette procédure s'applique à la fois aux plaintes des usagers du centre intégré et à celles des usagers des établissements privés visés par cette loi, à l'égard des installations de ces établissements situées sur son territoire.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services nommé par le conseil d'administration d'un centre intégré ou, selon le cas, tout médecin examinateur désigné par ce conseil est responsable de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés auxquelles la procédure s'applique. Le commissaire local d'un centre intégré est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée par les établissements privés en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3), à l'égard des installations de ces établissements situées sur le territoire du centre intégré.

Un établissement privé doit informer tout usager qu'il peut formuler une plainte en application de la procédure d'examen des plaintes du centre intégré concerné. Dans toutes ses installations, il doit également afficher à la vue du public un document expliquant qui peut formuler une plainte en application de cette procédure, dont notamment les héritiers et les représentants légaux d'un usager décédé, ainsi que les modalités d'exercice de ce droit. Les coordonnées du commissaire local compétent doivent y être mentionnées.

«**50.2.** Les dispositions des sections I et II du chapitre III du titre II de la partie I de cette loi s'appliquent à l'exercice des fonctions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et à celles de tout médecin examinateur, à l'égard des établissements privés.

Ainsi, aux fins du troisième alinéa de l'article 30.1, des paragraphes 1°, 2° et 5° à 8° du deuxième alinéa de l'article 33, des articles 34, 36, 37, 39, 46, 48 et 50, du paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 52 et des articles 56 à 59 de cette loi, une référence à un établissement, à son conseil d'administration ou à son conseil des médecins, dentistes et pharmaciens est également une référence à un établissement privé, à son conseil d'administration ou à son conseil des médecins, dentistes et pharmaciens.

De plus, aux fins du paragraphe 9° du deuxième alinéa de l'article 33 et des articles 50 et 57 de cette loi, les informations que doivent contenir le bilan des activités du commissaire local, le rapport du médecin examinateur et le rapport du comité de révision doivent être présentées de façon à distinguer celles qui concernent le centre intégré de santé et de services sociaux de celles qui concernent les installations des établissements privés situées sur son territoire.

«**50.3.** Pour l'application de l'article 30.1 de cette loi, une référence à un directeur général adjoint est également une référence à un président-directeur général adjoint. ».

**2.** L'article 51 de cette loi est modifié par le remplacement, dans le premier alinéa, de « la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) » par « cette loi ».

**3.** L'article 53 de cette loi est remplacé par le suivant :

«**53.** Le conseil d'administration d'un établissement public doit transmettre au ministre les rapports visés aux articles 76.10 et 76.13 de cette loi.

Les informations que doit contenir le rapport visé à l'article 76.10 de cette loi doivent être présentées de façon à distinguer celles qui concernent le centre intégré de santé et de services sociaux de celles qui concernent les installations des établissements privés situées sur son territoire. Lorsqu'il transmet au ministre ce rapport, le centre intégré le transmet également à tout établissement privé concerné.

Le ministre dépose à l'Assemblée nationale le rapport qui lui est transmis par tout établissement public en application de l'article 76.10 de cette loi dans les 30 jours de sa réception ou, si elle ne siège pas, dans les 30 jours de l'ouverture de la session suivante ou de la reprise de ses travaux. ».

**4.** Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 53, des suivants :

«**53.1.** Les articles 181.0.3 et 182 de cette loi s'appliquent en tenant compte des articles 50.1 et 50.2 de la présente loi.

« **53.2.** Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services visé au deuxième alinéa de l'article 182.0.1 de cette loi est le commissaire local du centre intégré de santé et de services sociaux du territoire où se situe le siège de l'établissement privé.

De plus, malgré le deuxième alinéa de cet article, le président-directeur général d'un tel centre intégré choisit un membre de son personnel pour faire partie du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement privé. ».

**5.** Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 151, du suivant :

« **151.1.** Le ministre fournit aux établissements publics l'actif informationnel qu'ils doivent utiliser pour établir un registre de leurs activités liées à l'application du régime d'examen des plaintes ainsi qu'au traitement des signalements des cas de maltraitance.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, le médecin examinateur ainsi que le comité de révision visé à l'article 51 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) doivent inscrire dans cet actif les renseignements prescrits par règlement du ministre.

La gestion opérationnelle de l'actif est assumée par le ministre. Ce dernier met en place les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements qui y sont contenus.

Le ministre peut, afin notamment d'apprécier et d'évaluer l'efficacité et la qualité de l'application du régime d'examen des plaintes ainsi que du traitement des signalements des cas de maltraitance par les établissements, extraire de cet actif des renseignements, à l'exception de renseignements qui concernent une personne et permettent de l'identifier. ».

## LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

**6.** L'article 3 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3) est modifié par l'ajout, à la fin, de l'alinéa suivant :

« Lorsque l'établissement est un établissement privé, la formulation d'une plainte ou le signalement concernant un cas de maltraitance doit s'effectuer auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du centre intégré de santé et de services sociaux qui a compétence, conformément à l'article 50.1 de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (chapitre O-7.2). En ce cas, les mesures visées au paragraphe 6° et les modalités de suivi visées au paragraphe 8° du quatrième alinéa du présent article sont celles indiquées dans la politique du centre intégré. ».

**7.** L'article 14 de cette loi est modifié :

1° par le remplacement de « le bilan des activités qu'il adresse à l'établissement » par « le bilan de ses activités »;

2° par l'ajout, à la fin, de l'alinéa suivant :

« S'il s'agit du commissaire local d'un centre intégré de santé et de services sociaux, les informations contenues dans le bilan de ses activités doivent être présentées de façon à distinguer celles qui concernent le centre intégré de celles qui concernent les installations des établissements privés situées sur son territoire. ».

**8.** L'article 21 de cette loi est modifié par le remplacement, dans le deuxième alinéa, de « d'un établissement si cette personne y reçoit des services » par « compétent lorsque cette personne reçoit des services d'un établissement ».

## LOI SUR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

**9.** La Loi sur le ministère de la Santé et des Services sociaux (chapitre M-19.2) est modifiée par l'insertion, après l'article 5.4, du suivant :

« **5.5.** Le ministre désigne, au sein du ministère, une personne agissant à titre de commissaire-conseil qui est responsable de veiller à l'application adéquate et optimale des dispositions relatives au régime d'examen des plaintes prévues par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) et au traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3).

À cette fin, la personne désignée favorise la concertation des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et des médecins examinateurs visés par la Loi sur les services de santé et les services sociaux ainsi que le partage de bonnes pratiques applicables dans l'exercice de leurs fonctions. Elle doit également veiller à ce que les commissaires locaux et les médecins examinateurs reçoivent de la formation pertinente à l'exercice de leurs fonctions.

De plus, la personne désignée apporte son soutien au commissaire local ou au médecin examinateur qui le requiert, dans le respect de leurs fonctions respectives et de la confidentialité des dossiers. Elle peut ainsi leur donner son avis quant aux moyens à privilégier ou aux solutions à envisager pour pallier une difficulté liée à l'exercice de leurs fonctions.

La personne désignée peut recommander au ministre toute mesure susceptible d'améliorer l'application des dispositions visées au premier alinéa et de bonifier l'exercice des fonctions des commissaires locaux et des médecins examinateurs. ».

## LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX

**10.** La Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) est modifiée par l'insertion, après l'article 30, du suivant :

«**30.1.** Seule peut être nommée commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services une personne qui, de l'avis du conseil d'administration, se qualifie comme personne indépendante.

Une personne se qualifie comme indépendante si elle n'a pas, de manière directe ou indirecte, de relations ou d'intérêts, notamment de nature financière, commerciale, professionnelle ou philanthropique, susceptibles de nuire à l'exercice de ses fonctions eu égard aux intérêts des usagers.

Une personne est réputée ne pas être indépendante :

1° si un membre de sa famille immédiate est le directeur général ou un directeur général adjoint d'un établissement et qu'elle serait, comme commissaire local ou comme commissaire local adjoint, responsable d'examiner les plaintes des usagers de cet établissement;

2° si elle fournit des biens ou des services à titre onéreux à un établissement et qu'elle serait, comme commissaire local ou comme commissaire local adjoint, responsable d'examiner les plaintes des usagers de cet établissement.

Le commissaire local et le commissaire local adjoint doivent demeurer indépendants tout au long de leur mandat.

Aux fins du présent article, est un membre de la famille immédiate d'une personne son conjoint, son enfant et l'enfant de son conjoint, sa mère et son père, le conjoint de sa mère ou de son père ainsi que le conjoint de son enfant ou de l'enfant de son conjoint. ».

**11.** L'article 33 de cette loi est modifié par l'insertion, dans le paragraphe 7° du deuxième alinéa et après « concernés », de « , ainsi qu'au ministre s'il le juge nécessaire, ».

**12.** L'article 66 de cette loi est modifié par l'insertion, dans le paragraphe 7° du deuxième alinéa et après « concernés », de « , ainsi qu'au ministre s'il le juge nécessaire, ».

**13.** L'article 182.0.1 de cette loi est modifié par le remplacement, dans le deuxième alinéa, de « d'au moins quatre personnes » par « d'au moins cinq personnes ».

## DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES

**14.** Toute plainte ou tout signalement reçu par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services d'un établissement privé dont l'examen ou le traitement n'est pas complété à la date de l'entrée en vigueur de l'article 1 continue d'être examinée ou traité par le commissaire local du centre intégré de santé et de services sociaux qui a compétence, conformément à l'article 50.1 de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (chapitre O-7.2), édicté par l'article 1.

De plus, toute plainte transférée à un médecin examinateur d'un établissement privé dont l'examen n'est pas complété à cette date continue d'être examinée par un médecin examinateur du centre intégré qui a compétence.

Pour l'application du présent article, le délai de 45 jours prévu au paragraphe 6° du deuxième alinéa de l'article 33 et au quatrième alinéa de l'article 47 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) recommence à courir à compter de la date à laquelle le commissaire local ou le médecin examinateur du centre intégré qui a compétence reçoit un dossier qui lui a été transféré conformément à l'article 15.

**15.** Les dossiers et autres documents détenus par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et tout médecin examinateur d'un établissement privé à la date de l'entrée en vigueur de l'article 1 sont transférés respectivement au commissaire local et à un médecin examinateur du centre intégré de santé et de services sociaux qui ont compétence.

**16.** Dans le respect des règles applicables en matière de confidentialité des dossiers de plaintes, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou le médecin examinateur du centre intégré de santé et de services sociaux qui a compétence doit informer, dans les plus brefs délais, la personne ayant formulé une plainte de la date de réception de son dossier. Il l'informe également du nouveau délai applicable pour son examen conformément au troisième alinéa de l'article 14.

**17.** Les ententes visées au troisième alinéa de l'article 31 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux conclues par un établissement privé cessent d'avoir effet à la date de l'entrée en vigueur de l'article 1.

**18.** Au plus tard six mois après la date de l'entrée en vigueur de l'article 1, le conseil d'administration d'un établissement privé ou, dans le cas d'un établissement privé non constitué en personne morale, le titulaire du permis d'exploitation d'un tel établissement doit transmettre au centre intégré de santé et de services sociaux de tout territoire où se situe l'une de ses installations un rapport final sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, sur la satisfaction des usagers de même que sur le respect de leurs droits. Le rapport

transmis à un centre intégré ne doit viser que les installations situées sur le territoire de ce centre. Il doit porter sur la période se situant entre le dernier jour de la période couverte par son dernier rapport au même effet et la date de l'entrée en vigueur de l'article 1.

**19.** Le ministre doit, au plus tard à la date qui suit de quatre ans celle de l'entrée en vigueur de l'article 1, faire au gouvernement un rapport sur la mise en œuvre de la présente loi.

Ce rapport est déposé par le ministre dans les 30 jours suivants à l'Assemblée nationale ou, si elle ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise de ses travaux.

**20.** Les dispositions de la présente loi entrent en vigueur à la date ou aux dates fixées par le gouvernement.

