

CONFIDENTIEL
PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Montréal, le 31 mai 2021

Madame Mylène Dupéré
Vice-présidente affaires publiques
Groupe Sélection
2400 Boulevard Daniel-Johnson
Laval (Québec) H7T 3A4
mdupere@groupeselection.com

Objet : Transfert de responsabilité du traitement des plaintes des usagers et des signalements de situations de maltraitance au CIUSSS du Centre-Ouest de l'Île-de-Montréal

Madame la Vice-présidente,

Dès le 1^{er} juin 2021, en vertu de la *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 Commissariat aux plaintes et à la qualité des services des établissements publics devient responsable de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés de son territoire ainsi que garant du traitement des signalements effectués dans le cadre de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité***.

Ainsi, notre Commissariat aura le privilège, de travailler de concert avec vous dans une perspective d'amélioration de la qualité des services, en utilisant l'expérience des usagers et de leurs proches comme générateur de rétroaction constructive et de qualité pour votre établissement. Notre équipe s'est entretenue récemment avec le commissaire de votre établissement afin de mieux comprendre les modalités de fonctionnement en usage pour le traitement des plaintes et signalements dans votre établissement ainsi que les modalités transitoires prévues à l'instauration de la Loi.

Il me fera plaisir d'échanger avec vous au cours des prochaines semaines, afin notamment, de me familiariser avec l'offre de services et de l'organisation de votre établissement. Je souhaite, lors de cette occasion, vous présenter le régime d'examen des plaintes en vigueur au CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal et ainsi répondre à toutes vos interrogations visant ce régime.

Entre-temps, et afin d'assurer une transition harmonieuse en respect des dispositions de la Loi, je vous transmets les cinq (5) demandes simples suivantes :

Transfert des dossiers d'assistance, de plainte et d'intervention du commissaire local

Le Commissariat du CIUSSS étant responsable d'assurer l'intégrité et la confidentialité des dossiers d'assistance, de plainte et d'intervention selon le calendrier de conservation de l'établissement du CIUSSS, il est important de procéder dès maintenant à la préparation du transfert des dossiers ouverts par le commissaire local de votre établissement au cours des cinq (5) dernières années. À cette fin, vous trouverez en pièce jointe, une procédure qui favorisera l'efficacité de cette démarche de transfert. Cette procédure a été communiquée à votre Commissaire récemment et le transport des archives des cinq (5) dernières années est à la totale charge financière de notre Commissariat. (Annexe 1)

Communications sur le régime d'examen des plaintes et coordonnées

Dès le 1^{er} juin 2021, l'information relative au régime d'examen des plaintes et les coordonnées du commissariat aux plaintes et à la qualité des services dans votre établissement doit changer. Les coordonnées du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS Centre-Ouest de l'Île-de-Montréal doit remplacer celles en circulation et être rendues accessibles à l'ensemble des usagers et des employés de votre établissement.

Voici nos coordonnées en langue française :

**Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
CIUSSS Centre-Ouest de l'Île-de-Montréal**

3755, Chemin de la Côte-Sainte-Catherine
Montréal (Québec) H3T 1E2

Téléphone : 514-340-8222, poste 24222
Courriel : ombudsman.ccomtl@ssss.gouv.qc.ca
Page web : www.ciusscentreouest.ca/plaintes

Voici nos coordonnées en langue anglaise :

**Office of the Service Quality and Complaints Commissioner
CIUSSS West Central Montreal**

3755, Côte-Sainte-Catherine Road
Montreal (Quebec) H3T1E2

Phone : 514-340-8222, ext. 24222
Email : ombudsman.ccomtl@ssss.gouv.qc.ca
Web page : www.ciusswestcentral.ca/complaints

Vous pouvez commander gratuitement les dépliants et affiches produits par le ministère de la Santé et des Services sociaux, et y apposer une étiquette incluant les coordonnées du commissariat mentionnées ci-dessus. Veuillez noter que certains produits de communications spécifiques au Commissariat du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal seront disponibles sur commande au cours de l'été 2021.

Pour commander gratuitement les dépliants ministériels et affiches ministérielles:

Dépliant FR - <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000971/>

Dépliant EN - <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/en/document-000972/>

Affiche FR - <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-001180/>

Affiche EN – Aucune affiche en langue anglaise n'est disponible

Site web de votre établissement

À compter du 1^{er} juin 2021, le site web de votre organisation et établissement doit référer les internautes au contenu exclusivement produit par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. À cette fin, vous devez ajouter un hyperlien vers notre page web. Vous pouvez introduire un hyperlien avec le texte proposé en annexe. (Annexe 2)

Organigrammes et nom du président du CMDP local

Nous vous saurions gré de nous faire parvenir les organigrammes et liste des coordonnées de votre organisation et établissement. Nous préparons actuellement la mise à jour de nos systèmes pour y inclure votre organisation et nous souhaitons aller de l'avant avec ce projet dans les meilleurs délais. Par ailleurs, nous aimerions recevoir le nom et coordonnées du/de la président.e de votre *Comité des médecins, dentistes et pharmaciens* (CMDP) si votre organisation possède déjà un tel comité. Si nous n'avez pas de CMDP local, nous vous demandons de vous en aviser. Si votre organisation n'emploie aucun médecin, dentiste ou pharmacien, nous vous demandons aussi de nous en aviser.

Politique de lutte contre la maltraitance

La *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* prévoit que tout établissement doit détenir une politique à jour en matière de maltraitance. Nous vous invitons à nous faire parvenir votre politique de maltraitance dans les plus brefs délais pour son analyse et sa mise en action.

Pour toutes questions, n'hésitez pas à me contacter personnellement.

Veuillez recevoir, madame, l'assurance de ma considération distinguée,

La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services et Présidente du Regroupement des Commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec



Maude Laliberté pht MSc PhD

- p.j. Annexe 1 - Procédure de transfert des dossiers de moins de cinq (5) ans
 Annexe 1A – Modèle d'étiquette à coller sur les boîtes d'archives
 Annexe 1B – Registre des dossiers ouverts au 31 mai 2021
 Annexe 2 - Texte à ajouter sur le site internet de votre établissement (FR et EN)

¹L.Q. 2020, c.24. Santé et services sociaux, *Normes et pratiques de gestion*, Tome II, répertoire: Circulaire, no 2021-008,
²*Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2, *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*, RLRQ, c. O-7.2, *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, RLRQ, c. L-6.3.

ANNEXE 1

PROCÉDURE DE TRANSFERT DES DOSSIERS DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES DES ÉTABLISSEMENTS PRIVÉS

1. PRÉAMBULE

Dans le cadre de l'entrée en vigueur de la *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 (LQ, 2020 c24)* les plaintes et signalements concernant les usagers des établissements privés seront examinés à compter du 1^{er} juin 2021 par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) des centres intégrés et centres intégrés universitaires de santé et des services sociaux (CISSS et CIUSSS) du territoire où sont situés ces établissements.

À compter du 1^{er} juin 2021, les CLPQS des CISSS et CIUSSS ont donc la responsabilité d'assurer la conservation, l'intégrité et la confidentialité des dossiers relevant de sa compétence, selon le calendrier de conservation en vigueur dans l'établissement public.

2. BUT

Cette procédure vise à encadrer et décrire les étapes visant à effectuer le transfert des dossiers conservés par les CLPQS des établissements privés vers le CLPQS du CIUSSS ou du CIUSSS du territoire.

3. OBJECTIFS

- Assurer la conservation, l'intégrité et la confidentialité des dossiers archivés par le CLPQS des établissements privés;
- Définir et préciser les étapes à suivre pour le transfert des dossiers;
- Préciser les règles d'identification des documents;
- Permettre l'identification de tout dossier susceptible d'être visé par une demande d'accès;
- Clarifier les rôles et responsabilités.

4. CONTEXTE LÉGAL

Cette procédure s'inscrit dans le cadre de l'entrée en vigueur de la *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*.

La procédure vise également à permettre l'application des dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

5. MODALITÉS

5.1 Période de référence pour les dossiers à transférer

Le CLPQS de l'établissement privé doit transférer au CISSS ou CIUSSS du territoire l'ensemble des documents relatifs aux dossiers de plaintes et d'intervention ouverts entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mai 2021.

5.2 Types de dossiers et documents à transférer

Les dossiers qui sont visés par la procédure de transfert sont les suivants :

- Plainte
- Plainte à l'égard d'un médecin, dentiste, pharmacien ou résident (MDPR)
- Intervention

Selon l'organisation de la gestion documentaire de l'établissement privé, les documents associés aux instances suivantes sont également visés s'ils constituent des dossiers distincts tenus par le CLPQS, et s'ils ne sont pas inclus dans les dossiers de plainte :

- Protecteur du citoyen (recours en 2^e instance de la plainte traitée par le CLPQS)
- Comité de révision
- Comité de discipline

À titre indicatif, les documents visés par la procédure de transfert sont les suivants :

- Plainte écrite et documents transmis par le plaignant ou le signalant (photos, vidéos, courriels, etc.);
- Conclusions;
- Recommandations;
- Documents relatifs aux suites données par l'établissement aux recommandations;
- Correspondances officielles du CLPQS (ex. : accusés de réception, avis de retard, conclusions, recommandations, mesures correctives);
- Documents utilisés dans le cadre de l'analyse (ex. : photos, extraits du dossier de l'utilisateur, collectes de données, politiques, procédures, protocoles, règlements utilisés dans le cadre de l'analyse);
- Documents relatifs à un recours en deuxième instance (ex. : Protecteur du citoyen, comité de révision);
- Documents relatifs au suivi de comités de discipline;
- Tout autre document jugé pertinent.

5.3 Support de transfert des dossiers¹

Les documents papier doivent être mis en boîte de rangement de dossiers.

Les documents électroniques doivent être enregistrés par le CLPQS de l'établissement privé sur une clé USB permettant d'assurer la sécurité informationnelle. La clé doit présenter les caractéristiques suivantes :

- Protection par un mot de passe complexe (8 caractères et un chiffre et un caractère en majuscule et une lettre en minuscule) avec verrouillage et reformatage après quelques tentatives d'intrusion;
- Chiffrement *Advanced Encryptions Standard* (AES) 256 bits;
- Compatible avec Windows 10 et USB 2.0.

Une modalité de transfert sécurisée différente peut être convenue entre les CLPQS concernés.

¹ Les supports de transfert sont fournis par l'établissement privé

5.4 Organisation des dossiers électroniques

Le nom de chaque fichier (document) doit être explicite relativement au contenu du fichier.

Les dossiers doivent être nommés de la façon suivante :

1^{er} niveau

- DOSSIERS 2016-2017
- DOSSIERS 2017-2018
- DOSSIERS 2018-2019
- DOSSIERS 2019-2020
- DOSSIERS 2020-2021
- DOSSIERS 2021-2022

2^e niveau :

- Assistances
- Plaintes
- Plaintes MDPR
- Interventions
- Protecteur du citoyen
- Comité de révision
- Comité de discipline
- Accès à l'information visant les dossiers du CLPQS et MedEx
- Courriels ministériels visant les dossiers du CLPQS et MedEx

3^e niveau : Numéro SIGPAQS_Nom du plaignant ou du signalant

Exemple : 2017-00122_Bissonnette

Si les dossiers ne sont pas enregistrés sur SIGPAQS, les fichiers doivent être nommés de la façon suivante : Année financière_Nom_Prénom

Exemple : 2018-2019_Bissonnette_Pascal

Lorsque le CLPQS du CIUSSS ou du CIUSSS aura confirmé la récupération des données et la capacité d'enregistrer et lire les fichiers, le CLPQS de l'établissement privé doit veiller à supprimer l'ensemble des documents électroniques contenant des informations confidentielles (ex. : disque dur d'un ordinateur, serveur, clé USB, archives courriel, etc.).

5.5 Organisation des documents papier

Les documents qui sont disponibles en format électronique ne doivent pas être transférés en format papier. Ainsi, les CLPQS qui conservent les documents relatifs aux dossiers traités en format électronique ne doivent transférer que les pièces originales qui n'ont pas été numérisées (ex. : plainte écrite rédigée manuellement)

Les documents suivants **ne doivent pas** être transférés :

- Notes personnelles;
- Brouillon;
- Tous documents constitutifs d'un dossier qui sera transmis sur clé USB.

Les dossiers doivent être organisés et nommés de la façon suivante :

1^{er} niveau :

Selon le volume de dossiers :

- Une boîte par année
OU
- Une boîte contenant les dossiers de plus d'une année.

2^e niveau :

Une chemise par dossier. Les chemises doivent être nommées de la façon suivante : numéro SIGPAQS_Nom du plaignant ou du signalant.

Exemple : 2017-00122_Bissonnette

Si les dossiers ne sont pas enregistrés sur SIGPAQS, les chemises doivent être nommées de la façon suivante : Nom de l'établissement_année financière_Nom_Prénom

Exemple : CHSLD_XYZ_2018-2019_Bissonnette_Pascal

Tout document qui n'est pas visé par le transfert mais qui contient des données confidentielles doit être détruit de façon sécurisée.

5.6 Mise en boîte

- Identification de la (des) boîte(s) (voir le modèle d'étiquette à l'Annexe 1);
- Clé USB sécurisée mise dans une enveloppe identifiée avec le nom de l'établissement;
- L'enveloppe contenant la clé doit être insérée dans la boîte #1, dans une chemise identifiée « Clé USB »;
- Les dossiers doivent être regroupés par type de dossier (ex. : plainte, plainte MDPR, intervention), et classés par ordre chronologique;
- Un onglet doit être placé entre chaque année financière pour les distinguer;
- Les dossiers doivent être classés dans la boîte par ordre chronologique;
- Le mot de passe de la clé USB doit être envoyé par courriel à la CLPQS du CIUSSS ou du CIUSSS.

5.7 Transport

Le CLPQS du CISSS ou du CIUSSS assurera le transport des boîtes, selon les modalités qui seront convenues avec la direction de l'établissement privé.

5.8 Confirmation des dossiers ouverts au 31 mai 2021

Le CLQS de l'établissement privé doit confirmer au CLPQS du CISSS ou du CIUSSS les dossiers qui demeurent, au moment du transfert de responsabilités, ouverts en 2^e instance (Protecteur du citoyen et comité de révision) ou en comité de discipline.

À cette fin, le registre de l'annexe 2 doit être transmis par courriel au CLPQS du CISSS ou du CIUSSS le 31 mai 2021.

Afin d'assurer la conformité du registre des dossiers ouverts au Protecteur du citoyen, le CLPQS doit contacter le Protecteur du citoyen, afin de valider les dossiers ouverts en 2^e

instance qui concernent l'établissement privé.

5.9 Échéancier

Les dossiers doivent être prêts pour le transfert prévu au cours de la journée du 31 mai 2021.

Le registre des dossiers ouverts doit être envoyé au CLPQS du CISSS ou du CIUSSS au cours de la journée du 31 mai 2021.

6. ANNEXES

Annexe 1A : Étiquette d'envoi

Annexe 1B : Registre des dossiers ouverts au 31 mai 2021

7. PRÉCISIONS

ÉLABORATION DE LA PROCÉDURE ORIGINALE :	Annick Dallaire, Nathalie Chicoine, Nadia Cappella, Véronique Lemieux, Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal
COLLABORATION :	Alexandrine Côté, Céline Roy, Emmanuel Morin, Maude Laliberté, Commissariats aux plaintes et à la qualité des services des CIUSSS de l'Est, Centre-Sud, de l'Ouest et Centre-Ouest
DATE DE L'ÉLABORATION DE LA PROCÉDURE ORIGINALE :	2021-05-07
ADAPTATION CIUSSS CENTRE-OUEST DE L'ILE DE MONTRÉAL :	Maude Laliberté, Jean-Philippe Payment, Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS Centre-Ouest de l'Île de Montréal.
DATE DE L'ADAPTATION:	2021-05-14

ANNEXE 1A
MODÈLE D'ÉTIQUETTE À COLLER SUR LES BOITES D'ARCHIVES

CONFIDENTIEL

Dossiers d'archive - Régime d'examen de plaintes

Nom de l'établ. d'origine : _____

Année de _____ à _____

Boîte _____ de _____

CIUSSS Centre-Ouest de l'Île de Montréal

**ANNEXE 1B
REGISTRE DES DOSSIERS OUVERTS AU 31 MAI 2021**

Nom de l'établissement privé : _____

Nom du commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement privé : _____

Dossiers ouverts au 31 mai 2021

# dossier	Nom, prénom (plaignant / signalant)	Date d'ouverture Année/Mois/Jour	Type de dossier (AS, PL, MDPR, IN, PC, CR, CD)*

***Légende :**

- AS : Assistance
- PL : Plainte
- MDPR : Plainte à l'égard d'un médecin, dentiste, pharmacien ou résident
- IN : Intervention
- PC : Protecteur du citoyen
- CR : Comité de révision
- CD : Comité de discipline

À TRANSMETTRE PAR COURRIEL LE 31 MAI 2021 À L'ADRESSE SUIVANTE :

ombudsman.ccomtl@ssss.gouv.qc.ca

ANNEXE 2

Texte à ajouter sur le site internet de votre établissement (avec insertion de l'hyperlien tel quel)

FR

En vertu de la mise en œuvre de la *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 Commissariat aux plaintes et à la qualité des services d'un établissement public de soins et de services sociaux devient responsable de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés désignés de son territoire.

À compter du 1^{er} juin 2021, si vous souhaitez recevoir assistance pour porter plainte ou recevoir un service de santé ou de services sociaux, déposer plainte ou signaler une situation de maltraitance :

Contactez le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal en cliquant ici : <https://www.ciusscentreouest.ca/plaintes>

EN

By the implementation of the *Act to strengthen the complaint examination system of the health and social services network, in particular for users who receive services from private institutions* (Free translation, the French language version of the Act remains true*), the Office of the Service Quality and Complaint Commissioner of a public health and social services establishment is mandated to examine complaints from users of designated private establishments on its territory.

As of June 1, 2021, if you wish to receive assistance to file a complaint or to receive service in regard to health services and social services, file a complaint or report a situation of abuse:

Contact the Office of the Service Quality and Complaints Commissioner of the CIUSSS West Central Montreal by clicking here: <https://www.ciusswestcentral.ca/complaints>

* *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*