

## RÈGLEMENT

NUMÉRO : REG\_CPQS\_2015-003

### RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

<b>Préparé par :</b> <i>La commissaire aux plaintes et à la qualité des services</i>	<b>Référence :</b> <i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i>
<b>Adopté par :</b> <i>Le conseil d'administration</i> <b>Résolution numéro :</b> 2015-02-08.	<b>En vigueur :</b> <i>Le 9 décembre 2015</i> <b>Révisé le :</b>

#### 1. Préambule

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2), ci-après appelée la Loi, énonce que toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.

Le Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS de Chaudière-Appalaches) reconnaît le droit à tout usager ou son représentant légal d'exprimer ouvertement son insatisfaction en regard des services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir, sans crainte de représailles par qui que ce soit des personnes qui œuvrent dans l'établissement, ainsi que le droit d'obtenir dans les meilleurs délais des correctifs appropriés ou, à défaut, une réponse adéquate à la lumière de ses droits.

Le texte de règlement qui suit comporte tous les renseignements nécessaires à la mise en place d'une procédure d'examen des plaintes, soit les précisions quant à la formulation d'une plainte, son contenu, le dépôt et la réception de la plainte de même que les mécanismes reliés à son examen.

Le règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers et le code d'éthique de l'établissement représentent des instruments essentiels visant une qualité de services sans cesse améliorée et assurant aux usagers desservis le plus grand respect de leurs droits.

Le règlement portant sur la procédure d'examen des plaintes des usagers est transmis au ministre tel que prévu à l'article 29 de la Loi.

Les objectifs poursuivis par le CISSS de Chaudière-Appalaches sont de :

- favoriser la prestation efficace et efficiente des services de santé et de services sociaux dans le respect des droits des usagers;
- poursuivre l'amélioration continue de la qualité des soins et des services dispensés au CISSS de Chaudière-Appalaches.

## **SECTION 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

### **1. Objet et champ d'application**

Le présent règlement a pour objet d'établir la procédure à suivre pour la mise en œuvre des fonctions reliées à l'examen des plaintes des usagers par le CISSS de Chaudière-Appalaches conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux. La présente procédure d'examen des plaintes des usagers est transmise au ministre.

### **2. Préambule et annexes**

Le préambule et les annexes font partie intégrante du présent règlement.

### **3. Responsabilités de l'application**

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers dans le respect de leurs droits.

Le médecin examinateur est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident.

### **4. Définitions**

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

**CMDP** – le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement.

**Comité de révision** – le comité constitué par le conseil d'administration pour réviser le traitement accordé par le médecin examinateur de l'établissement à l'examen de la plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident exerçant sa profession au CISSS de Chaudière-Appalaches. Il est composé de trois membres nommés par le conseil d'administration : le président, nommé parmi les membres élus ou cooptés du conseil d'administration et deux personnes nommées parmi les médecins, dentistes, pharmaciens œuvrant dans l'établissement.

**Comité de vigilance** – le comité institué par l'établissement qui a principalement pour fonction d'assurer le suivi des recommandations du commissaire ou du Protecteur du citoyen auprès du conseil d'administration, quant aux plaintes et aux interventions relevant de leur compétence respective. Il est composé du président-directeur général, du commissaire et de trois membres du conseil d'administration n'œuvrant pas dans l'établissement, dont un représentant des usagers.

*Commissaire* – le commissaire aux plaintes et à la qualité des services nommé par le conseil d'administration de l'établissement conformément à l'article 30 de la Loi. Il exerce exclusivement les fonctions prévues à l'article 33 de la Loi.

*Commissaire adjoint* – le commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services nommé par le conseil d'administration de l'établissement conformément à l'article 30 de la Loi. Dans l'exercice de ses fonctions, il est investi des mêmes pouvoirs et immunités que le commissaire. Il exerce les fonctions que celui-ci lui délègue et agit sous son autorité.

*Conseil d'administration* – le conseil d'administration de l'établissement.

*Président-directeur général* – le président-directeur général de l'établissement.

*Établissement* (CISSS de Chaudière-Appalaches) – ce terme comprend tout centre exploité par l'établissement, toute installation maintenue par l'établissement ainsi que toute ressource intermédiaire ou ressource de type familial qui y est rattachée.

*Intervenant* – tout membre du personnel de l'établissement, stagiaire, chercheur, contractuel ou bénévole œuvrant dans l'établissement, toute sage-femme ayant conclu un contrat de service conformément à l'article 259.2 de la Loi, ainsi que tout médecin, dentiste, pharmacien ou résident appelé à intervenir auprès d'un usager dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession.

*Loi* – Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2).

*Médecin examinateur* – tout médecin désigné par le conseil d'administration de l'établissement sur recommandation du CMDP, qui exerce ou non sa profession dans l'établissement ou dans un centre exploité par l'établissement, afin d'appliquer la procédure d'examen des plaintes qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, conformément à l'article 42 de la Loi. Le directeur des services professionnels peut être désigné pour agir à ce titre.

*Ministre* – le ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec.

*Organisme d'assistance* – un organisme mandaté par le ministre conformément à l'article 76.6 de la Loi, pour assister et accompagner, sur demande, un usager qui désire porter plainte auprès d'un établissement ou du Protecteur du citoyen, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le CMDP.

*Organisme communautaire* – un organisme communautaire visé à l'article 334 de la Loi, situé dans la région de la Chaudière-Appalaches.

*Organisme communautaire agréé* – un organisme communautaire situé dans la région de la Chaudière-Appalaches auquel l'établissement a accordé une allocation financière conformément et pour les fins prévues à l'article 454 de la Loi.

*Plainte* – toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'usager ou son représentant, auprès du commissaire ou du commissaire adjoint, sur les services de santé, les services sociaux ou autres services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert :

- de l'établissement;
- d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personnes auxquels l'établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi;
- d'un organisme communautaire au sens de l'article 334;
- d'une résidence privée d'hébergement au sens de l'article 454;
- d'un organisme communautaire visé à l'article 454;
- d'une ressource offrant de l'hébergement visée à l'article 346.0.21;
- des services préhospitaliers d'urgence, visés à l'article 16 de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*.

*Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident* – aux fins de la section 5, constitue une plainte l'expression auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, par toute personne, d'une insatisfaction relative à la conduite, au comportement ou la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident de même que d'une insatisfaction quant à la qualité d'un acte relevant de l'activité professionnelle de ces personnes; constitue également une plainte, une allégation d'inobservance des règlements de l'établissement ou de non-respect des termes de la résolution de nomination d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien, ou de renouvellement d'un médecin et d'un dentiste.

*Plainte écrite* – une plainte est réputée écrite lorsqu'elle est reproduite sur un support qui permet de reconnaître la signature de la personne qui porte cette plainte. Une plainte même écrite qui ne comporte pas la signature de son auteur n'est pas une plainte écrite.

*Protecteur du citoyen* – le Protecteur du citoyen est substitué au Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux nommé par le gouvernement du Québec en vertu de la Loi sur le Protecteur du citoyen (L.R.Q., c. P-32).

*Représentant de l'usager* – toute personne reconnue à titre de représentant de l'usager conformément à l'article 12 de la Loi.

*Réseaux territoriaux et locaux de services de santé et de services sociaux* – tout réseau mis en place conformément à un décret du gouvernement pris en application de la Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux (L.R.Q., c. A-8.1), ainsi qu'un nouveau réseau mis en place conformément à un décret pris en vertu de l'article 347 de la Loi.

*Résidence privée* – un immeuble d'habitation collective où sont offerts, contre paiement d'un loyer, des chambres ou des logements destinés à des personnes âgées et une gamme plus ou moins étendue de services principalement reliés à la sécurité et à l'aide à la vie domestique ou à la vie sociale, à l'exception d'une installation maintenue par un établissement et d'un immeuble ou d'un local d'habitation où sont offerts les services d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial.

*Résidence privée d'hébergement agréé* – une ressource offrant résidence privée d'hébergement située dans la région de la Chaudière-Appalaches à laquelle l'établissement a accordé une allocation financière conformément et pour les fins prévues à l'article 454 de la Loi.

*Ressource externe* – une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou tout autre organisme, société ou personne auxquels recourt l'établissement pour la prestation de services, notamment par entente de service visée aux articles 108 et 108.1 de la Loi, sauf les services donnés par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident exerçant sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne.

*Services préhospitaliers d'urgence* – un service de premiers répondants, des services ambulanciers, l'accessibilité à un centre d'urgence 911 et à un centre de communication santé.

*Usager* ou personne plaignante – toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des soins ou des services, ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'usager au sens de l'article 12 de la Loi ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé. Aux fins de la section 5, le mot « usager » comprend également toute personne autre qu'un usager qui formule une plainte qui concerne un médecin, un dentiste un pharmacien ou un résident exerçant sa profession dans un centre exploité par l'établissement.

## SECTION 2 – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

### 5. Fonctions

Le commissaire est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers, de leur satisfaction et du traitement diligent de leur plainte. À cette fin, il exerce exclusivement les fonctions prévues à la Loi, dont notamment celle de promouvoir le régime d'examen des plaintes. Dans le cadre de ses fonctions, le commissaire doit également intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

Le commissaire adjoint exerce les fonctions que le commissaire lui délègue et agit sous son autorité.

Le médecin examinateur examine toute plainte formulée par un usager ou par toute autre personne et concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement.

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen de la plainte de l'usager par le médecin examinateur de l'établissement. Il n'a pas compétence lorsqu'une plainte est acheminée pour étude à des fins disciplinaires ou lorsqu'une plainte a été rejetée par le médecin examinateur qui l'a jugée frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

### 6. Immunité

Le commissaire, le commissaire adjoint, le médecin examinateur ainsi que le comité de révision ou un de ses membres ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'omissions ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions.

### 7. Non-contraignabilité

Malgré toute disposition incompatible d'une loi, les personnes visées à l'article précédent ne peuvent être contraintes devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des

fonctions juridictionnelles de faire une déposition portant sur un renseignement confidentiel qu'elles ont obtenu dans l'exercice de leurs fonctions, ni de produire un document contenant un tel renseignement, si ce n'est qu'aux fins du contrôle de sa confidentialité.

## **8. Serment**

Le commissaire, le commissaire adjoint, le médecin examinateur et les membres du comité de révision doivent prêter le serment à l'annexe 2 du présent règlement avant de commencer à exercer leurs fonctions, et ce, conformément à la Loi.

*Je déclare sous serment que je remplirai mes fonctions 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.*

## **9. Conflits d'intérêts**

Le commissaire, le commissaire adjoint, le médecin examinateur et les membres du comité de révision doivent révéler tout conflit d'intérêts, réel ou apparent. En particulier, ils le doivent s'ils ont, eux ou leurs proches, un lien personnel ou d'affaires avec les personnes concernées par l'objet de la plainte.

# **SECTION 3 – FORMULATION ET RÉCEPTION D'UNE PLAINE**

## **10. Formulation de la plainte**

Un usager ou son représentant peut formuler une plainte, soit par écrit ou verbalement, et elle doit être acheminée auprès du commissaire. Lorsqu'un usager ou son représentant exprime son intention de formuler une plainte, il doit être référé au commissaire par tout intervenant qui doit fournir à cet usager ou à ce représentant tout renseignement lui permettant d'avoir accès rapidement au commissaire de l'établissement.

## **11. Acheminement de la plainte écrite**

Tout intervenant qui reçoit une plainte écrite doit l'acheminer sans délai au commissaire, et s'assurer que le commissaire pourra joindre le plaignant sans difficulté en consignant pour le commissaire, si possible, les coordonnées de l'usager qui porte plainte.

## **12. Contenu de la plainte**

Une plainte doit au moins contenir les éléments suivants :

- la date de formulation;
- le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'usager;
- le numéro de chambre où l'usager peut être joint, s'il y a lieu;
- dans le cas où la plainte est formulée par le représentant de l'usager, le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de ce représentant;
- le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du représentant, dans le cas où la plainte est formulée par le représentant;

- le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne ou de l'organisme d'assistance qui assiste l'usager, s'il y a lieu;
- l'objet de l'insatisfaction de l'usager, le cas échéant, l'identification des entités suivantes : de l'organisme communautaire au sens de l'article 334 de la Loi ou, selon le cas, de l'organisme communautaire ou de la résidence privée d'hébergement visée à l'article 454 de la Loi, de la résidence pour personnes âgées au sens de l'article 346.0.1 de la Loi, ou des services préhospitaliers d'urgence tels que définis à l'article 1, ou dans le cas d'une plainte relative à l'exercice d'une fonction, l'identification de la fonction ou de l'activité, ainsi que l'identification des établissements, des ressources intermédiaires et des ressources de type familial et services d'aide à la clientèle en découlant.
- l'exposé des faits;
- les résultats attendus, s'il y a lieu.

### **13. Assistance**

Le commissaire doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'usager pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci, y compris auprès du comité de révision.

Le commissaire doit informer l'usager de la possibilité d'être assisté et accompagné par l'organisme d'assistance.

Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté par toute personne de son choix.

### **14. Information à l'usager**

Le commissaire fournit, à la demande de l'usager, toute information relative à l'application de la procédure d'examen des plaintes. À cet effet, des formulaires de plainte sont disponibles en tout temps dans chaque installation et sur le site Internet de l'établissement.

De plus, le commissaire doit informer l'usager de la protection que la Loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.

### **15. Réception de la plainte**

À la réception d'une plainte, le commissaire enregistre la date de réception sur le formulaire prévu à cet effet et procède à l'ouverture d'un dossier de plainte. Il s'assure que la plainte contient tous les éléments nécessaires à son traitement et veille, le cas échéant à obtenir ces éléments auprès de l'usager, sans quoi il peut disposer de la plainte suivant l'article 21 du présent règlement.

### **16. Avis de réception**

Le commissaire doit faire un accusé de réception écrit de la plainte à l'usager dans les meilleurs délais, à moins que ses conclusions n'aient été transmises à l'usager dans les 72 heures de la réception de la plainte. Cet avis doit indiquer :

- la date de réception de la plainte;
- lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, la date de son transfert au médecin examinateur;

- le nom de l'organisme d'assistance de la région ainsi que ses coordonnées;
- les délais prescrits par la Loi pour examiner la plainte, soit 45 jours de calendrier à compter de la date de réception de la plainte ou, le cas échéant, de la date de transfert au médecin examinateur;
- la mention que l'omission du commissaire de communiquer les conclusions de l'examen de la plainte, dans le délai de 45 jours, donne ouverture au recours auprès du Protecteur du citoyen ou, si cette omission est celle du médecin examinateur, qu'elle donne ouverture au recours auprès du comité de révision.

## **17. Transfert de la plainte par le commissaire**

Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, le commissaire transfère sans délai cette plainte au médecin examinateur. Il transfère également tout écrit ou document afférent à cette plainte et nécessaire à son traitement par le médecin examinateur.

Toutefois, lorsque la plainte de l'usager porte sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, pharmaceutiques ou dentaires, elle est examinée par le commissaire à moins qu'il soit d'avis, après avoir consulté le médecin examinateur, que cette plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes, pharmaciens ou résidents, auquel cas la plainte est transférée au médecin examinateur.

La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation de l'acte médical demeure de la compétence du médecin examinateur.

Lorsque la plainte est examinée par le commissaire, le médecin examinateur doit collaborer à l'identification des solutions aux problèmes administratifs ou organisationnels soulevés par la plainte.

## **18. Avis à une ressource externe**

Lorsque la plainte porte sur les services dispensés par une ressource externe, le commissaire informe par écrit l'autorité concernée de la réception d'une plainte la concernant ou, s'il est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour l'usager, lui communique une copie de la plainte; si la plainte est verbale, il s'assure qu'elle en soit informée verbalement.

Le commissaire permet à l'usager et, le cas échéant, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société, ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services pouvant faire l'objet d'une plainte, de présenter leurs observations.

## **19. Pouvoir d'intervention**

Le commissaire intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Il fait alors rapport de cette intervention au conseil d'administration ainsi qu'à toute direction ou à tout responsable concerné d'un service de l'établissement ou, selon le cas, à la plus haute autorité de tout organisme, ressource ou société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services concernés. Il peut leur recommander toute mesure visant la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

## **SECTION 4 – LE TRAITEMENT DE LA PLAINE PAR LE COMMISSAIRE**

### **20. Recevabilité de la plainte**

Le commissaire apprécie la recevabilité de la plainte en s'assurant qu'elle est formulée par un usager et qu'elle porte sur les services offerts par l'établissement ou par une ressource externe auquel l'établissement recourt pour la prestation de ces services.

Si la plainte est irrecevable, le commissaire doit la rejeter. Il en informe l'usager et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte de l'usager.

### **21. Absence de compétence**

Lorsqu'une plainte ou l'un de ses objets ne relève pas de la compétence du commissaire, ce dernier peut, avec le consentement de l'usager, en saisir l'autorité compétente.

### **22. Plainte frivole, vexatoire et de mauvaise foi**

Le commissaire peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe l'usager et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de la plainte de l'usager.

### **23. Examen de la plainte**

Le commissaire procède à l'examen d'une plainte avec diligence.

Lors de son examen, le commissaire doit permettre à chacune des parties de présenter leurs observations. Agissant à titre de conciliateur, il doit apprécier le fondement de la plainte dont il est saisi et, compte tenu des faits et des circonstances qui ont donné lieu à celle-ci, proposer toute solution susceptible d'en atténuer les conséquences ou d'en éviter la répétition. Le commissaire peut, en outre, formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.

### **24. Convocation**

Le commissaire peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte.

L'usager et toute autre personne, y inclus tout membre du personnel de l'établissement, ou toute sage-femme ayant conclu un contrat de service avec l'établissement ainsi que tout membre du CMDP doivent fournir au commissaire tous les renseignements ainsi que tous les documents qu'il exige pour l'examen de la plainte ou la conduite d'une intervention, sous réserve du 2e alinéa de l'article 190 de la Loi relatif aux dossiers du chef de département clinique et de l'article 218 concernant les dossiers et procès-verbaux du CMDP.

Toute personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le commissaire pour l'examen de la plainte ou la conduite d'une intervention.

## **25. Dossier de l'usager**

Le commissaire et le commissaire adjoint ont accès au dossier de l'usager et à la communication de tous les renseignements ou documents qui s'y trouvent.

## **26. Consultation**

Le commissaire et le commissaire adjoint peuvent consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire. Avec l'autorisation préalable du conseil d'administration, ils peuvent avoir recours à un expert externe à l'établissement.

## **27. Questions d'ordre disciplinaire**

En cours d'examen d'une plainte ou lors d'une intervention, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, le commissaire en saisit la direction concernée ou le responsable des ressources humaines de l'établissement ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource externe pour une étude plus approfondie, le suivi du dossier et la prise de mesures appropriées s'il y a lieu.

L'autorité visée doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont il est saisi et il doit faire périodiquement rapport au commissaire de l'évolution de ce dossier. Le commissaire doit être informé de l'issue du dossier et en informer l'usager.

## **28. Délai et conclusions**

Sur réception d'une plainte d'un usager, un délai de 45 jours est accordé pour le traitement de la plainte par le commissaire qui doit l'examiner avec diligence.

Il doit informer l'usager de ses conclusions motivées accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations acheminées à la plus haute autorité concernée par la plainte de l'établissement, de tout organisme, résidence, ressource ou société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité et de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte. Si la plainte est écrite, il transmet ses informations par écrit.

Il doit également informer l'usager du recours dont il peut se prévaloir auprès du Protecteur du citoyen et lui transmettre les coordonnées dudit Protecteur.

## **29. Présomption**

Le commissaire est réputé avoir transmis, le jour de l'expiration du délai prévu à l'article 28 du présent règlement, des conclusions négatives à la personne qui a formulé sa plainte, s'il fait défaut de respecter ce délai. Cette personne peut alors se prévaloir d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

## **30. Rapport et recommandation**

Le commissaire peut transmettre au conseil d'administration tout rapport ou recommandation portant sur l'amélioration de la qualité des services ainsi que sur la satisfaction des usagers et le respect de leur droit.

Le conseil d'administration examine toute recommandation ou tout rapport que lui transmet le commissaire et prend la décision qu'il juge appropriée dans les circonstances, en tenant compte, le cas échéant, des recommandations formulées par le comité de vigilance et de la qualité.

### **31. Refus de donner suite à une recommandation**

Le conseil d'administration doit s'assurer de l'application des recommandations formulées par le commissaire dans l'exercice de ses fonctions. Lorsque la direction ou le responsable des services en cause de l'établissement ou, selon le cas, lorsque la plus haute autorité de la ressource externe ayant fait l'objet d'une plainte n'entend pas donner suite à une recommandation formulée dans les conclusions motivées du commissaire , celui-ci peut adresser au conseil d'administration tout rapport ou toute recommandation portant sur l'amélioration de la qualité des services ainsi que sur la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

### **32. Transmission à l'ordre professionnel**

Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'un employé de l'établissement, membre d'un ordre professionnel, ou d'une sage-femme ayant conclu un contrat de service avec l'établissement le justifie, il la transmet à l'ordre professionnel concerné.

Lorsque des mesures disciplinaires sont prises par l'établissement à l'endroit de l'employé concerné, membre d'un ordre professionnel, ou d'une sage-femme ayant conclu un contrat de service avec l'établissement, le président-directeur général doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel.

Le président-directeur général en avise également le commissaire afin qu'il puisse en aviser l'usager par écrit.

## **SECTION 5 – LE TRAITEMENT D'UNE PLAINE CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDENT**

### **33. Transmission de la plainte**

Le médecin examinateur procède à l'examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident. Une telle plainte peut être formulée non seulement par un usager ou son représentant, mais également par toute autre personne.

Le commissaire transfère sans délai une telle plainte au médecin examinateur. Il transfère également tout écrit ou tout document afférent à cette plainte et nécessaire à l'examen de la plainte par le médecin examinateur.

Toutefois, lorsque la plainte porte sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, pharmaceutiques ou dentaires, elle est examinée par le commissaire à moins qu'il soit d'avis, après avoir consulté le médecin examinateur, que cette plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes, pharmaciens ou résidents, auquel cas, la plainte est transférée au médecin examinateur.

La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation de l'acte médical demeure de la compétence du médecin examinateur.

Lorsque la plainte est examinée par le commissaire, le médecin examinateur doit collaborer à l'identification des solutions aux problèmes administratifs ou organisationnels soulevés par la plainte.

### **34. Réception de la plainte par le médecin examinateur**

À la réception de la plainte, le médecin examinateur constitue un dossier de plainte. Celui-ci est distinct du dossier de l'usager et des dossiers professionnels sous la garde du DSP.

Le dossier de plainte est confidentiel et seules les personnes autorisées par l'article 76.9 de la Loi y auront accès. Ce dossier inclut tout document se rapportant à la plainte et à son traitement produit ou reçu par le médecin examinateur.

Aucun document contenu au dossier de plainte ne peut être versé au dossier professionnel visé, sauf les conclusions motivées du médecin examinateur ainsi que ses recommandations, le cas échéant.

### **35. Évaluation préliminaire et orientation**

Le médecin examinateur doit d'abord s'assurer que la plainte est recevable et qu'elle est :

- sous sa juridiction :
  - le professionnel visé est actuellement membre du CMDP;
  - les actes reprochés ont été posés dans le cadre de ses activités dans l'établissement ou en lien avec les priviléges octroyés par le CMDP;
- suffisamment précise pour permettre au professionnel visé de connaître les faits qui lui sont reprochés.

Si une des deux conditions n'est pas remplie, le médecin examinateur doit en aviser le plaignant et le commissaire aux plaintes et consigner cette information par écrit au dossier de plainte.

Par la suite, le médecin examinateur doit décider de l'orientation de la plainte parmi les options suivantes :

- rejeter toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il doit alors en informer le plaignant et le commissaire aux plaintes par écrit;
- examiner lui-même la plainte;
- acheminer la plainte vers le CMDP pour étude à des fins disciplinaires.

Une orientation vers le CMDP sera décidée en fonction de la nature des faits (gravité) et de leurs conséquences sur la qualité des soins et des services médicaux, dentaires, ou pharmaceutiques (dangerosité, nécessité de prendre des mesures telles que la suspension).

Lorsqu'il y a effectivement orientation vers le CMDP, le médecin examinateur doit en informer par écrit le professionnel visé par la plainte, la personne qui a formulé la plainte ainsi que le commissaire.

Lorsque la plainte concerne un résident, il doit aussi informer la directrice de l'enseignement, qu'il tiendra informée de l'évolution et du résultat du traitement par le CMDP.

### **36. Examen de la plainte par le médecin examinateur**

Lorsqu'il choisit d'examiner une plainte, c'est-à-dire de l'étudier et de la traiter lui-même, le médecin examinateur en transmet une copie au professionnel qui en fait l'objet. Il avise aussi par écrit le plaignant de sa décision d'examiner la plainte.

Lors de l'examen de la plainte, il doit être permis au plaignant et au professionnel visé de présenter leurs observations. Le médecin examinateur doit tenter d'effectuer une conciliation des intérêts en cause.

Il doit apprécier le fondement de la plainte dont il est saisi et, compte tenu des faits et des circonstances qui ont donné lieu à celle-ci, proposer toute solution susceptible d'en atténuer les conséquences ou d'en éviter la récurrence. Le médecin examinateur peut, en outre, formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.

En tout temps, au cours de son examen d'une plainte, le médecin examinateur peut décider d'orienter celle-ci vers le CMDP pour examen à des fins disciplinaires.

### **37. Pouvoir et immunité du médecin examinateur**

Toute personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que le médecin examinateur convoque.

Le plaignant et toute autre personne, y incluant tout membre du personnel de l'établissement, toute sage-femme ayant conclu un contrat de service de même que tout membre du CMDP doivent fournir au médecin examinateur tous les renseignements ainsi que tous les documents qu'il exige pour l'examen de la plainte, sous réserve du 2<sup>e</sup> alinéa de l'article 190 de la Loi relatif aux dossiers du chef de département clinique et de l'article 218 concernant les dossiers et procès-verbaux du CMDP.

Le médecin examinateur a accès au dossier du professionnel et au dossier de l'usager, si un usager est en cause à titre ou non de plaignant.

Le médecin examinateur peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire dont, avec l'autorisation du conseil d'administration, un expert externe à l'établissement.

Par ailleurs, le médecin examinateur ne peut être poursuivi en justice en raison d'omission ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de ses fonctions.

Il ne peut non plus être contraint devant une instance judiciaire ou ayant une fonction juridictionnelle de faire une déposition portant sur un renseignement confidentiel obtenu dans l'exercice de ses fonctions.

### **38. Conclusions et délai**

Le médecin examinateur doit, au plus tard à l'expiration du délai de 45 jours, informer par écrit le plaignant ainsi que le professionnel visé des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations. Le commissaire aux plaintes doit également en être informé.

Il doit aussi indiquer au plaignant et le professionnel visé des conditions et modalités de recours qu'ils peuvent exercer auprès du comité de révision.

Lorsque l'examen de la plainte ne peut être complété dans le délai de 45 jours, le plaignant doit en être avisé par écrit en lui indiquant les motifs du retard.

Lorsque le médecin examinateur fait défaut de respecter le délai prescrit, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à la personne qui a formulé la plainte. Cette personne peut alors se prévaloir d'un recours auprès du comité de révision.

Une copie des conclusions motivées, anonymisées, accompagnée le cas échéant de ses recommandations, est acheminée à la Direction des services professionnels pour dépôt au dossier du professionnel selon la procédure prévue par cette direction.

### **39. Plainte étudiée par le CMDP**

Lorsqu'une plainte est transférée au CMDP pour examen à des fins disciplinaires, le médecin examinateur doit être informé de l'évolution du dossier lors des principales étapes.

Tant que l'étude n'est pas terminée, le médecin examinateur doit, tous les 60 jours à compter de la date où le plaignant a été informé de la réorientation de sa plainte, en informer le plaignant par écrit et lui faire rapport du progrès de son étude.

Lorsque la plainte est jugée non fondée par le comité exécutif du CMDP, c'est le médecin examinateur qui en informe le plaignant et le commissaire aux plaintes.

De la même façon, lorsque le CMDP réfère la plainte au conseil d'administration en vue de sanctions disciplinaires, le médecin examinateur doit transmettre au plaignant la décision du conseil d'administration qui lui a été transmise par le président-directeur général. Il doit également en aviser le commissaire aux plaintes.

Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'un médecin, un dentiste ou un pharmacien le justifie, il la transmet à l'ordre professionnel concerné. Lorsque des mesures disciplinaires sont prises par l'établissement à l'endroit d'un médecin, un dentiste ou un pharmacien, le président-directeur général doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel.

### **40. Rapport du conseil d'administration**

Le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et au CMDP, au moins une fois par année, un rapport décrivant les motifs des plaintes examinées depuis le dernier rapport ainsi que ses recommandations.

### **41. Conservation des dossiers de plaintes**

Le dossier de plainte doit être conservé cinq ans après le dépôt de la plainte et plus longtemps si le dossier est toujours actif.

## **SECTION 6 – COMITÉ DE RÉVISION**

La présente section trouve son extension d'application dans le « Règlement sur les règles de fonctionnement du comité de révision ».

### **42. Demande de révision**

La personne qui a formulé une plainte ou le professionnel visé par une plainte et qui sont en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises ou qui sont réputées lui avoir été transmises par le médecin examinateur de l'établissement peut adresser, par écrit ou verbalement, une demande de révision auprès du président du comité de révision. Cette demande de révision est accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées du médecin examinateur.

### **43. Motif de la demande de révision et exclusion**

Une demande de révision doit porter sur les conclusions transmises par un médecin examinateur. Une telle demande ne peut porter sur la décision du médecin examinateur de rejeter une plainte ou, selon le cas, sur sa décision de l'acheminer pour étude à des fins disciplinaires.

### **44. Délai**

La demande de révision doit être formulée dans les 60 jours qui suivent la réception des conclusions du médecin examinateur ou la date à laquelle ces conclusions sont réputées lui avoir été transmises en vertu de l'article 49 de la Loi. Ce délai est ferme, à moins que l'usager démontre au comité de révision qu'il était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

### **45. Assistance**

Le commissaire doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'usager qui le requiert pour la formulation de sa demande de révision ou pour toute démarche qui s'y rapporte, notamment par le comité des usagers de l'établissement ou par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié.

### **46. Avis de réception**

Le président du comité de révision doit sans délai transmettre un avis écrit à la personne ayant fait la demande de révision, indiquant la date de réception de sa demande de révision et en communiquer une copie au professionnel visé, au médecin examinateur et au commissaire. L'avis doit également indiquer que chacune des parties peut présenter des observations et l'informer des modalités selon lesquelles elles seront recueillies.

### **47. Dossier de plainte**

Dans les cinq jours de la réception de l'avis prévu à l'article 50, le médecin examinateur concerné transmet au président du comité de révision, le dossier complet de plainte qu'il a constitué.

### **48. Révision**

Sauf lorsqu'une plainte est acheminée pour étude à des fins disciplinaires, le comité de révision étudie le dossier sous l'angle de traitement accordé à l'examen de la plainte de l'usager par le médecin

examinateur concerné et doit s'assurer que l'examen de la plainte a été effectué de façon appropriée, diligemment et avec équité et que les motifs des conclusions du médecin examinateur le cas échéant, se fondent sur le respect des droits des personnes concernées et des normes professionnelles.

#### **49. Convocation et transmission de renseignements**

Sauf excuse valable, toute personne doit assister à une rencontre convoquée par le comité de révision ou par un de ses membres et elle est tenue de lui fournir sur demande, tout renseignement, ainsi que tous les documents prévus à l'article 36 de la Loi, sous réserve des articles 190 et 218 de la Loi relatifs aux dossiers du chef de département clinique et du CMDP. Le comité de révision a accès aux extraits pertinents du dossier professionnel d'un membre du CMDP qui sont nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

#### **50. Dossier de l'usager**

Le comité de révision a accès au dossier de l'usager et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve contenu. Le professionnel concerné par la demande de révision a également accès au dossier de l'usager.

#### **51. Avis et délai**

Au plus tard 60 jours de la réception de la demande de révision, le comité de révision doit informer par écrit l'usager, le professionnel concerné par la demande de révision, le médecin examinateur et le commissaire de son avis motivé.

L'avis du comité de révision doit conclure à l'une des options suivantes :

- confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- requérir du médecin examinateur qu'il effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité de révision et qu'il transmette ses nouvelles conclusions à l'usager, au professionnel concerné ainsi qu'au commissaire;
- acheminer la plainte ainsi que le dossier vers le CMDP ou le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement du réseau concerné;
- acheminer la plainte qui concerne un résident ainsi que le dossier à l'autorité compétente du établissement ou de l'une des instances du réseau concerné pour étude à des fins disciplinaires;
- recommander au médecin examinateur ou, s'il y a lieu, à l'usager et au professionnel concerné, toute mesure de nature à les réconcilier.

#### **52. Décision finale**

La décision du comité de révision est finale et ne peut être révisée.

### **SECTION 7 – DOSSIER DE PLAINE D'UN USAGER**

#### **53. Constitution du dossier de plainte**

Le dossier de plainte est constitué et tenu par le commissaire ou le cas échéant, par le médecin examinateur.

Le dossier de plainte d'un usager est confidentiel. Il ne peut y être donné accès que conformément à la Loi.

#### **54. Contenu d'un dossier de plainte d'un usager**

Sous réserve du règlement pris en vertu du paragraphe 23 de l'article 505 de la Loi, le dossier de plainte de l'usager doit notamment inclure tout document se rapportant à la plainte ou à son traitement produit ou reçu par le commissaire et, le cas échéant, par le médecin examinateur ou par le comité de révision.

#### **55. Transmission au Protecteur du citoyen**

Le commissaire doit, dans les 5 jours de la réception d'une demande du Protecteur du citoyen à cet effet, lui transmettre une copie complète du dossier de plainte.

#### **56. Interdiction**

Aucun document inclus au dossier de plainte d'un usager ne peut être versé au dossier d'un membre du personnel ou du CMDP de l'établissement. Toutefois, les conclusions motivées et, le cas échéant, les recommandations formulées par le médecin examinateur et l'avis du comité de révision doivent être versés au dossier du médecin, dentiste ou pharmacien visé par la plainte.

#### **57. Conservation et destruction du dossier de plainte**

Après sa fermeture, le dossier de plainte est conservé pour la période prévue aux règlements en vigueur de l'établissement (cinq ans). Au terme de cette période, le commissaire veille à ce qu'il soit détruit.

### **SECTION 8 –RAPPORT ANNUEL SUR L’APPLICATION DE LA PROCÉDURE D’EXAMEN DES PLAINTES**

#### **58. Rapport du commissaire**

Au moins une fois par année, et chaque fois que le conseil d'administration l'estime nécessaire, le commissaire prépare ou présente au conseil d'administration, pour approbation, le rapport relatif à l'application de la procédure d'examen des plaintes, auquel il intègre le bilan annuel de ses activités, ainsi que le rapport du médecin examinateur et celui du comité de révision.

#### **59. Rapport du médecin examinateur**

Au moins une fois par année, et chaque fois que le conseil d'administration l'estime nécessaire, le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et au CMDP, un rapport décrivant, notamment, le nombre de plaintes qu'il a reçues, le nombre de celles qu'il a rejetées sur examen sommaire ainsi que les motifs des plaintes.

Le rapport doit aussi contenir ses recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins et des services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans l'établissement.

Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire qui intègre le contenu au rapport annuel.

## **60. Rapport du comité de révision**

Au moins une fois par année et chaque fois que le conseil d'administration l'estime nécessaire, le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration avec copie au CMDP, un rapport décrivant, notamment, le nombre de demandes de révision qu'il a reçues, les motifs de plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision depuis le dernier rapport, ses conclusions ainsi que les délais de traitement des dossiers.

Le rapport peut aussi contenir les recommandations du comité de révision ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins et de services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans un établissement du réseau .

Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire de l'établissement ainsi qu'au Protecteur du citoyen.

## **61. Rapport du conseil d'administration**

Au moins une fois par année, le conseil d'administration doit transmettre un rapport sur l'application du présent règlement, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits.

Ce rapport comprend le bilan des activités du commissaire et intègre le rapport du médecin examinateur et celui du comité de révision.

Ce rapport décrit les motifs des plaintes reçues et indique notamment pour chaque type de plainte :

- le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport;
- le délai d'examen des plaintes;
- les suites qui ont été données après leur examen;
- le nombre de plaintes et le motif des plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

Ce rapport doit également faire état des mesures recommandées par le commissaire et indiquer les mesures prises en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et de favoriser le respect de leurs droits.

Le conseil d'administration peut également, au besoin, formuler des objectifs de résultat sur toute question relative au respect des droits des usagers et au traitement diligent de leur plainte.

# **SECTION 9 –DISPOSITIONS FINALES**

## **62. Représailles**

Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte en vertu du présent règlement.

Le commissaire, le médecin examinateur ou le comité de révision doit intervenir, de la manière qu'il juge la plus appropriée et sans délai, lorsqu'il est informé qu'une personne qui a formulé une plainte ou qui entend formuler une plainte fait l'objet de représailles de quelque nature que ce soit.

### **63. Indépendance du commissaire et du médecin examinateur**

Le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire et du médecin examinateur dans l'exercice de leurs fonctions. À cette fin, le conseil d'administration doit notamment s'assurer que le médecin examinateur, en tenant compte des autres fonctions qu'il exerce pour l'établissement, ne se trouve pas en conflit d'intérêts dans l'exercice de ses fonctions.

### **64. Entrée en vigueur**

Le présent règlement entre en vigueur à la date de son adoption par le conseil d'administration. Il en est de même pour toute modification qui pourrait y être apportée ultérieurement.

## ANNEXE I

### **Fonctions du commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

Le commissaire est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.

À cette fin, il exerce notamment les fonctions suivantes :

1. Il applique le présent règlement dans le respect des droits des usagers; au besoin, il recommande au conseil d'administration toute mesure susceptible d'améliorer le traitement des plaintes pour l'établissement, y compris la révision du présent règlement.
2. Il assure la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement, diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique de l'établissement afin d'en améliorer la connaissance et assure de plus la promotion du régime d'examen des plaintes et la publication du présent règlement.
3. Il prête assistance ou s'assure que soit prêtée assistance à l'usager qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte, y compris auprès du comité de révision; il l'informe de la possibilité pour lui d'être assisté et accompagné par l'organisme d'assistance; il fournit enfin tout renseignement demandé sur l'application du présent règlement et l'informe de la protection que la LSSSS reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.
4. Sur réception d'une plainte d'un usager, il l'examine avec diligence.
5. En cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, il en saisit la direction concernée ou le responsable de ressources humaines de l'établissement ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource externe pour étude approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées, s'il y a lieu; il peut également formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions.
6. Au plus tard dans les 45 jours de la réception de la plainte, il informe l'usager des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement ainsi que, s'il y a lieu, à la plus haute autorité de la ressource externe, et indique les modalités du recours que l'usager peut exercer auprès du Protecteur des citoyens; il communique, par la même occasion, ces mêmes conclusions modifiées au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement ainsi qu'à la plus haute autorité concernée de la ressource externe, le cas échéant. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit.
7. Il intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés; il fait alors rapport au conseil d'administration ainsi qu'à toute direction ou à tout responsable concerné d'un service de l'établissement ou, selon le cas, à la plus haute autorité de la ressource externe et peut leur recommander toute mesure visant la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.
8. Il donne son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet, le cas échéant, le conseil d'administration, tout conseil ou comité créé par lui ainsi que tout autre conseil ou comité de l'établissement, y compris le comité des usagers.
9. Il dresse, au besoin et au moins une fois par année, un bilan de ses activités accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'il recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.
10. Il prépare et présente au conseil d'administration, pour approbation, le rapport du conseil d'administration visé à l'article 62 du présent règlement, auquel il intègre le bilan annuel de ses activités ainsi que le rapport du médecin examinateur et celui du comité de révision.

## **ANNEXE 2**

## Serment

Je, soussigné (e) \_\_\_\_\_, déclare sous serment que je remplirai  
En caractères d'imprimerie

mes fonctions de \_\_\_\_\_ avec honnêteté, impartialité et  
En caractères d'imprimerie  
justice.

De plus, je déclare sous serment que je ne révélerai et ne ferai connaître, sans y avoir été autorisé par la Loi, aucun renseignement confidentiel dont j'aurai eu connaissance dans l'exercice de mes fonctions.

**Signature**

SIGNÉ devant moi, \_\_\_\_\_  
Ville

le \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
jour mois année

## Commissaire à l'assermentation

(Annexe 1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux)  
(201, c. 43, a.68, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2002)