

P-791-8

Val-d'Or, le 21 novembre 2017

À : **M. Martin Rhéaume**
Ministère de la Santé et des Services sociaux

c.c. : **M^e Christian Veillette, Ministère de la Justice**
M^e André Fauteux, Ministère de la Justice
M^e Marie-Paule Boucher, Ministère de la Justice
M^{me} Andréane Lespérance, Secrétariat aux Affaires autochtones

De : **M^e Marie-Josée Barry-Gosselin, Procureure en chef adjointe**

Objet : **Demande de renseignements dans le cadre des travaux de la Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics au Québec : écoute, réconciliation et progrès**

Dossier : **DG-0058-DEF**

Monsieur Rhéaume,

Dans le cadre de ses travaux, la *Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics au Québec : écoute, réconciliation et progrès* (CERP) sollicite la collaboration du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) afin d'obtenir des informations **au sujet des plaintes ou signalements concernant une pratique discriminatoire ou un traitement différent à l'égard de personnes ou communautés autochtones (Premières Nations, Inuit et Métis) dans la prestation des services publics relevant de son mandat.**

À cet effet, nous demandons au Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) de nous transmettre les informations/documents suivants :

- La liste de tous les motifs de plaintes utilisée par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services pour classer l'objet d'une plainte déposée dans les établissements publics au sein du réseau de la santé et des services sociaux.

Nous vous prions de nous transmettre toute autre information ou document pouvant étayer ou soutenir les informations que vous nous fournirez en réponse à cette demande, même s'ils ne se retrouvent pas dans la liste ci-haut. Ces documents serviront à remplir le mandat de la CERP :

La Commission d'enquête provinciale a pour mandat d'enquêter, de constater les faits, de procéder à des analyses afin de faire des recommandations quant aux actions correctives concrètes, efficaces et durables à mettre en place par le gouvernement du Québec et par les autorités autochtones en vue de prévenir ou d'éliminer, quelles qu'en soient l'origine et la cause, toute forme de violence et de pratiques discriminatoires, de traitements différents dans la prestation de certains services publics offerts aux Autochtones du Québec : les services policiers, les services correctionnels, les services de justice, les services de santé et les services sociaux ainsi que les services de protection de la jeunesse.

Dans un premier temps, nous vous demandons de nous aviser, dans un délai de **2 jours ouvrables**, si vous n'êtes pas en mesure de répondre à la présente demande (par exemple, si l'information demandée n'est pas disponible ou n'existe pas). Le cas échéant, veuillez nous faire part de vos motifs d'incapacité par courriel à edith-farah.elassal@cerp.gouv.qc.ca.

Dans un deuxième temps, nous vous demandons de répondre à la présente en nous communiquant les informations et la documentation demandées dans les **5 prochains jours à compter d'aujourd'hui**.

Pour ce faire, vous pouvez procéder par courriel à nicole.durocher@cerp.gouv.qc.ca. S'il s'agit de documents confidentiels, nous vous proposons de mettre à votre disposition notre plateforme de Partage sécurisé de documents (PSD). Si cette proposition vous convient, veuillez nous l'indiquer par courriel à nicole.durocher@cerp.gouv.qc.ca afin que nous vous fassions suivre la procédure à cet effet. Enfin, si vous préférez nous les adresser par la poste, veuillez nous les faire parvenir par messagerie à l'adresse suivante :

M^{me} Nicole Durocher
Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics
600, avenue Centrale, Val-d'Or (Québec) J9P 1P8

Si l'une ou plusieurs des informations demandées ne pouvaient nous être communiquées, quelle qu'en soit la raison, nous vous prions de nous en faire part par écrit en détaillant les motifs. Pour toute question concernant cette demande, veuillez en faire part à M^e Edith-Farah Elassal directement par courriel à edith-farah.elassal@cerp.gouv.qc.ca ou par téléphone au 819 354-3128.

En vous remerciant de l'attention que vous porterez à notre correspondance, nous vous prions d'agréer, Monsieur Rhéaume, nos plus sincères salutations.

M^e Marie-Josée Barry-Gosselin

Procureure en chef adjointe / Deputy Chief Counsel

Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics au Québec : écoute, réconciliation et progrès


600, avenue Centrale, Val-d'Or (Québec) J9P 1P8

Tél.: (sans frais / toll free) 1 844 580-0113

Tél.: 819 354-5039

marie-josée.barry-gosselin@cerp.gouv.qc.ca

www.cerp.gouv.qc.ca

  @cerpQc

Annexe 2 : Description des motifs – Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS)

Organisation du milieu et ressources matérielles

Organisation du milieu et ressources matérielles \ Alimentation \ Organisation du service alimentaire \ Température de l'aliment servi
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Alimentation \ Organisation du service alimentaire \ Manque de variété
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Alimentation \ Organisation du service alimentaire \ Horaire des repas
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Alimentation \ Organisation du service alimentaire \ Autre
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Alimentation \ Qualité des aliments
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Alimentation \ Personnalisation de l'alimentation \ Respect des choix (aversion, préférences et quantité)
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Alimentation \ Personnalisation de l'alimentation \ Possibilité de choisir
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Alimentation \ Personnalisation de l'alimentation \ Diète
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Alimentation \ Personnalisation de l'alimentation \ Allergies
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Alimentation \ Respect des normes requises \ Guide alimentaire

Organisation du milieu et ressources matérielles \ Compatibilité des clientèles \ Trouble de comportement
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Compatibilité des clientèles \ Diagnostic
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Conditions d'intervention ou de séjour adaptées \ Aux incapacités de la personne
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Conditions d'intervention ou de séjour adaptées \ Autre
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Confort et commodité \ Température des lieux
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Confort et commodité \ Confort et aménagement des espaces à la clientèle
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Confort et commodité \ Intimité des lieux
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Confort et commodité \ Tranquillité/bruit
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Confort et commodité \ Confort de la chambre
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Confort et commodité \ Aménagement des salles de bains et toilettes
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Confort et commodité \ Qualité de l'air
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Confort et commodité \ Respect des habitudes et choix de vie de l'usager hébergé (approche milieu de vie) personnalisation
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Confort et commodité \ Respect de la Loi sur le tabac
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Équipement et matériel \ Disponibilité
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Équipement et matériel \ Désuétude
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Équipement et matériel \ Bris mécanique / autre
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Hygiène / salubrité / désinfection \ Équipements
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Hygiène / salubrité / désinfection \ Lieux
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Organisation spatiale \ Stationnement
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Organisation spatiale \ Adaptation des lieux
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Organisation spatiale \ Désuétude des lieux
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Organisation spatiale \ Accessibilité des lieux
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Organisation spatiale \ Signalisation
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Organisation spatiale \ Aire désignée pour fumeurs
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Règles et procédures du milieu \ Choix des chambres
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Règles et procédures du milieu \ Présence de règles et procédures
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Règles et procédures du milieu \ Fréquence du changement de chambre / répartition
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Règles et procédures du milieu \ Respect des règles
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Règles et procédures du milieu \ Relations avec la communauté
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Règles et procédures du milieu \ Programmation des activités
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Règles et procédures du milieu \ Heures de visites
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Règles et procédures du milieu \ Autre
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Sécurité et protection \ Organisation des services de sécurité \ Gardiens de sécurité

Organisation du milieu et ressources matérielles \ Sécurité et protection \ Organisation des services de sécurité \ Présence de personnel responsable
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Sécurité et protection \ Équipement et matériel
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Sécurité et protection \ Dossier et renseignements personnels en résidence privée
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Sécurité et protection \ Lieux \ Chute
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Sécurité et protection \ Lieux \ Fugue
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Sécurité et protection \ Lieux \ Autre
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Sécurité et protection \ Biens personnels \ Vol
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Sécurité et protection \ Biens personnels \ Perte
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Sécurité et protection \ Mécanismes de prévention des infections
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Sécurité et protection \ Système d'appel à l'aide / cloche d'appel

Relations interpersonnelles

Relations interpersonnelles \ Abus \ Abus par un intervenant, par un professionnel, ou un médecin \ Matériel et financier
Relations interpersonnelles \ Abus \ Abus par un intervenant, par un professionnel, ou un médecin \ Psychologique
Relations interpersonnelles \ Abus \ Abus par un intervenant, par un professionnel, ou un médecin \ Physique
Relations interpersonnelles \ Abus \ Abus par un intervenant, par un professionnel, ou un médecin \ Verbal
Relations interpersonnelles \ Abus \ Abus par un usager ou par un tiers non-intervenant \ Physique
Relations interpersonnelles \ Abus \ Abus par un usager ou par un tiers non-intervenant \ Verbal
Relations interpersonnelles \ Abus \ Abus par un usager ou par un tiers non-intervenant \ Psychologique
Relations interpersonnelles \ Abus \ Menace
Relations interpersonnelles \ Abus \ Harcèlement psychologique (répétitif)
Relations interpersonnelles \ Abus \ Représailles ou intimidation suite au dépôt d'une plainte
Relations interpersonnelles \ Communication / attitude \ Manque d'empathie
Relations interpersonnelles \ Communication / attitude \ Manque d'écoute
Relations interpersonnelles \ Communication / attitude \ Manque d'information
Relations interpersonnelles \ Communication / attitude \ Manque de compréhension
Relations interpersonnelles \ Communication / attitude \ Commentaires discriminatoires
Relations interpersonnelles \ Communication / attitude \ Autre
Relations interpersonnelles \ Discrimination-racisme \ Gestes offensants
Relations interpersonnelles \ Fiabilité / disponibilité
Relations interpersonnelles \ Respect \ Manque à l'égard de la personne \ Manque de politesse
Relations interpersonnelles \ Respect \ Manque à l'égard de la personne \ Manque à l'égard de l'intimité physique
Relations interpersonnelles \ Respect \ Manque à l'égard de la personne \ Autre

Soins et services dispensés

Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Plan de services ou plan d'intervention \ Élaboration / contenu
Soins et services dispensés \ Continuité \ Arrêt de service
Soins et services dispensés \ Organisation des soins et services (systémique) \ Propre à l'installation
Soins et services dispensés \ Continuité \ Coordination entre les services \ Réseau
Soins et services dispensés \ Continuité \ Absence de suivi
Soins et services dispensés \ Compétence technique et professionnelle (capacité de base à faire le travail) \ Autre
Soins et services dispensés \ Compétence technique et professionnelle (capacité de base à faire le travail) \ Habiletés techniques et professionnelles
Soins et services dispensés \ Décision clinique \ Décision de placer en isolement
Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Processus de transfert \ Inter établissement
Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Interventions
Soins et services dispensés \ Organisation des soins et services (systémique) \ Réseau / régional

Soins et services dispensés \ Compétence technique et professionnelle (capacité de base à faire le travail) \ Respect du Code des professions concernées

Soins et services dispensés \ Organisation des soins et services (systémique) \ Autre

Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Médication

Soins et services dispensés \ Continuité \ Congé ou fin de service prématuré

Soins et services dispensés \ Continuité \ Insuffisance de service ou de ressource

Soins et services dispensés \ Décision clinique \ Décision de priorisation

Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Surveillance

Soins et services dispensés \ Continuité \ Orientation inappropriée

Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Contention

Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Approche thérapeutique

Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Transport \ Transport adapté

Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Interventions

Soins et services dispensés \ Organisation des soins et services (systémique) \ Propre à une ressource non institutionnelle (RI, RTF, etc.)

Soins et services dispensés \ Décision clinique \ Évaluation et jugement professionnels

Soins et services dispensés \ Continuité \ Instabilité ou mouvement du personnel

Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Plan de services ou plan d'intervention \ Application / suivi

Soins et services dispensés \ Décision clinique \ Décisions et interventions liées à un processus judiciaire \ Application de la discrétion confiée au DPJ

Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Plan de services ou plan d'intervention \ Absence de plan

Soins et services dispensés \ Continuité \ Insuffisance de service ou de ressource

Soins et services dispensés \ Organisation des soins et services (systémique) \ Propre à l'établissement

Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Abandon, refus de porter assistance à une personne en danger

Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Coordination des acteurs

Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Plan de services ou plan d'intervention \ Révision

Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Soins d'assistance A.V.Q., A.V.D. et civique

Aspect financier

Aspect financier \ Processus de réclamation

Aspect financier \ Facturation \ De formulaires / attestations / documents

Aspect financier \ Facturation \ De soins et services

Aspect financier \ Frais d'hébergement / placement \ Frais de chambre

Aspect financier \ Frais de déplacement / transport \ Autre

Aspect financier \ Autre

Aspect financier \ Facturation \ Autre

Aspect financier \ Facturation \ De matériel de soins

Aspect financier \ Allocation de ressources matérielles et financières \ Prestations reçues par les usagers

Aspect financier \ Frais d'hébergement / placement \ Contribution placement / hébergement \ Facturation inadéquate

Aspect financier \ Facturation \ De la non-éligibilité RAMQ

Aspect financier \ Allocation de ressources matérielles et financières \ Autre

Aspect financier \ Facturation \ À des non-résidents du Québec

Aspect financier \ Facturation \ De formulaires / attestations / documents

Aspect financier \ Frais de déplacement / transport \ Politique de déplacement des cas électifs

Aspect financier \ Frais de déplacement / transport \ Frais de stationnement

Aspect financier \ Allocation de ressources matérielles et financières \ Besoins spéciaux

Aspect financier \ Frais de déplacement / transport \ Frais transport ambulancier

Aspect financier \ Frais de déplacement / transport \ Programme de transport-hébergement des personnes handicapées

Accessibilité

Accessibilité \ Refus de services \ Soins / services / programmes
Accessibilité \ Délais \ Accès téléphonique \ Obtention de la ligne
Accessibilité \ Délais \ Soins / services / programmes \ Listes d'attentes
Accessibilité \ Refus de services \ Autre
Accessibilité \ Absence de service ou de ressource
Accessibilité \ Difficulté d'accès \ Aux services formellement requis
Accessibilité \ Délais \ Soins / services / programmes \ Autre
Accessibilité \ Difficulté d'accès \ Autre
Accessibilité \ Difficulté d'accès \ À un processus de transfert
Accessibilité \ Délais \ Transport inter-établissement
Accessibilité \ Délais \ Accès téléphonique \ Temps d'attente
Accessibilité \ Délais \ Rendez-vous \ Autre
Accessibilité \ Délais \ Rendez-vous \ Temps d'attente pour obtenir le rendez-vous
Accessibilité \ Délais \ Report \ De rendez-vous
Accessibilité \ Délais \ Report \ D'examen ou d'évaluation
Accessibilité \ Délais \ Soins / services / programmes \ Temps d'attente pour obtenir un résultat ou un rapport
Accessibilité \ Difficulté d'accès \ Aux services réseau
Accessibilité \ Délais \ Rendez-vous \ Date de rendez-vous reçu
Accessibilité \ Délais \ Report \ De chirurgie
Accessibilité \ Délais \ Services d'urgence \ Triage urgence-hôpital
Accessibilité \ Délais \ Services d'urgence \ Services professionnels
Accessibilité \ Délais \ Services d'urgence \ Services médicaux
Accessibilité \ Refus de services \ Services d'urgence
Accessibilité \ Refus de services \ Équipement ou aide technique
Accessibilité \ Délais \ Temps réponse \ Ambulance 911
Accessibilité \ Délais \ Accès à une chambre
Accessibilité \ Délais \ Soins / services / programmes \ Listes d'attentes
Accessibilité \ Refus de services \ Rendez-vous
Accessibilité \ Refus de services \ Soins / services / programmes
Accessibilité \ Délais \ Rendez-vous \ Date de rendez-vous reçu
Accessibilité \ Délais \ Soins / services / programmes \ Respect des délais prescrits
Accessibilité \ Refus de services \ Non-respect d'un bail ou d'une entente de service
Accessibilité \ Délais \ Services d'urgence \ Triage urgence-hôpital
Accessibilité \ Délais \ Report \ De traitement

Droits particuliers

Droits particuliers \ Assistance / accompagnement
Droits particuliers \ Accès au dossier de l'utilisateur et dossier de plainte \ Accès \ Autre
Droits particuliers \ Accès au dossier de l'utilisateur et dossier de plainte \ Accès \ Refus d'accès
Droits particuliers \ Accès au dossier de l'utilisateur et dossier de plainte \ Transmission
Droits particuliers \ Consentement \ Libre et éclairé aux services
Droits particuliers \ Droit à l'information \ Sur tout incident ou accident survenu
Droits particuliers \ Droit de porter plainte \ Conduite générale de l'examen par le commissaire
Droits particuliers \ Droit de recours
Droits particuliers \ Choix du professionnel
Droits particuliers \ Droit de porter plainte \ Autre
Droits particuliers \ Droit à l'information \ Sur l'état de santé

Droits particuliers \ Accès au dossier de l'utilisateur et dossier de plainte \ Transmission
Droits particuliers \ Choix de l'établissement \ Localisation géographique
Droits particuliers \ Droit à l'information \ Sur les droits et recours
Droits particuliers \ Participation de l'utilisateur ou de son représentant \ Autre
Droits particuliers \ Accès au dossier de l'utilisateur et dossier de plainte \ Rectification
Droits particuliers \ Choix de l'établissement \ Transport vers un établissement
Droits particuliers \ Autre
Droits particuliers \ Consentement \ Autre
Droits particuliers \ Consentement \ Libre et éclairé aux services
Droits particuliers \ Consentement \ Refus \ Autre
Droits particuliers \ Consentement \ Représentant non interpellé
Droits particuliers \ Droit de communiquer \ Autre
Droits particuliers \ Droit de porter plainte \ Autre
Droits particuliers \ Sécurité \ Autre
Droits particuliers \ Sécurité \ De l'utilisateur \ Autre
Droits particuliers \ Sécurité \ Du processus de prestation sécuritaire des soins et des services (incident ou accident) \ Autre
Droits particuliers \ Droit à l'information \ Sur les services et modes d'accès
Droits particuliers \ Sécurité \ De l'utilisateur \ Facteurs de risques propres à l'utilisateur non considéré
Accessibilité \ Délais \ Soins / services / programmes \ Autre
Accessibilité \ Refus de services \ Équipement ou aide technique
Accessibilité \ Refus de services \ Soins / services / programmes
Droits particuliers \ Droit linguistique \ Accès aux services en langue française
Droits particuliers \ Accès au dossier de l'utilisateur et dossier de plainte \ Confidentialité
Droits particuliers \ Droit à l'information \ Sur les mécanismes de participation
Droits particuliers \ Représentation \ Par mandat
Droits particuliers \ Consentement \ Refus \ De services
Droits particuliers \ Choix de l'établissement \ Hébergement \ Permanent
Droits particuliers \ Droit à l'information \ Sur une contribution financière
Droits particuliers \ Droit à un accommodement raisonnable \ Lié à un handicap
Droits particuliers \ Participation de l'utilisateur ou de son représentant \ Aux décisions affectant son état de santé et bien-être
Droits particuliers \ Droit à l'information \ Sur la compréhension du sens d'une intervention au sens de la LPJ \ Processus clinique
Droits particuliers \ Choix de l'établissement \ Localisation géographique
Droits particuliers \ Représentation \ Régime de protection
Droits particuliers \ Participation de l'utilisateur ou de son représentant \ Au cours d'un processus à caractère juridique
Droits particuliers \ Accès au dossier de l'utilisateur et dossier de plainte \ Assistance

2017-11-27