

Quel avenir pour le régime d'examen des plaintes?

Par Nathalie Dubois, Directrice générale de la FCAAP

Le « régime d'examen des plaintes » : voilà une expression quelque peu rébarbative pour désigner le processus qui permet aux citoyens de faire entendre leur voix lorsqu'ils sont insatisfaits des soins ou des services reçus dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Souvent perçue comme un irritant, la plainte est pourtant bien davantage que l'expression d'une insatisfaction. Elle constitue une occasion unique pour le réseau d'identifier ses faiblesses, de corriger certaines pratiques et d'éviter qu'une même situation se répète. Autrement dit, le régime d'examen des plaintes (REP) est un véritable levier d'amélioration de la qualité des soins et des services.

Encore faut-il lui donner les moyens de remplir pleinement cette mission.

Deux instances, deux types de prérogatives

Le REP repose principalement sur deux instances : le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le Protecteur du citoyen.

Le commissaire reçoit et examine les plaintes qui lui sont soumises. Il peut formuler des recommandations afin d'améliorer la qualité des services et dispose également d'un pouvoir d'intervention.

Les commissaires sont nommés par le conseil d'administration de Santé Québec et relèvent de la Commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services, qui rend elle-même des comptes au conseil d'administration de Santé Québec.

Le Protecteur du citoyen dispose, pour sa part, de pouvoirs d'enquête et d'intervention. Il bénéficie toutefois d'un statut bien différent : il est un officier indépendant de l'Assemblée nationale, nommé par celle-ci aux deux tiers de ses membres. Ce mode de nomination lui confère une forte indépendance institutionnelle à l'égard du gouvernement et de l'administration publique.

Dans le domaine de la santé et des services sociaux, un citoyen qui souhaite porter plainte s'adresse d'abord au commissaire. S'il est insatisfait des conclusions rendues, il peut ensuite s'adresser au Protecteur du citoyen en deuxième recours.

Une même nécessité d'indépendance

Avant l'adoption de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de ser-

vices sociaux (LGSSSS), l'indépendance des commissaires aux plaintes avait souvent été remise en question, notamment parce qu'ils relevaient des conseils d'administration des établissements à l'égard desquels ils recevaient des plaintes.

La création de la fonction de Commissaire nationale devait notamment contribuer à renforcer cette indépendance en supprimant le lien hiérarchique avec les conseils d'administration des établissements.

Selon notre lecture, le problème s'est toutefois déplacé.

Si les commissaires disposent d'une indépendance fonctionnelle dans l'exercice de leur mandat, la FCAAP s'interroge sur l'indépendance institutionnelle de la Commissaire nationale et, par conséquent, sur celle de l'ensemble du régime. Les mécanismes de nomination et de reddition de comptes maintiennent en effet un lien avec Santé Québec, soit l'organisation même dont les activités peuvent faire l'objet de plaintes.

La question n'est pas de mettre en doute l'intégrité ou le professionnalisme des personnes qui occupent ces fonctions. Elle est de savoir si la structure offre toutes les garanties d'indépendance nécessaires pour inspirer pleinement confiance aux citoyens, et qu'ils ne craignent pas de recourir à ce mécanisme.

Pour que les usagers aient confiance dans le REP, ils doivent avoir la conviction que leurs préoccupations sont examinées par une instance neutre, impartiale et suffisamment indépendante du réseau.

C'est pourquoi la FCAAP demande, dans sa plateforme électorale, de renforcer l'indépendance institutionnelle de la Commissaire nationale et, conséquemment, celle des commissaires aux plaintes.

« ...les usagers doivent avoir la conviction que leurs préoccupations sont examinées par une instance (...) indépendante du réseau. »



Photo : les acteurs du régime d'examen des plaintes échangeant sur la façon de mieux valoriser le REP aux yeux du public, Congrès FCAAP 2025. De gauche à droite, Sylvie Tremblay, DG du RPCU, Nathalie Dubois, DG de la FCAAP, Martine Gosselin, Commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services, et Assunta Gallo, Vice-Protectrice du citoyen.

Écouter, mais surtout donner suite

La confiance repose également sur la capacité du REP à produire des résultats tangibles.

Dans les CAAP, nous entendons encore trop souvent les usagers nous dire : « À quoi bon porter plainte? Ça ne changera rien. »

« **Exprimer une insatisfaction (...) est un geste constructif qui contribue à l'amélioration du réseau...** »

Cette perception constitue probablement l'un des plus grands défis du régime. Une personne acceptera plus facilement de consacrer du temps et de l'énergie à une démarche si elle croit que son expérience pourra réellement contribuer à améliorer les choses.

Une plainte ne devrait donc pas se terminer au moment de la transmission de conclusions ou de recommandations. Les citoyens doivent pouvoir constater que les problèmes soulevés donnent lieu, lorsque nécessaire, à des correctifs et que ces correctifs produisent des changements concrets et durables.

C'est pourquoi nous demandons également de renforcer les pouvoirs d'intervention et de suivi des acteurs du régime d'examen des plaintes. La LGSSSS avait fait un pas appréciable dans ce sens, mais nous n'en voyons pas encore les effets.

Écouter est essentiel. Donner suite à ce qui est entendu l'est tout autant.

Mieux informer les usagers

Porter plainte est un droit. Mais pour exercer un droit, encore faut-il le connaître. Une information claire et accessible sur le régime d'examen des plaintes est donc

essentielle si nous ne voulons pas que ce droit demeure théorique.

Depuis plusieurs années, la FCAAP demande aux gouvernements successifs d'avoir la volonté politique de mettre en place une véritable campagne nationale d'information sur le REP.

Il faut faire connaître le droit de porter plainte, mais aussi changer la perception qui l'entoure. Exprimer une insatisfaction n'est pas un geste contre le réseau, mais un geste constructif qui contribue à son amélioration, et qui évite parfois qu'une situation problématique ne se répète au détriment d'un autre usager.

Reconnaître le rôle stratégique des CAAP

Depuis plus de 30 ans, les CAAP informent, assistent et accompagnent les personnes dans l'exercice de leurs droits. Ils sont l'un des acteurs incontournables du REP.

Mais le contexte dans lequel ils exercent leur mandat a profondément changé.

Vieillesse de la population, augmentation du nombre de personnes en perte d'autonomie, enjeux de santé mentale, arrivée de nouveaux citoyens devant naviguer dans un système complexe, multiplication des recours administratifs et place grandissante des prestataires privés : les besoins des usagers se sont transformés.

Aujourd'hui, une personne ne cherche plus seulement de l'aide pour rédiger une plainte. Elle cherche à comprendre ses droits, à déterminer quel recours correspond à sa situation et à s'orienter dans un environnement où cohabitent établissements publics, prestataires pri-

vés, organismes communautaires, ordres professionnels, tribunaux administratifs et instances de surveillance.

Le rôle des CAAP pourrait donc évoluer afin qu'ils puissent davantage accompagner les citoyens vers le recours le plus pertinent, y compris lorsqu'une situation relève d'un ordre professionnel, d'un organisme de surveillance ou d'une autre instance administrative.

Cette évolution doit évidemment s'accompagner d'un financement adéquat, qui tienne compte des besoins de la population et des réalités propres à chaque territoire.

Un régime à renforcer

Le Québec dispose avec le REP d'un mécanisme unique. Trop peu connu et sous-utilisé, il possède pourtant un potentiel considérable pour améliorer durablement la qualité des soins et des services.

Pour y parvenir, il faut renforcer son indépendance, donner davantage de portée aux interventions qui en découlent, mieux le faire connaître et reconnaître pleinement le rôle stratégique des CAAP.

Car au fond, la question dépasse largement la plainte elle-même.

Il s'agit de savoir quelle place nous voulons accorder à l'expérience des usagers dans l'amélioration de notre réseau de santé et de services sociaux.

Retrouver toutes nos recommandations sur notre plateforme électorale : <https://fcaap.ca/plateforme-electorale-2026/>

FAISONS DE LA SANTÉ UN ENJEU ÉLECTORAL!

“

**J'HÉSITE À FAIRE
UNE PLAINTÉ,
MAIS JE NE VEUX PAS
QUE CE QUE J'AI
VÉCU ARRIVE
À D'AUTRES.**



**Écouter les usagers.
Améliorer les soins.
Protéger les droits.**

