



COMMISSION DE LA SANTÉ
ET DES SERVICES SOCIAUX
DES **PREMIÈRES NATIONS**
DU QUÉBEC ET DU LABRADOR

DROITS ET RECOURS en matière d'accès et de qualité des services de santé et des services sociaux

Tous les citoyens, y compris les Premières Nations, ont le droit de recevoir les services dont ils ont besoin et de bénéficier de soins et de services de qualité, c'est-à-dire culturellement adéquats, sécuritaires et respectueux.

En tant que prestataires de services, les établissements situés dans une communauté des Premières Nations ou les établissements du réseau québécois ainsi que le personnel qui y travaille ont la responsabilité de respecter les droits des usagers.

Si un membre des Premières Nations, peu importe son âge ou son lieu de résidence, croit que ses droits n'ont pas été respectés, parce qu'il :

- S'est fait refuser, en totalité ou en partie, l'accès à un service;
- Est insatisfait d'un service qu'il a reçu;
- N'a pas été soigné de façon adéquate ou sécuritaire;
- N'a pas été traité de façon courtoise ou respectueuse;
- N'a pas reçu l'information nécessaire pour participer librement aux décisions liées à son état de santé;

Il est important de signaler la situation aux instances et aux organismes existants en la matière. Ayant comme fonction principale de défendre les intérêts des usagers des services de santé et des services sociaux, les instances et les organismes suivants peuvent vous aider à entreprendre les démarches nécessaires et à porter plainte en toute confidentialité.

1. Comités des usagers

Les comités des usagers s'occupent de la défense des droits et des intérêts des usagers **dans tous les établissements** du réseau québécois de la santé et des services sociaux en répondant à leurs questions, en les accompagnant dans leurs démarches de plaintes ainsi qu'en recevant leurs insatisfactions et leurs commentaires. Pour communiquer avec un comité des usagers, informez-vous directement auprès de l'établissement concerné.

2. Commissaires aux plaintes et à la qualité des services

Le [Commissaire aux plaintes et à la qualité des services](#) veille à l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers dans les **établissements publics** du réseau québécois de la santé et des services sociaux.

3. Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

Les [centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes](#) (CAAP) sont des organismes communautaires régionaux mandatés par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour offrir des services gratuits et confidentiels d'aide et d'accompagnement aux usagers dans le cadre de leurs démarches de plainte.

4. Protecteur du citoyen du Québec

La mission du [Protecteur du citoyen](#) est d'assurer le respect des droits des citoyens dans leurs relations avec les services publics. Il intervient notamment **en deuxième recours** pour prévenir et corriger le non-respect des droits, les abus, la négligence, l'inaction ou les erreurs commises à l'égard des citoyens en contact avec un établissement du réseau de la santé et des services sociaux.

5. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

La [Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse](#) (CDPDJ) est un organisme indépendant œuvrant au Québec, dont la mission est d'assurer la promotion et le respect des droits des citoyens énoncés dans la *Charte des droits et libertés de la personne*, la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ) et la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA).

6. Commission canadienne des droits de la personne

La [Commission canadienne des droits de la personne](#) (CCDP) assure la promotion et la protection des droits de la personne qui sont énoncés dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, à laquelle sont assujettis tous les organismes relevant du gouvernement fédéral, y compris les gouvernements et les organisations des Premières Nations. Elle a pour mission de protéger le principe fondamental de l'égalité des chances et soutient la vision d'une société inclusive sans discrimination.

7. Bureau des enquêtes indépendantes

Le [Bureau des enquêtes indépendantes](#) est un organisme gouvernemental qui mène des enquêtes sur l'ensemble du territoire du Québec pour faire la lumière sur divers événements impliquant un corps policier. Il a notamment la responsabilité d'enquêter sur toute allégation déposée par une personne autochtone relativement à une infraction criminelle commise par un policier.

Vous souhaitez agir? Voici ce que vous pouvez faire :

1. Signaler une insatisfaction ou soumettre des commentaires à l'égard de soins et de services reçus

Avant de déposer une plainte officielle, il est possible de discuter de la situation problématique avec le personnel responsable des soins et des services de l'établissement visé. Si celui-ci fait partie du réseau québécois de la santé et des services sociaux, adressez-vous au comité des usagers de l'établissement. Cette démarche est confidentielle.

Si vous êtes toujours insatisfait, différentes options peuvent être envisagées, dont le dépôt d'une plainte.

2. Signaler une situation préoccupante ou porter plainte

Toute personne qui croit que ses droits n'ont pas été respectés, qui est insatisfaite des services reçus ou qui est témoin d'une situation dans laquelle les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés peut exprimer son insatisfaction, faire un signalement ou déposer une plainte à ce sujet.

Que ce soit pour vous-même ou pour quelqu'un dont vous êtes le tuteur légal, il est important de communiquer avec la ressource ou l'instance appropriée selon ces deux facteurs :

1. La nature de la situation

- Accès aux services et qualité des services reçus
- Discrimination ou harcèlement

2. L'endroit où la situation est survenue

- Établissements offrant des services destinés aux Premières Nations et aux Inuit dans les communautés ou à l'extérieur de celles-ci
- Établissements publics du réseau québécois de la santé et des services sociaux
- Établissements privés du réseau québécois de la santé et des services sociaux

Pour une plainte en matière d'accès à un service ou de qualité d'un service offert par une ressource ou un établissement public du réseau québécois de la santé :

- Communiquez avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Coordonnées : <https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes/#c4223>

Pour une plainte en matière de discrimination, de harcèlement, d'exploitation ou d'atteinte aux droits des enfants et des jeunes du réseau québécois de la santé et des services sociaux :

- Communiquez avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
 - Numéro sans frais : 1-800-361-6477
 - Site Web : cdpdj.gc.ca
 - Formulaires en ligne : <http://www.cdpdj.gc.ca/fr/plainte/Pages/default.aspx>

Pour une plainte en matière de discrimination concernant des services offerts par le gouvernement du Canada :

- Communiquez avec la Commission canadienne des droits de la personne
 - Numéro sans frais : 1-888-214-1090
 - Site Web : chrc-ccdp.gc.ca

3. Obtenir un deuxième recours en cas d'insatisfaction du résultat d'une première plainte

Si vous avez déjà déposé une première plainte concernant des services offerts par une ressource ou un établissement public du réseau québécois de la santé et que vous êtes insatisfait de la décision rendue ou si vous n'avez pas eu de réponse dans un délai de 45 jours, adressez-vous au [Protecteur du citoyen](#) du Québec.

Par téléphone

Région de Québec : 418-643-2688

Sans frais, partout au Québec : 1-800-463-5070

En ligne

Un formulaire de plainte en ligne peut être rempli en tout temps : [FORMULAIRE DE PLAINTÉ](#)

Ressource complémentaire :

- [Procédure d'examen des plaintes en matière de santé et de services sociaux](#)

4. Obtenir de l'aide ou de l'accompagnement dans vos démarches

Pour obtenir de l'aide ou pour être accompagné dans vos démarches ou pour le dépôt d'une plainte, communiquez avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région.




Numéro sans frais : 1-877-767-2227

[Coordonnées des CAAP par région](#)

Ressource complémentaire :

- [Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes](#)

5. Connaître mes droits en tant qu'utilisateur

- [Loi sur les services de santé et des services sociaux](#) (L.R.Q. chap. S-4.2).
- [Charte des droits et libertés de la personne](#) 
- [Loi sur la protection de la jeunesse \(LPJ\)](#) 
- [Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents \(LSJPA\)](#) 
- [Loi canadienne sur les droits de la personne \(LCDP\)](#)

6. Obtenir de l'information sur les droits des enfants et des familles des Premières Nations au Canada en vertu du principe de Jordan

Le [principe de Jordan](#) vise à s'assurer que les enfants des Premières Nations peuvent accéder à tous les services publics d'une manière qui reflète leurs besoins culturels distincts, qui tient pleinement compte du désavantage historique lié à la colonisation, et ce, sans se voir refuser des services et sans subir de retards ou d'interruptions parce qu'ils sont membres d'une Première Nation.

Société de soutien à l'enfance et à la famille des Premières Nations du Canada

La Société de soutien s'emploie à assurer la sécurité et le bien-être des jeunes des Premières Nations et de leurs familles par le biais d'initiatives éducatives, de campagnes de politiques publiques et de ressources de qualité pour soutenir les communautés. Si vous avez des difficultés à rapporter un cas relatif au principe de Jordan, communiquez avec la Société de soutien, à info@fncaringsociety.com, ou au 613-230-5885.

7. Obtenir de l'information sur le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux

Le [régime d'examen des plaintes \(REP\)](#) est une procédure mise en place afin de permettre le respect des droits des usagers, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Le REP assure l'évaluation et le traitement des plaintes faites par les usagers ainsi que l'accompagnement des usagers dans leur démarche de plainte.

VISION

Les personnes, les familles et les communautés des Premières Nations sont en santé, ont un accès équitable à des soins et à des services de qualité, et exercent leur autodétermination et autonomie culturelle.

MISSION

Accompagner les Premières Nations au Québec dans l'atteinte de leurs objectifs en matière de santé, de mieux-être, de culture et d'autodétermination.



COMMISSION DE LA SANTÉ
ET DES SERVICES SOCIAUX
DES PREMIÈRES NATIONS
DU QUÉBEC ET DU LABRADOR