# Délai de traitement des plaintes des usagers d'établissements de santé : la Cour Suprême du Canada refuse d'intervenir

27 février 2015

Le 26 février 2015, la Cour suprême du Canada a rejeté la demande du docteur Gilbert Liu d'en appeler d'une décision de la Cour d'appel en matière de délai de traitement des plaintes des usagers d'établissements de santé. Dans cet arrêt unanime du 4 septembre 2014, la Cour d'appel confirme que le délai de 45 jours prévu par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*[1] (« LSSSS ») pour le traitement des plaintes des usagers par le médecin examinateur et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services n'est pas impératif. Selon la Cour, ce délai servirait plutôt à souligner le désir du législateur que les plaintes soient traitées avec diligence[2].

Conformément aux pratiques de la Cour suprême, le jugement n'exprime aucun motif. Il met cependant fin à la controverse qui était entretenue sur la portée effective de l'arrêt de la Cour d'appel confirmant le jugement d'avril 2013 de la Cour supérieure[3].

L'état du droit est désormais clair et l'arrêt de la Cour d'appel fait jurisprudence. Les dossiers en cours, judiciaires ou institutionnels, doivent maintenant être traités conformément aux conclusions de la Cour d'appel et procéder.

Il faut rappeler que la position du médecin reposait sur un argument d'interprétation des articles 47 et 49 de la LSSSS suivant lequel un médecin examinateur qui, au terme du délai prévu de 45 jours, n'avait pas encore procédé au traitement d'une plainte et n'avait émis aucune conclusion à son sujet, perdait compétence. Cette plainte devenait alors caduque à moins que le plaignant ne se prévale de son droit d'en saisir le comité de révision.

Or, tout comme l'avait fait la Cour supérieure, la Cour d'appel a reconnu que l'objectif principal du régime de traitement des plaintes des usagers est « l'exercice simple et efficace de leurs droits par les usagers ». Interpréter ce délai de 45 jours de la manière suggérée par le médecin en viendrait à pénaliser le plaignant en le privant du droit au traitement de sa plainte. Ce serait faire échec à la finalité recherchée par le législateur.

La conclusion de la Cour d'appel peut être étendue à toutes les plaintes des usagers, et non pas uniquement à celles qui concernent des médecins, dentistes ou pharmaciens. Selon la LSSSS, celles-ci doivent être traitées dans un délai imparti. La Cour a fait écho à la réalité observée dans plusieurs milieux où une variété de facteurs peuvent expliquer que le médecin examinateur ou le commissaire aux plaintes ne puisse formuler les conclusions recherchées dans le délai de 45 jours.

*Copyright (c) Lavery, de Billy, S.E.N.C.R.L. - L.L.P.*

Ces facteurs peuvent être attribuables au plaignant, à la personne visée par la plainte ou à des événements de toute nature.

Cela dit, il faut souligner à nouveau que le délai de 45 jours indiqué dans la loi pour traiter une plainte exprime l'intention du législateur que les plaintes des usagers soient traitées rapidement. Les instances qui seraient dans l'incapacité d'agir dans ce délai seraient bien avisées d'en documenter les raisons de manière à éviter les controverses inutiles.

---

[1] RLRQ, c. S-4.2.

[2] *Liu* c. *Comité de discipline du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu-Rouville*, 2014 QCCA 1613.

[3] *Liu* c. *Comité de discipline du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu-Rouville*, 2013 QCCS 1856.

*Copyright (c) Lavery, de Billy, S.E.N.C.R.L. - L.L.P.*