

SANTÉ QUÉBEC

Rapport annuel 2025-2026

Comité de révision des plaintes médicales

Institut national de psychiatrie légale Philippe-Pinel



Table des matières

Liste des acronymes.....	1
Lettre de présentation à la Présidente du conseil d'administration de Santé Québec	2
Lettre de présentation à la Commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services	2
Mot de la présidente du comité de révision	3
1. Composition du comité de révision	4
2. Présentation du rapport.....	4
3. Bilan des demandes de révision	5
3.1 Le bilan des dossiers de plaintes.....	5
3.1.1 Par étape de l'examen.....	5
3.1.2 Par niveau de traitement.....	7
3.1.3 Le délai de traitement des dossiers	7
3.1.4 Par motifs de demande de révision.....	8
3.2 Conclusions tirées par le comité de révision	8
4. Conclusion du rapport annuel	9

Liste des acronymes

CPQS	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
LGSSSS	Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux
SIGPAQS	Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services

Lettre de présentation à la Présidente du conseil d'administration de Santé Québec

Madame Christiane Germain
Présidente du conseil d'administration de Santé Québec

Madame la Présidente,

Conformément à la *Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux*, j'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel du comité de révision des plaintes médicales de l'Institut national de psychiatrie légale Philippe-Pinel pour la période du 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, l'expression de ma considération distinguée.



Me Mélanie Bourassa-Forcier

Présidente du comité de révision des plaintes médicales

Institut national de psychiatrie légale Philippe-Pinel

Lettre de présentation à la Commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services

Madame Martine Gosselin
Commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services
Santé Québec

Madame la Commissaire nationale,

Conformément à la *Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux*, j'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel du comité de révision des plaintes médicales de l'Institut national de psychiatrie légale Philippe-Pinel, pour la période du 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026.

Veuillez agréer, Madame la Commissaire nationale, l'expression de ma considération distinguée.



Me Mélanie Bourassa-Forcier

Présidente du comité de révision des plaintes médicales

Institut national de psychiatrie légale Philippe-Pinel

Mot de la présidente du comité de révision

Le comité de révision a pour mandat de réviser le traitement accordé aux plaintes médicales par les médecins examinateurs de l'établissement. Dans le contexte de la transition prévue à la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (LGSSSS), la Direction des affaires corporatives de Santé Québec a confirmé le maintien de la compétence et des fonctions des comités de révision jusqu'à la mise en place d'un comité national.

En vertu de la LGSSSS, le comité peut notamment confirmer les conclusions du médecin examinateur, requérir un complément d'examen du médecin examinateur, recommander des mesures de conciliation, transmettre un dossier pour étude disciplinaire ou infirmer les conclusions du médecin examinateur et confier la plainte à un autre médecin examinateur.

L'exercice 2025-2026 a été marqué par certains changements au sein du comité. Le comité tient à souligner la contribution remarquable de Madame Michèle Goyette, qui a quitté ses fonctions de présidente en janvier 2026 après plusieurs années d'engagement soutenu. En février 2026, j'ai accepté d'assumer la présidence du comité. Le comité a également pu compter sur l'implication constante de la Docteure Caroline Guérin-Thériault et du Docteur Benoit Dassylva, membres réguliers et médecins réviseurs. Enfin, le comité a appris avec tristesse le décès de la Docteure Michelle Roy, membre substitut depuis 2021, dont la rigueur et le dévouement ont été grandement appréciés.

Cette année encore, le comité a constaté que plusieurs plaignants confondent le rôle du comité de révision avec celui d'un second examen de la plainte. Ainsi, lors de chaque rencontre, le comité rappelle que son mandat consiste à réviser la qualité, la diligence et l'équité du traitement accordé à la plainte par le médecin examinateur, ainsi qu'à s'assurer que les conclusions rendues reposent sur le respect des droits des usagers et des normes professionnelles. Il est également précisé que les fonctions du comité se limitent au cadre prévu par la LGSSSS et ne permettent pas de traiter des demandes excédant ce mandat.



Me Mélanie Bourassa-Forcier
Présidente du comité de révision des plaintes médicales
Institut national de psychiatrie légale Philippe-Pinel



1. Composition du comité de révision

Nom	Rôle au sein du CR	Statut de membre	Période de mandat au CR
Madame Michèle Goyette	Présidente	Membre indépendant	2022-2026
Me Mélanie Bourassa-Forcier	Présidente	Membre indépendant	Depuis 2026
Docteure Caroline Guérin-Thériault	Membre	Membre médical	2021-2026
Docteur Benoit Dassylva	Membre	Membre médical	2024-2026
Docteure Michelle Roy	Membre	Membre substitut	2021-2026

Au cours de l'exercice 2025-2026, des changements sont survenus au sein de la composition du comité de révision. Le 9 janvier 2026, le comité a reçu la démission de sa présidente, Madame Michèle Goyette, dont l'engagement et le leadership ont marqué les travaux du comité depuis 2022. Son ouverture d'esprit, l'attention soutenue qu'elle a portée aux demandes de révision ainsi que sa grande disponibilité ont été grandement appréciées. Les membres du comité tiennent à la remercier chaleureusement pour sa précieuse contribution au cours des dernières années.

En février 2026, j'ai accepté le mandat de présidente du comité de révision.

Cette année encore, le comité a bénéficié de l'implication soutenue de la Docteure Caroline Guérin-Thériault et du Docteur Benoit Dassylva, à titre de membres réguliers. Tous deux agissent comme médecins réviseurs et exercent leur profession au sein de l'établissement.

Enfin, le comité a appris avec tristesse le décès de la Docteure Michelle Roy en février 2026. Membre substitut du comité de révision depuis 2021, elle a contribué avec rigueur et dévouement à ses travaux. Nos pensées et nos plus sincères condoléances accompagnent ses proches.

2. Présentation du rapport

Note au lecteur

Le présent rapport repose sur les données extraites du Système d'information sur la gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS), telles qu'elles étaient disponibles au 31 mars 2026. Ce système assure l'harmonisation et l'uniformité de la présentation des statistiques relatives aux plaintes pour l'ensemble des établissements du réseau de la santé du Québec.

Les données présentées ont été consignées et validées par le bureau de la commissaire, conformément aux règles en vigueur. Elles constituent la base du présent rapport annuel, couvrant la période du 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026.

L'emploi du masculin dans le présent document est utilisé dans le seul but d'alléger la lecture et ne comporte aucune intention discriminatoire.

La reproduction partielle de ce document est autorisée, sous réserve de la mention de la source.

3. Bilan des demandes de révision

Conformément à la LGSSSS, l'auteur d'une plainte ou le professionnel qu'elle concerne peut, lorsqu'il est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été communiquées, demander à un comité de révision de réviser le traitement d'une plainte traité par le médecin examinateur. La demande de révision est formulée verbalement ou par écrit à l'intention du président du comité compétent.¹

Ce chapitre présente les principaux résultats du rapport d'activités du comité de révision.

3.1 Le bilan des dossiers de plaintes

3.1.1 Par étape de l'examen

Tableau 1 Comparatif du nombre de demandes de révision gérées par le comité de révision sur les trois dernières années

Année d'exercice	Évolution du bilan des dossiers selon l'étape de l'examen tout au long de l'exercice							
	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		Pendants au 31 mars (fin de l'exercice)	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2025-2026	2	200	3	-70	4	-50	1	-50
2024-2025	0	-100	10	-47	8	-64	2	200
2023-2024	3	-63	19	36	22	16	0	-100

Au 1^{er} avril 2025, 2 dossiers (d'un même plaignant usager) datant de l'année 2024-2025 étaient en attente de traitement. Le 15 mai 2025, l'utilisateur s'est désisté de sa demande de révision pour l'ensemble de ces dossiers. Le comité de révision n'a donc pas procédé à la révision de ces dossiers.

Le comité a reçu 3 nouvelles demandes au cours de l'année 2025-2026.

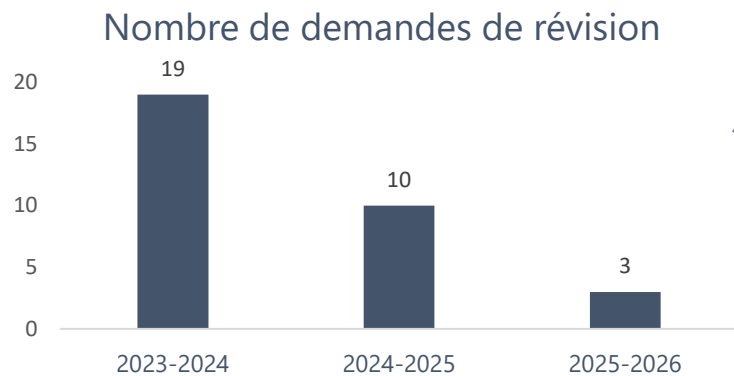
Le 4 juin 2025, le comité s'est réuni pour étudier 1 demande de révision provenant d'un proche d'un usager. Le comité a confirmé les conclusions motivées du médecin examinateur.

Le 17 décembre 2025, le comité s'est réuni pour étudier 1 demande de révision provenant d'un usager. Le comité a confirmé les conclusions motivées du médecin examinateur et a référé l'utilisateur à la procédure de l'établissement pour les demandes de changement de psychiatre.

Le 6 mars 2026, un usager a déposé une demande de révision. Le comité de révision devra procéder à la révision de ce dossier au cours de l'année 2026-2027, la disponibilité des membres n'ayant pas permis la tenue d'une rencontre avant le 31 mars 2026. Le plaignant a été avisé du délai de traitement de sa demande.

¹ LGSSSS, art. 692

Évolution des dossiers 2023 à 2026 (3 ans)



Le **phénomène de l'exercice déraisonnable du droit de porter plainte**, déjà analysé dans le rapport annuel de la CPQS 2023-2024, a une incidence directe sur le nombre de demandes de révision. Les usagers qui déposent un volume élevé de plaintes de nature médicale ont, dans bien des cas, recours de façon systématique au comité de révision.

La mise en place, en 2023-2024, d'un processus d'encadrement graduel du droit de porter plainte visant à favoriser un exercice raisonnable du droit de porter plainte auprès des **grands utilisateurs** du régime d'examen des plaintes semble toutefois produire des résultats positifs, comme en témoigne la diminution observée du nombre de demandes de révision.

Les rencontres virtuelles entre les membres du comité et les plaignants se sont poursuivies afin que ces derniers puissent présenter leurs observations verbalement, en complémentarité avec celles qu'ils peuvent soumettre par écrit.

Les professionnels concernés sont toujours invités, s'ils le souhaitent, à présenter leurs observations.

3.1.2 Par niveau de traitement

Tableau 2 Nombre de demandes de révision selon le niveau de traitement accordé

Année d'exercice	Niveau de traitement							Total
	Non complété				Complété			
	Abandonnés	Cessés	Refusés	Rejetés sur examen sommaire	Avec mesure	Sans mesure	Avec conciliation des intérêts (art. 696)	
2025-2026	2	--	--	--	--	2	--	4
2024-2025	6	--	--	--	--	2	--	8
2023-2024	--	--	--	13	--	9	--	22

En 2023-2024 un usager a porté 13 dossiers en révision alors qu'il n'y avait pas le droit considérant que ses plaintes médicales avaient été rejetées par le médecin examinateur. Les explications en lien avec le phénomène de l'exercice déraisonnable du droit de porter plainte décrit à la section précédente s'appliquent dans ce cas-ci.

Les données présentées dans ce tableau (nombre de demandes) ont été extraites manuellement car le rapport statutaire du SIGPAQS (Tableau 1-F-1 État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu au 1er palier selon le niveau de traitement et le motif) émet des données en nombre de motifs conclus et non en nombre de dossiers conclus.

3.1.3 Le délai de traitement des dossiers

Selon la LGSSSS, dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision, le comité doit communiquer par écrit ses conclusions et les motifs qui les justifient à l'auteur de la plainte, au professionnel, au médecin examinateur et au commissaire concernés.²

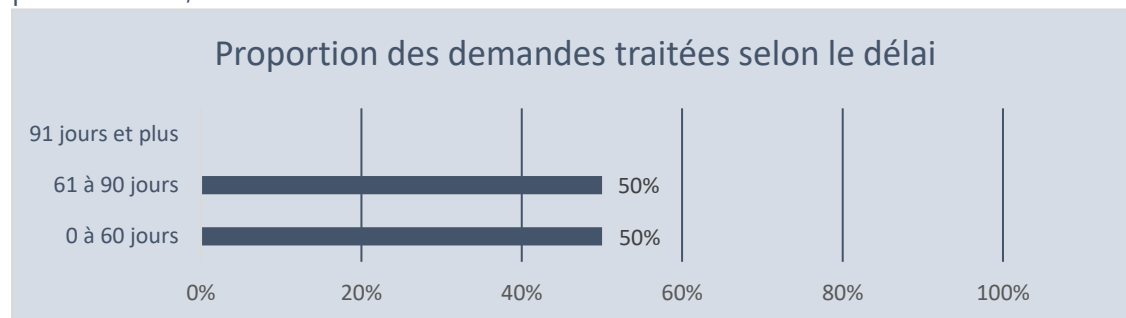


Figure 1 Proportion de dossiers selon leur délai de traitement

Grâce à l'établissement de dates fixes de rencontres au calendrier annuel, permettant d'assurer la régularité des séances, ainsi que la disponibilité des membres du comité de révision, le délai moyen de traitement s'est amélioré pour atteindre 51 jours (calculé entre la réception de la demande de révision et la transmission de l'avis du comité de révision), comparativement à 65 jours en 2024-2025. Les deux dossiers ayant dépassé le délai de 60 jours ont été conclus en 61 jours.

² LGSSSS, art. 697

3.1.4 Par motifs de demande de révision

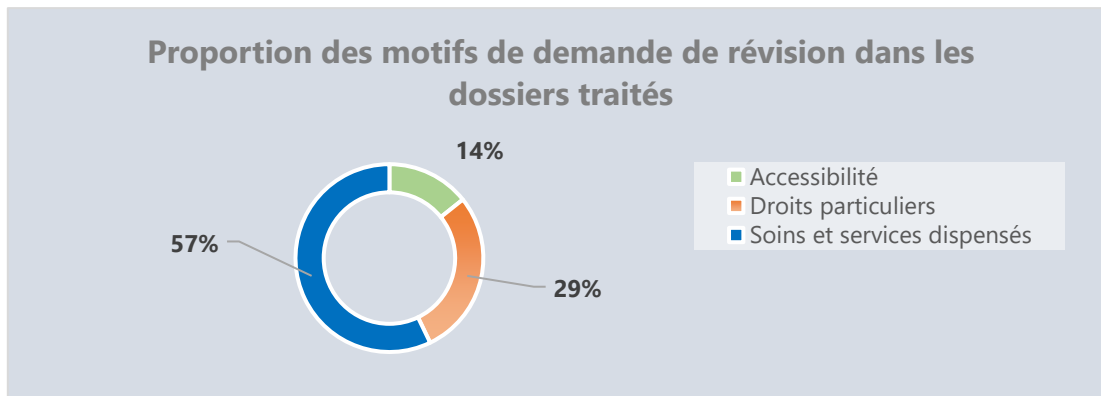


Figure 2 Proportions des motifs de demande de révision dans les dossiers traités

Accessibilité	
Difficulté d'accès aux services formellement requis	14%
Droits particuliers	
Choix du professionnel	14, 3%
Droit de communiquer \ Autre	14, 3 %
Soins et services dispensés	
Décision clinique \ Choix de médication	14%
Décision clinique \ Décision d'appliquer une contention	29%
Décision clinique \ Évaluation et jugement professionnels	14%
Total	100%

3.2 Conclusions tirées par le comité de révision

Conformément à la LGSSSS, le comité de révision, pour chaque demande recevable, révisé le traitement de la plainte effectué par le médecin examinateur et doit tirer une conclusion.³

Nombre de dossiers selon la décision prise par le comité de révision

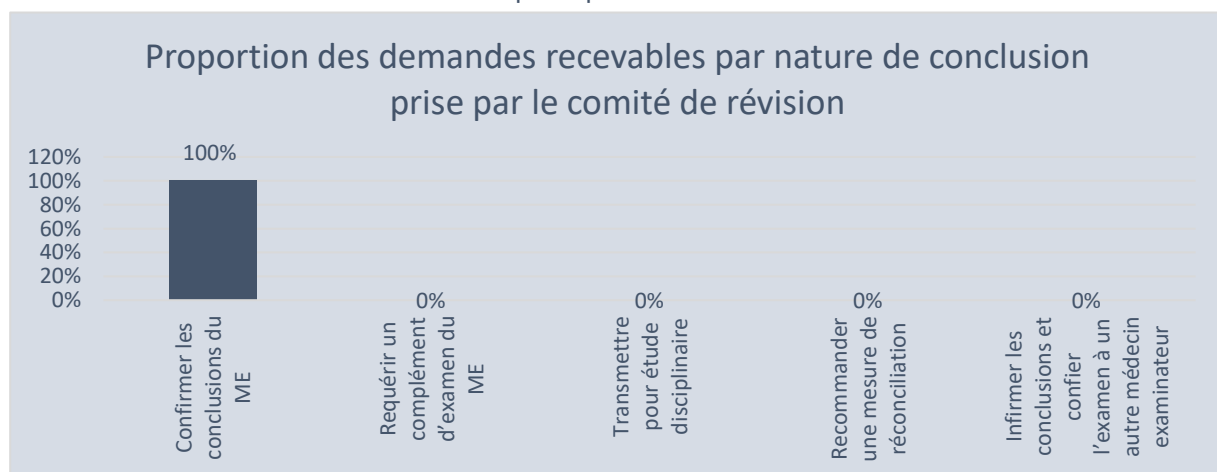


Figure 3 Proportion des demandes de révision traitées selon la nature de la conclusion tirée

³ LGSSSS, art. 695

4. Conclusion du rapport annuel

Nous tenons à exprimer notre profonde reconnaissance à Madame Gabrielle Alain-Noël, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, pour sa disponibilité, son accompagnement et son soutien constant.

Nous souhaitons également souligner l'apport précieux de Madame Marisol Paquin, technicienne en administration au bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, dont le professionnalisme et le dévouement ont assuré un soutien administratif de grande qualité, tant auprès des plaignants et des professionnels concernés qu'auprès des membres du comité.

Enfin, nous adressons nos plus sincères remerciements aux membres du comité, Docteure Caroline Guérin-Thériault et Docteur Benoit Dassylva, pour le partage généreux de leur expertise au bénéfice de l'établissement et pour leur engagement indéfectible envers le respect des droits des usagers.

