



## Bulletin d'information

# RI-RTF

Novembre 2022 / Volume 3, numéro 10

**Pour tout savoir sur l'actualité  
concernant les RI-RTF**



### Remerciements

Depuis mars 2020, la pandémie de la COVID-19 a bouleversé l'existence de tout un chacun. Nous sommes conscients que le fait d'œuvrer avec une clientèle plus vulnérable ayant des besoins diversifiés représente un défi de taille dans un tel contexte. La situation étant en continuel changement, cela nécessite des efforts d'adaptation considérables. Bien que cela puisse être contraignant, le respect des mesures sanitaires et la vaccination demeurent nos meilleurs alliés dans cette lutte sans précédent.

Nous tenons à remercier sincèrement tous les gens qui œuvrent au sein des ressources intermédiaires et de type familial pour leurs efforts et leur dévouement, que ce soit au niveau des ressources elles-mêmes, des associations qui les représentent ou du réseau de la santé et des services sociaux. Votre esprit de solidarité et votre capacité d'adaptation vous permettent de continuer à offrir des services sécuritaires et de qualité aux usagers qui sont confiés aux RI-RTF.

## Abolition de la contribution financière parentale pour le placement d'enfants

Depuis septembre 2021, des modifications au Règlement sur la contribution des usagers pris en charge par les ressources de type familial ou par les ressources intermédiaires sont entrées en vigueur, abolissant la contribution financière parentale pour le placement d'enfants (CFP).

Les travaux qui ont mené à ces modifications ont pris en compte le rapport publié en mars 2013 par le Protecteur du citoyen. Ce dernier estimait que l'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) et le règlement sur la contribution financière qui en découle devaient être révisés afin d'y éliminer certaines incohérences et iniquités. Des recommandations ont été émises visant notamment à mettre à jour les paramètres du calcul de la CFP, dans un objectif d'équité et d'une meilleure prise en compte de la capacité financière des parents. En ayant cette prémisse, l'orientation prise d'abolir la CFP prenait son assise. En effet, les instances et organismes gouvernementaux concernés ont déterminé qu'il était prioritaire de favoriser le retour de l'enfant dans son milieu de vie naturel en ne fragilisant pas la situation financière des parents.

En conséquence, le gouvernement a modifié les modalités d'attribution du crédit d'impôt remboursable accordant une allocation aux familles. Les changements apportés sont les suivants :

- ne plus assujettir le versement de l'Allocation famille au paiement de la CFP ;
- l'arrêt du versement de l'Allocation famille aux parents dont l'enfant fait l'objet d'une ordonnance d'hébergement jusqu'à sa majorité en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse, car l'État n'exigera plus aucune contribution financière de la part des parents ;
- le maintien du versement de l'Allocation famille pour les parents dont l'enfant fait l'objet d'un hébergement temporaire, et ce, dans le but de favoriser le retour de ce dernier dans le domicile familial.

Avec ces ajustements, lorsque l'enfant est en situation de placement, l'impact financier sera diminué pour les parents, et ce, dans le meilleur intérêt de l'enfant.





## Le régime d'examen des plaintes

Tout usager du réseau de la santé et des services sociaux qui croit que ses droits n'ont pas été respectés, qui est insatisfait des services qu'il a reçus ou qui est témoin d'une situation qui le préoccupe peut signaler la situation ou porter plainte au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) de son établissement.

Chaque établissement a l'obligation de se doter d'une procédure d'examen des plaintes dont l'application est sous la responsabilité du CLPQS. Le CLPQS procède à l'étude des plaintes en conformité avec les dispositions de la LSSSS et de la procédure d'examen des plaintes de l'établissement. Le CLPQS est nommé par le conseil d'administration qui doit prendre les mesures nécessaires pour préserver en tout temps son indépendance.

Lors de la réception d'une plainte portant sur les services que l'utilisateur « a reçus, aurait dû recevoir, [reçoit] ou requiert<sup>1</sup> », le CLPQS doit en aviser la personne responsable de la ressource.

La personne responsable de la ressource peut être appelée à collaborer avec le CLPQS lors de l'examen d'une plainte. Si tel est le cas, le répondant de la ressource est dans l'obligation de fournir « tous les documents [que le CLPQS] exige pour l'examen de la plainte ou la conduite d'une intervention, y compris l'accès et la communication de renseignements ou de documents contenus dans le dossier de l'utilisateur; toute personne doit également, sauf excuse valable, assister à une rencontre que celui-ci convoque<sup>2</sup> ».

De plus, il est important de savoir que « [n]ul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte<sup>3</sup> ». Ainsi, les usagers peuvent porter plainte ou signaler des situations préoccupantes sans crainte, ce qui permet au régime d'examen des plaintes de s'inscrire comme un mécanisme d'assurance qualité.

À la suite de l'examen d'une plainte, si le CLPQS arrive à la conclusion qu'il y a un écart entre la qualité attendue et la qualité rendue, il a le pouvoir de formuler une recommandation à l'instance visée par la plainte. Une prise de contact préalable à cette recommandation est faite par le CLPQS pour s'assurer de sa faisabilité.

### Signalements obligatoires pour les cas potentiels de maltraitance :

Dans le cadre de ses fonctions, le CLPQS est aussi responsable du traitement de certains signalements de maltraitance. La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (Loi 6.3) encourage en tout temps le signalement volontaire des situations de maltraitance. Toutefois, selon la loi tout prestataire de services de

1. Article 34, LSSSS.

2. Article 36, LSSSS.

3. Articles 34, 44, 45, 53, 60 et 73, LSSSS.

santé et de services sociaux<sup>4</sup> ou tout professionnel reconnu en vertu du Code des professions dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doit signaler sans attendre le cas notamment pour un usager majeur d'une ressource intermédiaire (RI) ou d'une ressource de type familial (RTF).

Si le témoin d'un acte de maltraitance envers une personne aînée ou une personne majeure en situation de vulnérabilité pris en charge par une RI-RTF est un prestataire de services de santé et de services sociaux ou un professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26) qui constate la situation, dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession, il a l'obligation de signaler la situation<sup>5</sup> au CLPQS d'un établissement, à la police ou autres ressources disponibles, le cas échéant.

### Rappel des droits de l'utilisateur, notamment :

- Être informé sur les services existants et la façon de les obtenir.
- Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.
- Choisir le professionnel ou l'établissement dont il reçoit les services.
- Recevoir des soins en cas d'urgence.
- Être informé sur son état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins le concernant.
- Être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services.
- Être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité, au cours de toute intervention.
- Accepter ou refuser, par lui-même ou par l'entremise de son représentant, les soins de façon libre et éclairée.
- Avoir accès à son dossier, qui est confidentiel.
- Participer aux décisions qui le concernent.
- Être accompagné ou assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des renseignements sur les services.
- Porter plainte sans risque de représailles, être informé de la procédure d'examen des plaintes et être accompagné ou assisté à toutes les étapes de ses démarches, si nécessaire.
- Être représenté pour tous ses droits reconnus s'il devient inapte, de façon temporaire ou permanente, à donner son consentement.
- Recevoir des services en langue anglaise, s'il est anglophone, selon le programme d'accès gouvernemental.
- Recevoir des soins de fin de vie.

En conclusion, l'examen des plaintes est un processus impartial qui prend en considération les différents points de vue des parties impliquées. Porter plainte est un geste constructif qui assure le respect des droits des usagers et qui contribue à améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux.

4. Article 2, Loi 6.3 « prestataire de services de santé et de services sociaux » : toute personne qui, dans l'exercice de ses fonctions ou d'une ressource de type familial, incluant celle qui exerce des activités décrites aux articles 39.7 et 39.8 du Code des professions (chapitre C-26) ainsi que l'exploitant ou le responsable de la résidence ou de la ressource, le cas échéant ;

5. Article 21 de la Loi 6.3

## Mesure pour l'accessibilité des produits menstruels jetables

Afin de contrer les inégalités socio-économiques entre les femmes et les hommes vivant en ressources intermédiaires et ressources de type familial (RI-RTF), le ministère de la Santé et des services sociaux (MSSS) a travaillé sur l'implantation d'une mesure visant à rendre accessibles les produits menstruels jetables aux filles et aux femmes confiées en ressources.

Peu importe leur âge, les usagères confiées en RI-RTF doivent assumer les dépenses reliées à l'achat de produits menstruels par le biais de leur allocation pour dépenses personnelles (ADP). À titre de rappel, le montant de l'ADP est prévu sans égard au genre de l'usager confié. Ainsi, dans un souci d'équité, depuis le 1er avril 2022, il est attendu que la RI RTF, à qui une ou des usagères âgées entre 12 et 50 ans sont confiées, rende accessible et se voit rembourser les dépenses liées à l'achat de produits menstruels jetables, soit les serviettes sanitaires, les protège-dessous et les tampons hygiéniques, pour les usagères concernées, selon leurs préférences.

Le MSSS estime que plus de 5 000 usagères pourront bénéficier de cette mesure. Il s'agit d'une belle avancée pour la condition féminine et d'une action concrète pour contrer les inégalités socio-économiques entre les femmes et les hommes.

Pour de plus amples informations, veuillez vous référer à l'annexe 4 de la circulaire ministérielle intitulée *Ressources intermédiaires et ressources de type familial : allocations financières, contribution des usagers, prestations gouvernementales pour enfants et mesure pour l'accessibilité aux produits menstruels jetables*, codifiée O3.01.42.24.



Pour toute question ou tout commentaire sur ce bulletin, communiquez à l'adresse suivante : [guichetirtf@msss.gouv.qc.ca](mailto:guichetirtf@msss.gouv.qc.ca)