



**Centre jeunesse  
du Bas-Saint-Laurent**

**Rapport d'activité 2011-2012 sur l'application du *Règlement sur la procédure d'examen des  
plaintes formulées par les usagers***

**soumis à l'attention des membres du**

**conseil d'administration**

**par**

**Claudette Belzile  
commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services**

**Juin 2012**



## SOMMAIRE

### INTRODUCTION

|   |   |
|---|---|
| 1. Fonctions de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services .....   | 3 |
| 2. Angle d'analyse.....   | 3 |
| 3. Statistiques et faits saillants .....  | 4 |
| 3.1 Plaintes .....  | 4 |
| 3.2 Interventions.....  | 5 |
| 3.3 Assistances .....   | 5 |
| 3.4 Consultations .....   | 5 |
| 4. Activités relatives à l'exercice des autres fonctions de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ..... | 6 |
| 4.1 Promotion / Information.....  | 6 |
| 4.2 Communication au conseil d'administration.....  | 6 |
| 4.3 Participation au comité de vigilance et de la qualité .....   | 7 |
| 4.4 Collaboration au fonctionnement du régime d'examen des plaintes.....  | 7 |
| 5. Remerciements.....   | 7 |

Annexe I : Définition des types de dossiers

Annexe II : Description des motifs de demandes



## INTRODUCTION

Les dispositions de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) au chapitre des plaintes amènent certaines précisions en ce qui a trait au rapport que doit présenter, au conseil d'administration, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Ce « *rapport sur l'application de la procédure des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits* » doit comprendre le bilan des activités de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

Le rapport présente :

- les fonctions de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS);
- l'angle d'analyse des plaintes;
- les statistiques pour les années 2010-2011 et 2011-2012;
- les faits saillants concernant le traitement des plaintes, des interventions, des assistances et des consultations;
- les activités relatives aux autres fonctions de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services;
- les définitions des types de dossiers et une description des motifs de demandes.



## **1. Fonctions de la commissaire locale aux plaintes à la qualité des services**

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) est responsable, envers le conseil d'administration, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Elle intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

Elle fait rapport au conseil d'administration, à toute direction ou à tout responsable concerné et peut recommander toute mesure visant la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

De plus, elle est membre du comité de vigilance et de la qualité au sein duquel elle veille au suivi de ses recommandations visant l'amélioration de la qualité des services.

Enfin, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)* précise que la commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit :

- assurer la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement;
- diffuser l'information sur les droits et les obligations des usagers, et ce, afin d'en améliorer la connaissance;
- assurer la promotion du régime d'examen des plaintes.

## **2. Angle d'analyse**

Les dispositions du règlement n° 7 sur la procédure d'examen des plaintes stipulent que l'examen des plaintes est une activité reliée à la promotion de la qualité des services. Les actions sont guidées par le respect des droits des usagers.

Au Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent, il est attendu que tout employé doit se soucier des insatisfactions des usagers et de la réponse à leurs besoins. De plus, il appartient aux chefs des services d'activer un processus de conciliation des insatisfactions d'un usager, de répondre à ses besoins, d'écouter les insatisfactions et leurs attentes et d'y apporter une réponse « sur le terrain » au fur et à mesure qu'elles s'expriment.

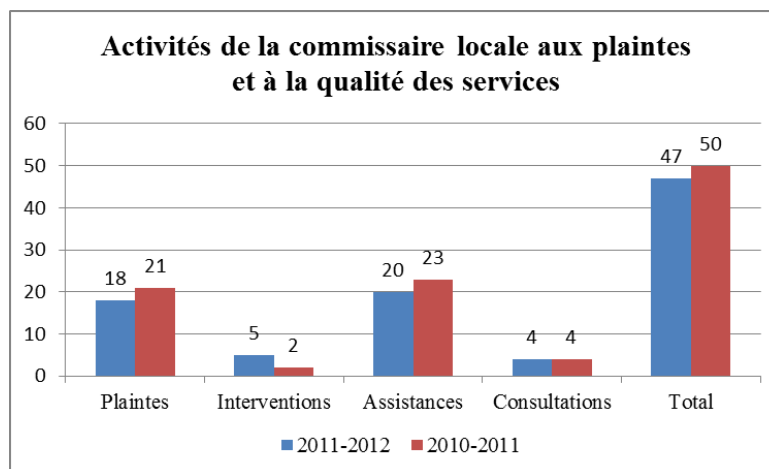
L'utilisateur insatisfait des services est invité à en faire part très ouvertement au personnel concerné en vue d'obtenir une réponse à ses attentes. Dans le cas où l'utilisateur obtiendrait une réponse qu'il juge insatisfaisante, le chef des services réfère l'utilisateur à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement qui verra à assurer un traitement juste et diligent de sa plainte, et ce, conformément aux droits qui lui sont reconnus tant par la loi que par le Code d'éthique du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent (CJBSL).

L'analyse des différentes situations par la CLPQS comprend deux niveaux :

- les objets de la plainte de l'utilisateur ou de la situation soumise à son attention en regard de la prestation des services, le respect des droits;
- la qualité des services offerts (notamment la continuité, la présence d'un plan d'intervention, la tenue et la gestion du dossier, le respect des normes et des standards de pratique clinique) constituant ainsi l'analyse globale.

Depuis 2007, une recommandation du Conseil québécois d'agrément (CQA) portant sur la cueillette d'information en regard du traitement des insatisfactions des usagers traitées par les gestionnaires font l'objet d'une compilation par la commissaire. Pour cette année, nous comptons vingt-deux situations documentées pour les mois d'octobre 2011 et de février 2012. Les réponses sont à la satisfaction de la clientèle. Les membres du comité de vigilance et de la qualité en sont informés.

### 3. Statistiques et faits saillants



#### 3.1 Plaintes

La CLPQS a conclu l'examen de dix-huit plaintes au cours de l'année. Ces plaintes proviennent des usagers majoritairement des parents qui reçoivent des services en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ). L'examen des plaintes a permis de valider les processus et les interventions qui doivent respecter le cadre normatif de la protection de la jeunesse. Aucune plainte n'a fait l'objet de recommandation. Chacune des conclusions de plaintes est transmises par écrit afin de fournir au plaignant l'ensemble de l'information sur les processus de l'intervention en protection de la jeunesse, sur les droits des usagers dans ce contexte et ses droits de recours au Bureau du protecteur du citoyen.

| Motifs de plaintes          | Nombre |
|-----------------------------|--------|
| Soins et services dispensés | 7      |
| Relations interpersonnelles | 7      |
| Aspects financiers          | 4      |

| Délais de traitement  | Nombre |
|---|--------|
| 1 à 15 jours  | 6      |
| 16 à 30 jours   | 6      |
| 31 à 45 jours   | 5      |
| 61 à 90 jours   | 1      |
| Délai moyen de traitement 26 jours pour un objectif fixé par la loi de 45 jours |        |

Le Bureau du protecteur a rendu ses conclusions dans un dossier de plainte pour un usager insatisfait des conclusions de la commissaire locale. La réponse transmise confirme le bien-fondé des conclusions déjà communiquées à l'utilisateur.



### **3.2 Interventions**

La commissaire locale a conclu le traitement de cinq interventions dont quatre sur demande et une de sa propre initiative.

Ces interventions concernent :

- les résultats d'un processus pour un candidat à l'adoption;
- une situation d'une jeune à l'unité de vie L'Anse qui lors d'un transfert vers une autre unité a perdu des biens personnels;
- une communication d'une information entre deux centres jeunesse qui ne s'est pas rendue à temps;
- une demande de la commissaire aux plaintes de la Régie des rentes du Québec afin de clarifier une pratique;
- un tiers questionnant la confidentialité entre des voisins.

Les personnes concernées ont été majoritairement satisfaites des interventions effectuées.

### **3.3 Assistances**

La commissaire locale a analysé vingt dossiers d'assistance qui portent sur la :

- compréhension des droits de recours d'une ressource de type familial (RTF);
- compréhension du processus à la Cour supérieure;
- compréhension du processus au Tribunal de la jeunesse;
- compréhension de la LPJ;
- connaissance des droits des parents, des grands-parents, oncles et tantes;
- clarification des règles de la centrale de signalements;
- clarification de règles de la contribution parentale à l'hébergement d'un enfant.

De ces dossiers d'assistance, aucun n'a fait l'objet d'une plainte. Les personnes ont été majoritairement satisfaites de la réponse reçue. Pour l'ensemble des dossiers d'assistance, le délai moyen de traitement est de 2,25 jours.

### **3.4 Consultations**

La commissaire locale a répondu à quatre consultations. Elles visent notamment un avis professionnel, une information sur les droits des usagers, une sur les obligations de l'établissement, une réflexion éthique dans une situation rencontrée au travail.

#### 4. Activités relatives à l'exercice des autres fonctions de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

| Autres fonctions de la commissaire   | Nombre    |
|--|-----------|
| <b>Promotion / Information</b>   |           |
| ✓ Droits et obligations des usagers, code d'éthique, régime et procédure d'examen des plaintes | 3         |
| <b>Communications au conseil d'administration</b>  |           |
| ✓ Bilan des dossiers et des interventions  | 4         |
| <b>Participation au comité de vigilance et de la qualité</b>                                   |           |
| ✓ Participation au comité de vigilance et de la qualité  | 3         |
| <b>Collaboration au fonctionnement du régime d'examen des plaintes</b>                         |           |
| ✓ Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes                                  | 5         |
| ✓ Soutien aux commissaires locaux  | 25        |
| <b>Total</b>   | <b>40</b> |

##### 4.1 Promotion / Information

La CLPQS assure la promotion du régime d'examen des plaintes dans l'établissement auprès des usagers, des employés et de la population, en participant notamment, aux diverses rencontres d'équipes (exemples : assemblée publique d'information, conseil multidisciplinaire, comité des usagers). Cette contribution vise, entre autres, à faire connaître la personne qui exerce cette fonction au sein de l'établissement, le processus de traitement des plaintes, le rôle de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, l'approche d'amélioration continue des soins et des services, les droits des usagers et la satisfaction de la clientèle.

Le rapport d'activités de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité est présenté annuellement à la population lors de l'assemblée publique d'information. Une présentation est prévue au comité de vigilance et de la qualité ainsi qu'au conseil d'administration du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent. Il est également disponible sur le site Web de l'établissement. De plus, deux articles sont parus dans le journal de l'établissement *Le pigeon voyageur* au cours de la présente année, tel qu'indiqué au plan d'amélioration du Conseil québécois d'agrément.

##### 4.2 Communications au conseil d'administration

La révision du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes* a fait l'objet d'une présentation aux membres du conseil d'administration.

##### 4.3 Participation au comité de vigilance et de la qualité

La CLPQS est membre du comité de vigilance et de la qualité au sein duquel elle veille au suivi de ses recommandations visant l'amélioration de la qualité des services.

#### **4.5 Collaboration au fonctionnement du régime d'examen des plaintes**

La CLPQS participe aux rencontres du comité de travail de l'Alliance des établissements du réseau de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent (secteur Est). Elle a répondu à des demandes de soutien auprès des commissaires locaux.

La commissaire locale participe aux rencontres des CLPQS du réseau de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent et des centres jeunesse du Québec afin d'harmoniser les pratiques et de partager les standards requis pour s'assurer de remplir les obligations reliées à la fonction. De plus, depuis 2009, la commissaire locale organise deux réunions avec les commissaires des centres jeunesse Gaspésie/Les Îles, Côte-Nord, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Chaudière-Appalaches et Québec à Rimouski. Afin d'actualiser ses connaissances, elle participe également à deux journées de formation sur la gestion et la recevabilité des plaintes et sur les droits des usagers.

#### **5. Remerciements**

La commissaire tient à souligner l'engagement de l'ensemble des gestionnaires et du personnel envers les usagers. Leur contribution positive au traitement des plaintes a permis de s'assurer du respect des droits des usagers.

En terminant, permettez-moi d'exprimer mes remerciements aux membres du comité de vigilance et de la qualité pour leur rigueur et leur engagement à soutenir les actions visant le respect des droits des usagers et l'amélioration des services.

## ANNEXE I

### Définition des types de dossiers<sup>1</sup>

---

#### **Plainte**

Insatisfaction exprimée auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur du citoyen, par un usager ou son représentant, sur les services qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

#### **Assistance**

Demande d'aide et assistance formulée par un usager ou son représentant :

- *Aide concernant un soin ou un service* : la demande vise généralement à obtenir du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services l'accès à un soin ou à un service, de l'information ou de l'aide dans ses communications avec un membre du personnel d'une instance.
- *Aide à la formulation d'une plainte auprès d'un autre établissement.*

#### **Intervention**

**Action effectuée par le Protecteur du citoyen**, s'il y a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé dans ses droits ou peut vraisemblablement l'être par l'acte ou l'omission d'une instance visée par la loi.

**Action effectuée par le commissaire local** aux plaintes et à la qualité des services pouvant comprendre une recommandation à toute direction ou responsable d'un service de l'établissement ou, selon le cas, à la plus haute autorité de tout organisme, ressource ou société ou encore, à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services, pouvant faire l'objet d'une plainte, y compris au conseil d'administration de l'établissement, visant l'amélioration de la qualité des services, ainsi que la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

- *Sur demande* : lorsqu'une intervention est ouverte à la suite d'une information reçue de toute personne ou groupe de personnes.
- *De sa propre initiative* : lorsqu'une intervention est effectuée à la suite des observations du Protecteur du citoyen ou du commissaire à la qualité des services, sans que la situation lui ait été signalée.

#### **Consultation**

Demande d'avis portant notamment sur l'application du régime d'examen des plaintes, les droits des usagers et l'amélioration de la qualité des services.

---

<sup>1</sup> Guide d'utilisation SIGPAQS (février 2011) v1.47 2011/02/18

## ANNEXE II

### Description des motifs de demandes<sup>2</sup>

---

**Accessibilité:** cette catégorie vise à identifier les problèmes structurels reliés principalement à l'accessibilité et à la continuité des services. Elle permet également de faire état des difficultés concernant les modalités, les mécanismes d'accès ou les conditions qui doivent être présentes pour mettre en application le droit aux services.

**Aspect financier :** il s'agit notamment de la contribution financière des usagers à certains services, selon les normes prévues par la loi, ou encore de prestations qui leur sont allouées.

**Droits particuliers :** réfère plus spécifiquement aux droits reconnus à l'utilisateur au niveau de l'information, de la participation, du consentement aux soins, du consentement à l'expérimentation, du droit de recours et du droit de porter plainte.

**Organisation du milieu et ressources matérielles :** il s'agit de l'environnement matériel, physique et humain au sein duquel le service est donné et qui influe sur la qualité des services.

**Relations interpersonnelles :** l'aspect interpersonnel renvoie aux caractéristiques socio-psychologiques de la relation intervenant/utilisateur ou, autrement dit, au savoir-être des professionnels et des intervenants.

Ceux-ci sont appelés à établir une relation d'aide, d'assistance et de soutien conforme à l'éthique professionnelle, au code d'éthique du milieu, dans le respect de la dignité, des valeurs, des droits et libertés, des attentes et des aspirations légitimes de l'utilisateur.

**Soins et services dispensés :** les soins et les services touchent l'application des connaissances, du savoir-faire et des normes de pratique à la situation de l'utilisateur.

---

<sup>2</sup> Idem 1