



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

**Rapport d'activité 2013-2014 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 2014

SOMMAIRE

INTRODUCTION

1. Fonctions de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services	4
2. Angle d'analyse.....	4
3. Statistiques et faits saillants	5
3.1 Plaintes	5
3.2 Interventions.....	6
3.3 Assistances	6
3.4 Consultations.....	6
4. Activités relatives à l'exercice des autres fonctions de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services	7
4.1 Promotion / Information.....	7
4.2 Participation au comité de vigilance et de la qualité	7
4.3 Collaboration au fonctionnement du régime d'examen des plaintes.....	7
5. Remerciements.....	8

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 précisent la composition du rapport que doit présenter, au conseil d'administration, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Le 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 2012-2013 et 2013-2014;
- 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 et 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 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.

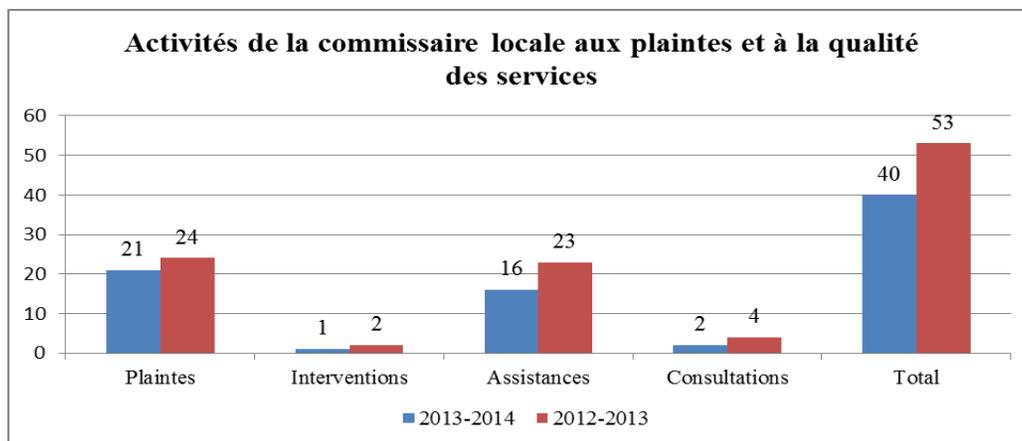
L'utilisateur insatisfait des services est invité à en faire part très ouvertement au personnel concerné en vue d'obtenir une réponse à ses attentes. Dans le cas où l'utilisateur obtiendrait une réponse qu'il juge insatisfaisante, le chef des services adresse l'utilisateur à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement, qui verra à assurer un traitement juste et diligent de sa plainte 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 des insatisfactions des usagers traitées par les gestionnaires et qui font l'objet d'une compilation par la commissaire. Pour cette année, nous comptons 26 situations. 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 vingt-et-une plaintes au cours de l'année. Les plaintes proviennent majoritairement des parents recevant des services en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ).

Les plaintes portent sur les soins et les services dispensés en lien avec les décisions du directeur de la protection de la jeunesse, la compréhension, l'empathie, l'accompagnement et la confidentialité. Ces insatisfactions ont fait l'objet de transmission d'information et de clarification auprès des plaignants, particulièrement sur le plan des mandats conférés par la LPJ. L'examen des plaintes a permis de valider l'application du cadre normatif requis par le Centre jeunesse. Les conclusions sont transmises au plaignant, par écrit, afin de lui expliquer les processus de l'intervention en protection de la jeunesse, les droits des usagers et les recours au Bureau du protecteur du citoyen. Un dossier de plainte a été porté à l'attention du Bureau du protecteur du citoyen. Le plaignant s'est désisté de sa plainte en cours de traitement.

Deux plaintes ont amené la CLPQS à formuler des recommandations visant l'amélioration des services. La directrice des services de réadaptation a dû clarifier les règles dans la communication avec un parent dans une situation de sortie d'une jeune et la présence de sa photo sur le site Facebook. La deuxième recommandation concerne un écart observé dans le processus prévu au guide de pratique lors d'une expertise à la Cour supérieure. Un complément d'expertise a été réalisé afin de finaliser le rapport de l'expert.

Suite à une recommandation, du comité de vigilance et de la qualité, liée au traitement d'une plainte en 2012 sur l'insatisfaction d'un jeune en famille d'accueil, le directeur de la protection de la jeunesse a mis en place un mécanisme formel d'évaluation de la satisfaction des jeunes placés en famille d'accueil. Un rapport sur l'application de la grille d'évaluation des conditions de bien-être de l'enfant hébergé en ressource d'accueil sera présenté au conseil d'administration.

Sommaires des motifs	Nombre
Droits particuliers :	
<i>Confidentialité</i>	2
<i>Assistance/accompagnement</i>	2
Relations interpersonnelles :	
<i>Manque de compréhension</i>	1
Soins et services dispensés :	
<i>Habilité professionnelle</i>	3
<i>Respect du code d'éthique</i>	1
<i>Application de la discrétion confiée au DPJ</i>	11
<i>Approches thérapeutiques</i>	1
TOTAL	21

Délais de traitement	Nombre
1 à 15 jours	2
16 à 30 jours	1
31 à 45 jours	12
46 à 60 jours	2
61 à 90 jours	3
91 à 180 jours	1
Délai moyen de traitement 40 jours pour un objectif de 45 jours	

3.2 Interventions

La commissaire locale a conclu le traitement d'une intervention au cours de l'année. Cette situation a été soumise par un tiers questionnant l'impartialité d'un intervenant. Cette demande a permis de vérifier la pratique du Centre jeunesse et aucun écart n'a été observé.

3.3 Assistances

La commissaire locale a analysé 16 dossiers d'assistance qui portent sur la compréhension :

- des conditions d'hébergement en unité de vie;
- du délai d'assignation d'un dossier;
- des règles de la centrale de signalements;
- du processus à la Cour supérieure;
- des droits de recours aux services du CAAP;
- du processus au Tribunal de la jeunesse;
- de la LPJ et des droits des parents;
- du processus de recours au Bureau du protecteur du citoyen;
- de la Loi sur l'accès à l'information et au respect de la confidentialité;
- des droits des parents, des grands-parents, oncles et tantes.

De ces dossiers d'assistance, aucun n'a fait l'objet d'une plainte. La CLPQS assure un accompagnement et réfère, si requis, les usagers aux instances compétentes. Pour l'ensemble des dossiers d'assistance, le délai moyen de traitement est de quatre jours. Les personnes ont été majoritairement satisfaites de la réponse reçue.

3.4 Consultations

La commissaire locale a répondu à deux demandes du réseau de la santé et des services sociaux. Une demande d'avis concernant une situation mettant en cause la confidentialité entre des établissements et le devoir de réserve envers un usager.

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

4.1 Promotion / Information

La CLPQS contribue à la promotion du régime d'examen des plaintes dans l'établissement en participant à des rencontres diverses. 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. La CLPQS a notamment participé à certaines activités dans le cadre de la démarche du Conseil québécois d'agrément et aux rencontres de l'établissement dans le cadre de la consultation visant la planification stratégique 2014-2017.

Le dépliant sur le régime d'examen des plaintes a été mis à jour en collaboration avec la responsable des communications et des relations avec la communauté. Cet outil vise à renseigner les usagers sur la démarche d'examen d'une plainte.

Le rapport d'activité est présenté 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.

4.2 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. Trois réunions ont eu lieu au cours de l'année.

4.3 Collaboration au fonctionnement du régime d'examen des plaintes

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. Trois réunions ont eu lieu au cours de l'année. Ajoutons une rencontre à l'ACJQ et deux en visioconférence. 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.

La commissaire a offert un coaching d'appropriation à une nouvelle commissaire du réseau Bas-Saint-Laurent et a émis des avis sur des discussions de cas dans le cadre du soutien aux commissaires locaux.

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 dossiers¹

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.

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

ANNEXE II

Description des motifs de demandes²

Accessibilité: cette catégorie vise à indiquer 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 : concerne plus spécifiquement les droits reconnus à l'utilisateur en matière d'information, de participation, de consentement aux soins, de 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.

² Idem 1