



Centre jeunesse
du Bas-Saint-Laurent

**Rapport d'activité 2014-2015 sur l'application du Règlement sur la procédure
d'examen des plaintes formulées par les usagers**

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

Mars 2015

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. 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 2013-2014 et 2014-2015;
- 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.

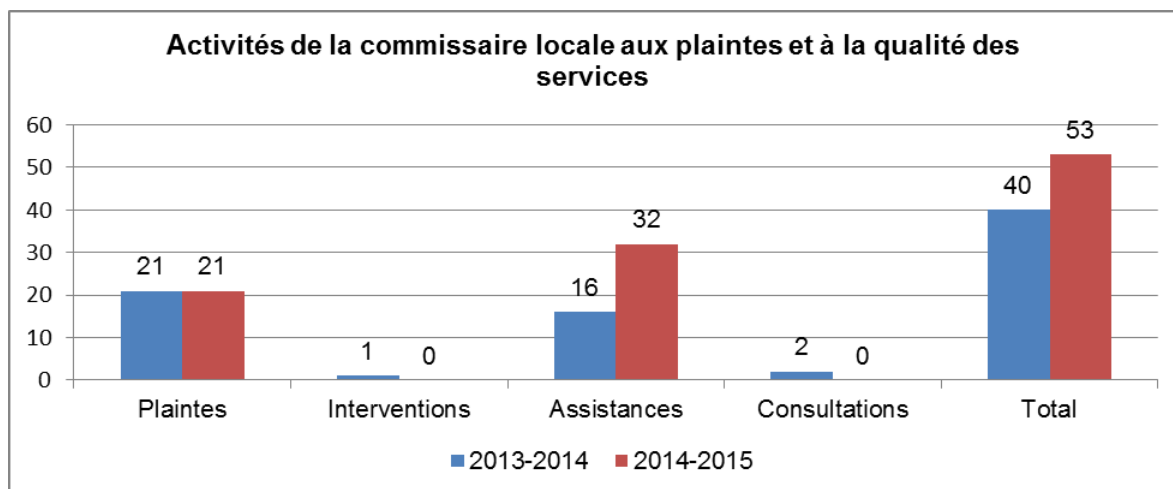
Au Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent, il est attendu que tout employé doit se soucier des insatisfactions des usagers et de la réponse à leurs besoins. De plus, il appartient aux chefs des services d'activer un processus de conciliation des insatisfactions d'un usager, de répondre à ses besoins, d'écouter 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.

3. Statistiques et faits saillants



3.1 Plaintes

La CLPQS a conclu l'examen de vingt-et-une plaintes au cours de l'année. La majorité des plaintes traitées portent sur les soins et les services dispensés en lien avec les services offerts en vertu de la LPJ. Elles proviennent de parents questionnant les décisions du directeur de la protection de la jeunesse et leur application. On retrouve une incompréhension des mandats et des droits reconnus en priorité aux enfants notamment en contexte d'évaluation. Plusieurs plaintes font référence aux droits d'accès et aux mesures de supervision de contact.

La commissaire apporte systématiquement une information sur les 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, ce qui permet de mieux expliquer les processus de l'intervention en protection de la jeunesse, les droits des usagers et les recours au Bureau du protecteur du citoyen. Aucun dossier de plainte n'a été porté à l'attention du Bureau du protecteur du citoyen durant l'année.

Sommaires des motifs	Nombre
Relations interpersonnelles : <i>Manque de compréhension dans la relation d'aide, d'assistance et de soutien</i>	6
Soins et services dispensés : <i>Application de la discrétion confiée au DPJ</i>	15
TOTAL	21

Délais de traitement	Nombre
1 à 15 jours	5
16 à 30 jours	6
31 à 45 jours	5
46 à 60 jours	4
61 à 90 jours	1
91 à 180 jours	0
Délai moyen de traitement 32 jours /objectif 45 jours	

3.2 Interventions

Aucune demande d'intervention n'a été transmise à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services au cours de l'année.

3.3 Assistances

La commissaire locale a analysé 32 dossiers d'assistance, soit deux fois plus de demandes que l'année précédente. La commissaire assure un accompagnement à la personne dans sa compréhension de ses droits, des lois, des processus liés aux interventions dans le cadre de la LPJ et de la LSSSS. Plusieurs références aux instances compétentes ont été réalisées concernant :

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

Vingt-sept personnes ont été satisfaites de l'assistance reçue. Cinq personnes ont formulé une plainte à la commissaire.

Le délai moyen de traitement d'une demande d'assistance au cours de la dernière année est de 9 jours.

3.4 Consultations

Aucune demande de consultation n'a été transmise à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services au cours de l'année.

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.

Le rapport d'activité est présenté à la population lors de l'assemblée publique d'information. Il est 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. Deux 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.

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