



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

**Rapport d'activité 2008-2009 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**

23 juin 2009

SOMMAIRE

1. Les fonctions de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services	2
2. L'angle d'analyse du traitement des plaintes	2
3. Les définitions	2
4. Les statistiques	3
5. Les activités réalisées en 2008-2009	5
6. Le plan d'action 2009-2010	5
7. Les remerciements	5

1. Les fonctions de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services 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.

2. L'angle d'analyse du traitement des plaintes

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 d'une plainte comprend deux niveaux :

1. Les objets de la plainte de l'utilisateur;
2. La qualité des services offerts (continuité, présence d'un plan d'intervention, tenue et gestion du dossier, etc.) constituant ainsi l'analyse globale.

3. Les définitions

Plainte : Une insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un usager, soit le jeune, ses parents, son représentant ou son tuteur ainsi que les responsables d'une famille d'accueil ou d'une ressource intermédiaire, concernant les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une famille d'accueil, d'une ressource intermédiaire ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 de la loi.

Assistance : Un usager désirant recevoir une assistance pour formuler sa plainte ou être accompagné dans ce processus peut recevoir l'aide de l'intervenant, de son supérieur immédiat ou de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, mais peut également recourir au comité des usagers de l'établissement ou au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

(CAAP), organisme mandaté par l'Agence de la santé et des services sociaux pour apporter une telle assistance ou encore par une personne de son choix.

Intervention : La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services 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.

4. Les statistiques

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a reçu **vingt-cinq** plaintes au cours de l'année provenant de parents à qui les services sont offerts en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ).

Quatre plaintes ont fait l'objet de recommandations de la commissaire visant l'amélioration de certains processus de l'établissement :

- une plainte concernant la contribution parentale a amené une recommandation visant à protéger les employés dans les situations de clients agressifs;
- une plainte concernant la transmission d'un dossier à un usager lors d'une demande d'accès à l'information a amené la formalisation d'un processus de traitement des demandes d'accès;
- une plainte concernant le délai à l'évaluation a amené une recommandation de mesures pour assurer le respect du délai à l'évaluation d'un signalement à la protection de la jeunesse;
- une plainte concernant l'absence d'un intervenant pour une période indéterminée a amené une mesure d'amélioration de la communication aux usagers du CJBSL visant à les informer rapidement des mesures prises pour assurer la continuité des services.

Le traitement des **dix-sept** autres plaintes a permis à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services de constater l'application du cadre normatif, la qualité des services dispensés et le respect des droits des usagers. Nous remarquons encore cette année, chez plusieurs parents, un besoin d'information et d'appropriation des processus de l'intervention en protection de la jeunesse. Plusieurs manifestent une résistance face aux décisions et orientations des services offerts à leurs enfants. Notre contribution dans l'examen des plaintes de cette nature porte particulièrement sur la transmission de l'information quant aux dispositions de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et sur l'encouragement à collaborer à l'intervention qui vise l'intérêt de leurs enfants. **Quatre** plaintes sont en cours d'examen à la fin de l'année.

Quinze dossiers d'assistance ont été constitués dont l'objectif a été d'accompagner les personnes dans leurs démarches d'obtention de services et de compréhension des règles cliniques et des processus légaux. De ces dossiers d'assistance, aucun n'a fait l'objet d'une plainte. Les personnes ont été majoritairement satisfaites de la conciliation effectuée avec les directions.

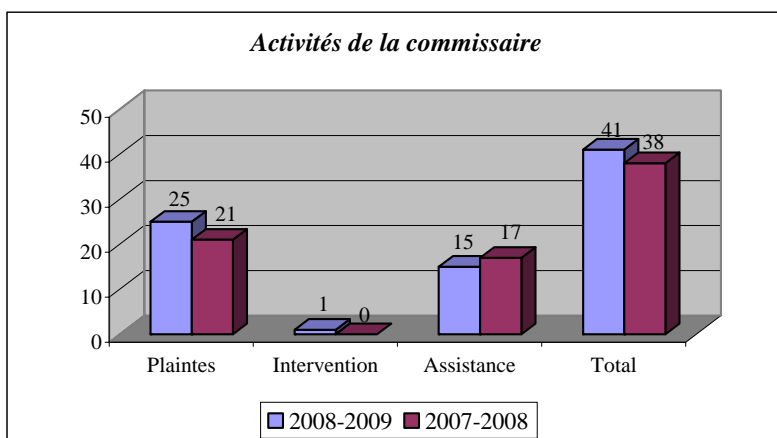
Une situation portée à notre connaissance a amené une intervention qui a suscité une réflexion sur les enjeux reliés à la position professionnelle d'un employé du CJBSL et sur l'apparence d'un conflit d'intérêts potentiel. Un rappel a été effectué quant à l'importance de démontrer une neutralité et une crédibilité hors de tout doute pour la population.

Trois plaintes ont fait l'objet d'un recours au Bureau du protecteur du citoyen en 2008-2009. Une conclusion rendue en date du 30 janvier 2009 par le délégué du Bureau du protecteur du citoyen confirme le bien-fondé des conclusions transmises par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Les deux autres dossiers sont en cours d'étude à la fin de l'année.

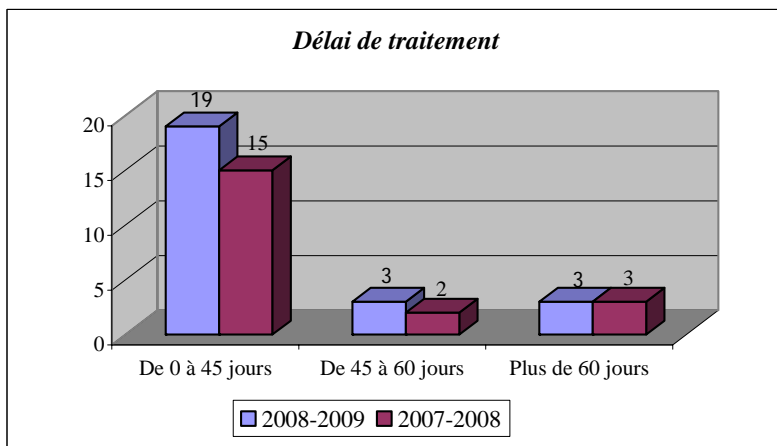
Suite à la démarche effectuée par le Conseil québécois d'agrément (CQA) et la visite d'appréciation des services du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), une recommandation portait sur la cueillette d'information en regard du traitement des insatisfactions par les gestionnaires dans les milieux. Ainsi, pour répondre à la recommandation, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a élaboré une grille permettant de recueillir l'information sur les insatisfactions résolues. Cette cueillette d'information débutera au cours de l'année 2009-2010.

Le rapport annuel sur l'application du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les usagers* est présenté, annuellement, au comité de vigilance et de la qualité, au conseil d'administration, à la population lors de la séance publique d'information et est disponible sur le site Web du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent.

Traitement des plaintes



Délai de traitement



5. Les activités réalisées en 2008-2009

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a participé aux activités suivantes :

Activités de promotion des droits

Suite à une recommandation du Conseil québécois d'agrément émise en décembre 2007 ainsi que celle de l'équipe visiteuse du MSSS, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et la responsable aux communications ont effectué dix-neuf rencontres visant la diffusion du *Processus d'information sur l'intervention clinique, le traitement des insatisfactions et des plaintes des usagers et des mécontentes de la part des ressources de type familial et ressources intermédiaires*. Voici les instances rencontrées : le comité des usagers, le conseil multidisciplinaire, le comité de direction, le comité de vigilance et de la qualité, les comités de gestion DPJ et DSR, le conseil d'administration, l'équipe de la Direction des services professionnels et de la qualité, les tables des éducateurs en milieu naturel, des intervenants à l'application des mesures, des intervenants ressources/adoption, les délégués à la jeunesse et les services régionaux, les intervenants des points de service de Matane, La Pocatière, Rimouski-Neigette, Témiscouata et La Matapédia. Ces rencontres ont permis de vulgariser la finalité de la démarche de l'examen des plaintes en provenance des usagers.

Activités de représentation

- Comité de vigilance et de la qualité;
- Comités de gestion de l'établissement;
- Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des centres jeunesse;
- Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services du réseau de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent;
- Assemblée publique d'information du CJBSL;
- Conseil d'administration du CJBSL.

Activités de formation

- « *Approche en médiation* »

6. Le plan d'action 2009-2010

Outre les fonctions dévolues à la commissaire aux plaintes et à la qualité, la priorité retenue est :

Poursuivre les activités de promotion des droits des usagers et du rôle de la commissaire locale auprès des usagers, du personnel et des instances de l'établissement. Nous sommes très encouragés par l'accueil reçu cette année, il nous apparaît essentiel de favoriser une meilleure compréhension de la fonction de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

7. Les remerciements

Nous tenons à souligner l'excellente collaboration du personnel interpellé par l'examen des plaintes pour leur disponibilité et leur souci de mettre rapidement en place les mesures d'amélioration suggérées. La contribution de l'organisation est indispensable à l'amélioration continue de la qualité des services. Nous tenons également à exprimer nos remerciements aux membres du comité de vigilance pour leur rigueur et leur implication.