



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

**Rapport d'activité 2009-2010 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**

15 juin 2010

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 2009-2010	5
6. Le plan d'action 2010-2011	5
7. Les remerciements	5

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

La commissaire locale 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'usager 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'usager obtiendrait une réponse qu'il juge insatisfaisante, le chef des services réfère l'usager 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'usager;
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.

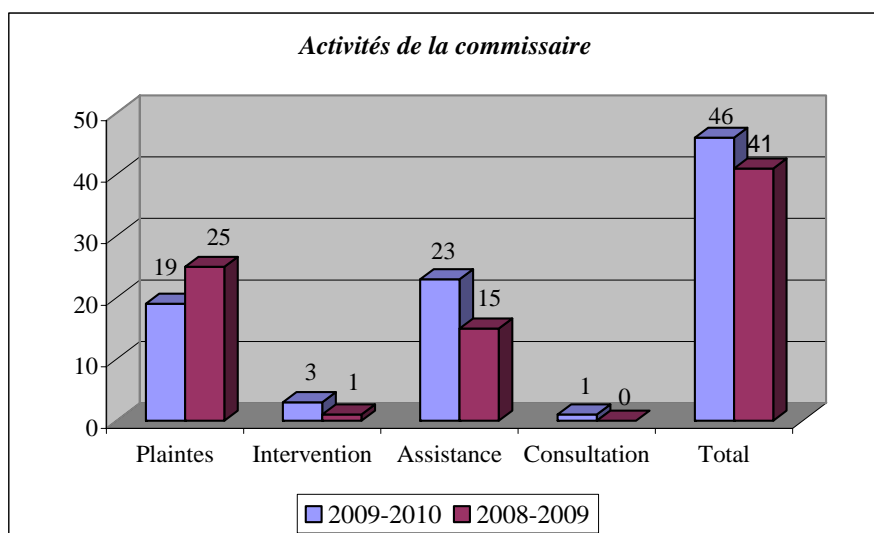
Assistance : Un usager désirant recevoir une assistance pour formuler sa plainte ou être accompagné dans ce processus peut recevoir l'aide de l'intervenant, de son supérieur immédiat ou de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, mais peut également recourir au comité des usagers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

4. Les statistiques

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a reçu dix-neuf plaintes au cours de l'année provenant de dix-huit parents et d'un jeune dont les services sont offerts en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ).



<i>Domaines spécifiques de plaintes</i>	
Habilités et techniques professionnelles	4
Application de la discrétion confiée au DPJ	12
Confidentialité	1
Respect du code des professions	2
Total	19

Une plainte a fait l'objet d'une recommandation de la commissaire. La situation concernait des erreurs factuelles dans le rapport d'expertise à la Cour supérieure. Une mesure d'amélioration mise en place par la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) vise à assurer plus de rigueur dans la saisie des données factuelles de l'utilisateur.

Le traitement des dix-huit autres plaintes a permis à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services de constater l'application conforme du cadre normatif, de la qualité des services dispensés et du respect des droits des utilisateurs. 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. Les plaintes répétées de parents concernent notamment l'absence de participation aux décisions touchant leur enfant placé. Elles mettent en évidence l'importance de partager l'information et de susciter leur participation aux décisions. Deux plaintes sont à l'étude à la fin de l'année.

Vingt-trois dossiers d'assistance ont été constitués par la commissaire 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.

Trois situations ont nécessité une intervention de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services donnant lieu à des mesures d'amélioration des services :

- Une jeune placée en famille d'accueil dénonce de l'abus sexuel par le père d'accueil. Parallèlement à l'enquête interne de la Direction de la protection de la jeunesse, une intervention concernant le processus clinique a été effectuée par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Suite à l'analyse, il est constaté que les interventions répondent aux normes et aux standards de qualité en vigueur au Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent. Toutefois, une recommandation a été transmise au directeur de la protection de la jeunesse afin de porter un questionnement auprès de l'équipe de gestionnaires et des membres du conseil multidisciplinaire quant à la façon de déceler les situations d'abus chez les jeunes.
- Lors de l'assemblée publique du CJBSL, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a entendu dire qu'une intervenante d'un point de service présentait un retard de trois mois dans la rédaction des notes de suivi des activités dans le Projet d'intégration jeunesse (PIJ). Cette situation est connue du chef des services de protection. Des attentes formelles ont été communiquées à l'intervenante et la situation est maintenant corrigée.
- Une situation d'un jeune hébergé en unité de vie dont l'orientation clinique aurait fait l'objet de mésententes entre les services de la protection de la jeunesse et ceux de la réadaptation. Suite à l'examen des processus d'intervention, il apparaît des écarts entre les énoncés entourant la philosophie d'intervention, de gestion et le Code d'éthique de l'établissement. Une recommandation a donc été acheminée à la directrice générale afin qu'elle prenne les dispositions nécessaires avec les directeurs concernés pour clarifier la situation. Cette dernière a pris les mesures nécessaires pour corriger la situation.

Trois plaintes ont fait l'objet d'un recours au Bureau du protecteur du citoyen en 2009-2010. Deux conclusions rendues par le Bureau du protecteur du citoyen confirment le bien-fondé des conclusions transmises à l'utilisateur par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Un dossier est à l'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 a débuté au cours de l'année 2009-2010 et les résultats ont été présentés au comité de vigilance et de la qualité.

5. Les activités réalisées en 2009-2010

Dans le cadre des activités de promotion des droits des usagers, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a rencontré les instances suivantes : le comité des usagers, les équipes d'intervenants de la protection de la jeunesse des points de service de La Mitis et de Rivière-du-Loup, les équipes d'éducateurs en unité de vie Le Quai, L'Ancre, Le Traversier et La Passerelle. Ces rencontres ont permis de vulgariser la démarche du régime d'examen des plaintes et d'expliquer la finalité qui vise l'amélioration des services et le respect des droits des usagers. De plus, deux articles sont parus dans le journal de l'établissement *Le pigeon voyageur*. 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.

Activités de représentation

- Comité de vigilance et de la qualité;
- Comités de gestion de l'établissement;
- Assemblée publique d'information du CJBSL;
- Conseil d'administration du CJBSL;
- 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.

Activités de formation

- Clarification de projet de vie dans le cadre de la LPJ.

6. Le plan d'action 2010-2011

Outre les fonctions dévolues à la commissaire aux plaintes et à la qualité, la priorité retenue est la révision du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes*. De plus, nous allons continuer les rencontres de promotion des droits des usagers et du rôle de la commissaire locale auprès des usagers, du personnel et des instances de l'établissement. Il est 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.