



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

**Rapport d'activité 2010-2011 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 2011**

## SOMMAIRE

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. FONCTIONS DE LA COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES</b> | <b>2</b> |
| <b>2. ANGLE D'ANALYSE DES PLAINTES</b>   | <b>2</b> |
| <b>3. STATISTIQUES ET FAITS SAILLANTS</b>  | <b>3</b> |
| <b>4. ACTIVITÉS DE PROMOTION</b>   | <b>4</b> |
| <b>5. ACTIVITÉS DE SOUTIEN ET D'HARMONISATION DES PRATIQUES</b>                        | <b>5</b> |
| <b>6. REMERCIEMENTS</b>  | <b>5</b> |

Annexe I : Définition des types de dossiers

Annexe II : 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, et ce, afin d'en améliorer la connaissance;
- assurer la promotion du régime d'examen des plaintes.

## **2. ANGLE D'ANALYSE DES PLAINTES**

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.

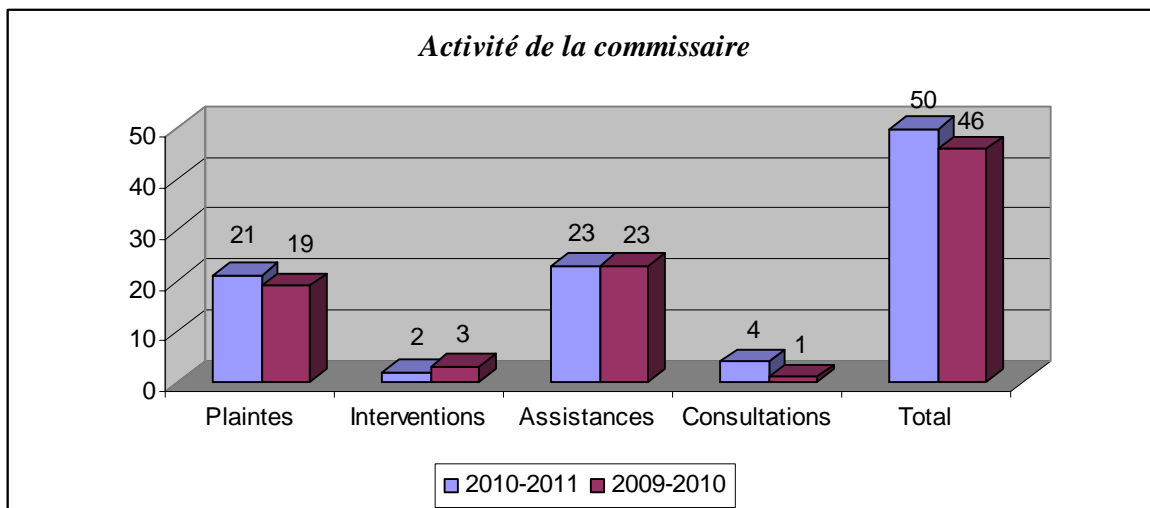
L'usager insatisfait des services est invité à en faire part très ouvertement au personnel concerné en vue d'obtenir une réponse à ses attentes. Dans le cas où l'usager obtiendrait une réponse qu'il juge insatisfaisante, le chef des services réfère l'usager à la commissaire locale aux plaintes et à la 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 par la CLPQS comprend deux niveaux :

- Les objets de la plainte de l'usager;
- 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

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a examiné cinquante dossiers au cours de l'année.



**La commissaire locale a reçu vingt-et-une plaintes.** Ces plaintes proviennent majoritairement de parents qui reçoivent des services en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ) et une de grands-parents. Deux plaintes ont été jugées non recevables après examen sommaire, selon l'article 12 du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes du CJBSL*<sup>1</sup>. Aucune n'a fait l'objet de recommandation.

L'examen des plaintes a permis de valider l'application du cadre normatif en protection de la jeunesse. La médiation est activement mise de l'avant dans la réception des situations soumises. Cette approche a permis aux parents de mieux comprendre le cadre et les mandats des intervenants en protection de la jeunesse et ainsi renforcer leur participation aux décisions. Les insatisfactions les plus fréquentes se situent aux plans des « relations interpersonnelles » et des « soins et services dispensés ». Il n'y a pas lieu de s'en étonner puisque l'intervention en contexte LPJ comporte un défi supplémentaire. En effet, la dispensation des services se déroule à travers un cadre d'autorité. Nous constatons encore cette année, le besoin d'information et d'appropriation des processus de l'intervention en protection de la jeunesse pour beaucoup de parents.

Pour l'ensemble des dossiers de plainte, le délai de traitement moyen est passé de 33 à 26 jours, sur un objectif fixé par la loi de 45 jours.<sup>2</sup>

Le Bureau du protecteur a rendu ses conclusions dans deux dossiers à l'étude en 2009 pour des usagers insatisfaits des conclusions de la commissaire locale. Les réponses transmises confirment le bien-fondé des conclusions déjà communiquées à l'utilisateur.

<sup>1</sup> Le commissaire local peut rejeter sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

<sup>2</sup> LSSSS, article 33,6°

### **La commissaire locale a effectué deux interventions.**

Dans le cadre de l'application d'un plan de service individualisé dans deux dossiers, la concertation des actions en collaboration avec le commissaire local d'un autre établissement a permis l'arrimage des services.

### **La commissaire locale a analysé vingt-trois dossiers d'assistance.**

Les activités **d'assistance** visent l'accompagnement des personnes dans les démarches d'obtention d'un service et de la compréhension des règles administratives<sup>3</sup>.

Elles concernaient, notamment, des demandes de :

- changement d'intervenants;
- compréhension du processus à la Cour supérieure;
- compréhension du processus au Tribunal de la jeunesse;
- compréhension de la LPJ;
- connaissance des droits des parents;
- clarification des règles de la centrale de signalements;
- clarification de règles de la contribution parentale au placement 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 2,5 jours.

### **La commissaire locale a répondu à quatre demandes de consultation.**

Les demandes de consultation portent sur l'application du régime d'examen des plaintes, les droits des usagers et l'amélioration de la qualité des services. La provenance est diversifiée; intervenants, chefs des services et une demande d'une attachée politique d'un député.

## **4. ACTIVITÉS DE PROMOTION**

Ces activités permettent de présenter le processus de traitement des plaintes. Dans cette visée, les instances et personnes suivantes ont été rencontrées, soit :

- équipe de l'unité de vie La Passerelle;
- équipe de l'unité de vie Le Traversier;
- équipe de l'unité de vie L'Ancre;
- équipe de la centrale de signalements;
- comité des usagers du Centre jeunesse;
- représentants des comités des usagers des établissements du réseau de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent.

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.

---

<sup>3</sup> Définition des types de dossiers, annexe 1

La commissaire locale effectue la compilation des résultats de la cueillette d'information sur les insatisfactions des usagers résolues par les directions et le personnel. Cette cueillette d'information fait suite à une recommandation du Conseil québécois d'agrément. Pour cette année, nous comptons vingt-six situations documentées pour les mois d'octobre et février. Ces interventions ont répondu aux besoins de la clientèle. Ces informations sont communiquées aux membres du comité de vigilance et de la qualité.

Le rapport 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.

## **5. ACTIVITÉS DE SOUTIEN ET D'HARMONISATION DES PRATIQUES**

Afin d'harmoniser les pratiques et de partager les standards requis pour s'assurer de remplir les obligations en matière de traitement des plaintes, d'intervention et de promotion, avec efficacité et efficience, la commissaire locale participe aux différentes rencontres regroupant les commissaires aux plaintes et à la qualité des services du réseau de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent et des centres jeunesse du Québec. De plus, depuis 2009, la commissaire locale organise une réunion avec les commissaires des centres jeunesse Gaspésie/Les Îles, Côte-Nord, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Chaudière-Appalaches et Québec à Rimouski.

Cette année, dans le cadre de la démarche de renouvellement de l'agrément, la commissaire locale a participé aux rencontres de l'équipe visiteuse. Elle a également complété la section réservée au processus n° 24 « Gérer les plaintes et les insatisfactions de la clientèle » pour le dossier de l'établissement.

En terminant, à la demande du directeur général du Centre jeunesse de Québec, la commissaire locale a assuré un « coaching » auprès de la nouvelle commissaire.

## **6. 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. Tous les acteurs du réseau de la santé et des services sociaux doivent reconnaître que l'utilisateur a un rôle important à jouer dans l'amélioration de la qualité des services. 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>4</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>4</sup> Guide d'utilisation SIGPAQS (février 2011) v1.47 2011/02/18

## ANNEXE II

### Description des motifs de demandes<sup>5</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>5</sup> Idem 4