

RAPPORT ANNUEL DU COMMISSAIRE LOCAL  
AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES  
2008-2009  
(1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 mars 2009)

PRÉSENTÉ AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

LE 16 JUIN 2009

PAR

HUBERT CÔTÉ

## Définitions pertinentes

### Plainte

Insatisfaction exprimée auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, par un usager ou son représentant, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert.

### Intervention

Pouvoir donné au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services d'intervenir dans une situation donnée, s'il a des motifs raisonnables de croire qu'un usager ou son représentant a été lésé dans ses droits ou peut vraisemblablement l'être. Cette intervention peut comprendre une recommandation visant l'amélioration de la qualité des services ainsi que la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Ce pouvoir d'intervention peut être utilisé lorsqu'une information est reçue de la part de toute personne ou groupe de personnes (tiers) ou encore lorsqu'un usager ou son représentant pouvant formuler une plainte préfère ne pas la déposer ou hésite à le faire. Le commissaire peut également intervenir de sa propre initiative à la suite de ses observations, sans que la situation lui ait été signalée.

### Dossiers d'assistance

Demande d'aide et assistance formulée par un usager ou son représentant :

- en vue d'obtenir aide, service ou information : la demande vise généralement à obtenir du commissaire 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 ;

ou

- en vue de porter plainte auprès d'une autre instance, puisque le commissaire aux plaintes et à la qualité des services a l'obligation de prêter assistance ou de s'assurer que soit prêtée assistance à toute personne qui le requiert lorsque celle-ci formule une plainte.

### Consultation

Demande d'avis portant notamment sur l'application du régime d'examen des plaintes et les droits des usagers.

## Partie 1 – Les plaintes

Au cours de l'année 2008-2009, il y a eu 90 plaintes qui ont comporté 120 motifs distincts. Il s'agit là d'une nette augmentation en comparaison des 62 plaintes de l'an dernier. Cette augmentation peut s'expliquer par plusieurs facteurs qui ont influencé le nombre de plaintes reçues en cours d'année :

- Le retour de nombreux clients qui ont déjà déposé une plainte par le passé, et ce nombre ne fait que grandir;
- les nouvelles orientations en ce qui concerne le transport qui n'ont pas plu à la clientèle;
- les clients qui connaissent de plus en plus le commissaire en poste depuis près de trois ans;
- la promotion du régime d'examen des plaintes qui se fait dans tous les établissements du réseau de la santé et qui, après quelques temps, commence à avoir un impact visible.

Il faut également tenir compte que neuf plaintes ont été refusées ou déclarées irrecevables.

Cette augmentation peut être bénéfique pour l'établissement tant que, de ces plaintes, nous sommes capables de sortir les mesures d'amélioration qui s'imposent. Plus nous avons connaissance des insatisfactions de la clientèle, plus il est possible de trouver des solutions qui améliorent la qualité des services au sein de l'établissement.

Pour ce qui est des 120 motifs de plaintes, ils concernent surtout les soins et services dispensés (69), mais aussi les relations interpersonnelles (23), les droits particuliers (15), l'aspect financier (9), l'organisation du milieu et des ressources matérielles (2), l'accessibilité des services (1) et un de la catégorie « autres motifs ».

À la fin de l'année précédente, il restait encore quatre dossiers en cours de traitement. Il en reste onze cette année. Au cours des six dernières semaines de l'année 2008-2009, un grand nombre de plaintes ont été déposées et c'est ce qui explique le plus grand nombre de plaintes toujours en cours à la fin de l'année.

Cette année, la plus grande amélioration dans l'application du régime d'examen des plaintes est, sans contredit, les délais de traitement pour conclure les dossiers, ce qui avait été prévu dans le rapport de l'an dernier. En effet, le délai moyen de traitement est passé de 69 à 34 jours cette année. De plus, seulement six dossiers ont été conclus en dehors des délais par rapport à 55 l'an dernier.

Ainsi, il faut comprendre que 85 dossiers de plaintes ont été conclus au cours de l'année 2008-2009. De ces 85 dossiers, plusieurs ont mené à des mesures mises de l'avant pour améliorer la qualité des services offerts. Nous traiterons de ces mesures à la partie 4 de ce rapport.

L'amélioration de la qualité des services est le but premier du traitement des plaintes des usagers. Il est donc important de tenir compte des mesures qui sont prises pour régler les insatisfactions soulevées. À cet effet, nous désirons attirer votre attention sur la mise en place de mesures pertinentes pour trouver des solutions durables afin d'améliorer la qualité des services (parties 4 et 6 du présent rapport). Le nombre de plaintes constitue un chiffre qui ne fournit pas beaucoup d'information, mais les mesures prises en lien avec celles-ci parlent d'autant plus.

## Partie 2 – Les interventions

Les dossiers d'intervention sont également importants à considérer dans l'analyse du travail du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Les interventions sont faites à la demande d'une personne ou à l'initiative du commissaire. Au cours de l'année 2008-2009, il y a eu un total de 20 dossiers d'intervention. Trois de ces interventions ont mené à des mesures d'amélioration, une demande a été rejetée, 15 n'ont mené à aucune mesure et une dernière est toujours en traitement à la fin de l'année.

Une intervention a été faite sur l'initiative du commissaire, sans signalement d'un tiers, et a mené à une recommandation d'ordre systémique. Les deux autres mesures prises, suite à une intervention, l'ont été par l'application de mesures par le ou la gestionnaire concerné. Ainsi, un rapport a été modifié et un suivi a été fait avec des intervenants sur l'importance de fournir l'information rapidement lors de l'application du protocole suicide.

Les interventions permettent de s'assurer de ne rien échapper comme situation potentiellement problématique. Ainsi, même lorsqu'une situation est rapportée par une personne autre que l'utilisateur ou son représentant, le commissaire peut faire les vérifications qui s'imposent pour s'assurer du respect des droits des usagers et de la qualité des services offerts.

Bien entendu, il faut toujours garder en tête que les conclusions, dans les dossiers d'intervention, sont souvent brèves et faites de façon verbale. Les demandes étant déposées majoritairement par des tiers, il faut rester vigilant sur la confidentialité du dossier et maintenir les limites de l'information qui peut être transmise.

Il importe donc d'utiliser le pouvoir d'intervention du commissaire à bon escient, afin de ne pas en abuser, mais de s'assurer de faire les vérifications nécessaires lorsqu'une situation est rapportée ou qu'elle soulève des questionnements.

## Partie 3 – Les dossiers d’assistance et de consultation

Nombre de dossiers d’assistance : 82                      Nombre de dossiers de consultation : 8

### Brève description de la nature de ces démarches :

En 2008-2009, il y a eu 82 dossiers d’assistance plutôt que 98 l’an dernier. Nous pouvons donc constater une diminution à ce niveau.

Ce type de dossiers permet de référer ou de clarifier certaines choses avec un usager, ce qui peut mener vers une solution rapide et une réponse à une demande faite au mauvais endroit dans un premier temps. Les dossiers sont le plus souvent transmis au gestionnaire concerné, afin qu’il puisse répondre à la demande ou à l’insatisfaction exprimée.

La grande majorité des dossiers sont réglés à ce niveau et ne requiert aucun retour auprès du commissaire. Cette année encore, ce fut le cas et cela dénote l’ouverture des gestionnaires à écouter les clients et à travailler à la recherche de solutions dans la majorité des situations.

De plus en plus de dossiers sont transmis vers le comité des usagers. En effet, ce comité peut aider plusieurs usagers dans leurs démarches auprès de l’établissement en leur fournissant un support, celui-ci ne pouvant être donné par le commissaire dans le but de conserver son impartialité et la distance nécessaire à l’évaluation subséquente du dossier.

Pour ce qui est des consultations, le nombre augmente et démontre une ouverture à travailler toujours plus en collaboration avec le commissaire de la part des gestionnaires et partenaires. Quatre des huit consultations sont des avis donnés à des gestionnaires de l’établissement à leur demande. Ce type de demandes permet de travailler en prévention d’une plainte future potentielle et de travailler à améliorer la qualité des services offerts.

## Partie 4 – Les mesures d'amélioration

Nombre de mesures d'amélioration : 38

### Décrivez brièvement ces actions :

La majorité de ces mesures ont été appliquées avant même la conclusion du dossier par le gestionnaire concerné et une autre grande partie a été mise de l'avant par des engagements pris par ces mêmes gestionnaires.

Sept recommandations ont été émises et les voici pour l'année 2008-2009 :

- 1- Reprendre avec l'équipe le droit des usagers de porter plainte et l'importance de ne pas faire de représailles suite à l'exercice de ce droit.
- 2- D'informer le médecin de l'enfant dans les plus brefs délais, que l'information contenue dans les antécédents familiaux est erronée, afin que le rapport soit modifié pour refléter le plus fidèlement possible la réalité actuelle du dossier.
- 3- D'introduire dans la démarche d'accueil des nouveaux employés, la signature d'un engagement de chacun à la confidentialité et au respect du code d'éthique de l'établissement.
- 4- Un suivi plus poussé auprès de l'éducateur par son supérieur, afin de s'assurer de sensibiliser ce dernier aux effets que ses paroles peuvent avoir sur la clientèle.
- 5- De se questionner sur la manière d'intervenir dans une situation de crise auprès d'un enfant et d'envisager de se doter de balises plus claires pour encadrer et mieux outiller les intervenants dans ce type de situation.

6- Un suivi plus serré auprès de cette intervenante, spécifiquement en ce qui concerne ses relations avec les parents.

7- De mettre tout en œuvre pour faciliter le transport des trois fils de la plaignante vers le point de service lors des visites avec cette dernière.

Donc, il y a 31 autres mesures qui ont été implantées par l'établissement à la suite d'engagement ou tout simplement d'application directe de mesures par le gestionnaire concerné. Ces mesures viennent démontrer les efforts mis de l'avant par l'établissement et ses gestionnaires pour travailler à l'amélioration de la qualité des services.

En effet, les recommandations ne sont pas toujours l'outil le plus approprié pour mettre des mesures de l'avant en lien avec une plainte. Il est important de s'assurer de trouver la bonne solution et le bon moyen pour assurer des services de qualité et de ne pas refaire les mêmes erreurs à plusieurs reprises.

Le comité de vigilance et de la qualité s'est rassemblé cette année à deux reprises. Ces rencontres ont permis de s'assurer, comme il se doit, du suivi des recommandations. Ce comité est toujours d'un grand support pour la mise en place des recommandations du commissaire.

## Partie 5 - Promotion du régime et respect des droits

### Séances d'information

Les séances d'information se sont continuées avec les équipes d'intervenants et d'éducateurs de l'établissement afin de bien faire connaître le régime d'examen des plaintes.

À l'heure actuelle, la grande majorité des équipes ont été rencontrées et certaines équipes pour la deuxième fois en trois ans. Il est important de maintenir ce contact avec les intervenants et éducateurs pour obtenir une meilleure collaboration de leur part lorsque la situation l'exige et les tenir informer sur le rôle du commissaire.

### Documents produits (dépliants, brochure, vidéo, etc.)

Le dépliant est encore utilisé pour faire la promotion du régime et distribué à la clientèle.

Un nouveau document « Avis de réception d'une plainte » est maintenant acheminé par courriel à la réception d'une plainte pour informer le directeur, le gestionnaire et l'intervenant concernés et ce, dans les plus brefs délais du dépôt d'une plainte avec les motifs et les attentes du client. Des commentaires positifs ont été recueillis auprès des personnes à qui cet avis a été acheminé, et il semble faire l'unanimité jusqu'à maintenant.

### Communications avec d'autres interlocuteurs :

- Le Protecteur du citoyen
- La Commission des droits de la personne et de la jeunesse
- Le Curateur public
- Le comité des usagers
- L'organisme désigné (CAAP)
- Autres et précisez :

### Nature de ces communications :

Avec le Protecteur du citoyen comme avec le CAAP, il s'agissait d'échange d'information lié à des plaintes. Pour ces deux organismes, la collaboration est de plus en plus grande et permet une amélioration marquée dans l'évaluation des demandes des usagers. Le Protecteur du citoyen tente actuellement de diminuer le temps de réponse aux plaintes au deuxième palier, la collaboration est donc plus soutenue et permet de conclure rapidement les dossiers.

Des rencontres avec le comité des usagers ont permis de planifier notre collaboration importante à prévoir au cours des années à venir.

## Partie 6 – Constats et recommandations systémiques

### CONSTATS

Au cours des dernières années, plusieurs plaintes ont été traitées par le commissaire ainsi que de nombreux autres dossiers. L'analyse de tous ces dossiers nous permet parfois de mettre le doigt sur certaines lacunes plus systémiques qui nécessitent une attention particulière. Nous avons donc pu constater, dans les derniers temps, un certain trouble à trois niveaux.

1. Les nouveaux intervenants sont plus susceptibles de faire l'objet d'une plainte de la clientèle. Il appert également que ces plaintes ont souvent un impact important sur les employés concernés. Je crois donc que leur formation devient d'autant plus importante. Ils doivent aussi connaître minimalement le fonctionnement de la démarche de plaintes.
2. Lorsque les chefs de service sont absents, ils sont remplacés par un chef d'un autre secteur. Cette absence se fait donc sentir sur deux points de service et occasionne régulièrement une recrudescence des plaintes dans les secteurs touchés. En effet, les insatisfactions sont alors moins bien répondues par la gestion et se traduisent par des plaintes.
3. Nous avons pu constater la disparité dans la forme et le contenu des notes des intervenants. Nous croyons qu'il devrait y avoir des demandes claires pour ce qu'elles doivent contenir. Un seul document datant de l'année 2000, qui devrait être mis à jour et qui n'est plus utilisé, existe à ce sujet dans l'établissement.

### RECOMMANDATIONS D'ORDRE SYSTÉMIQUE

1. **Mettre sur pied un programme de formation / rencontre d'accueil adressé aux nouveaux employés de l'établissement.**
2. **Revoir les méthodes de remplacement des chefs en cas d'absence pour s'assurer d'une continuité de services de qualité et d'une réponse adéquate aux insatisfactions de la clientèle présentées aux gestionnaires dans de telles circonstances.**
3. **Actualiser, implanter et diffuser un outil pour les intervenants concernant la rédaction du suivi des activités, afin d'assurer la qualité du contenu des notes.**

*Hubert Côté*  
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

## TABLEAU COMPARATIF

### NOMBRE DE DOSSIERS

	2006-2007	2007-2008	2008-2009
<b>Plaintes</b>	<b>69</b>	<b>62</b>	<b>90</b>
<b>Assistances</b>	<b>68</b>	<b>98</b>	<b>82</b>
<b>Interventions</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>20</b>
<b>Consultation</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>181</b>	<b>200</b>

## Motifs de plainte

Motif de plainte	2008-2009	2007-2008	2006-2007
<b>Accessibilité</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Accessibilité \ Délais \ Soins, services, programmes ...	1		
<b>Aspect financier</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Aspect financier \ Contribution au placement ou à l'hébergement \ Facturation inadéquate	1		
Aspect financier \ Facturation transport ambulancier	1		
Aspect financier \ Processus de réclamation	1		
Aspect financier \ Frais de déplacement \ Transport \ Autre	6		
<b>Autres objets de demandes</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Autres objets de demandes \ Autre objet	1		
<b>Droits particuliers</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>5</b>
Droits particuliers \ Consentement aux soins \ Consentement libre et éclairé aux soins	1		
Droits particuliers \ Dossier de l'usager et dossier de plainte \ Confidentialité	2		
Droits particuliers \ Dossier de l'usager et dossier de plainte \ Rectification	2		
Droits particuliers \ Droit à la représentation	1		
Droits particuliers \ Droit linguistique \ Accès aux services en langue anglaise	1		
Droits particuliers \ Information \ De tout incident ou accident survenu	2		
Droits particuliers \ Information \ État de santé	5		
Droits particuliers \ Information \ Services et modes d'accès	1		
<b>Organisation du milieu et ressources matérielles</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2</b>
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Sécurité et protection \ Autre	1		
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Sécurité et protection \ Personne \ Autre	1		
<b>Relations interpersonnelles</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>21</b>
Relations interpersonnelles \ Attitudes	6		
Relations interpersonnelles \ Communication avec l'entourage	2		
Relations interpersonnelles \ Empathie	1		
Relations interpersonnelles \ Fiabilité	5		
Relations interpersonnelles \ Respect de la personne	5		
Relations interpersonnelles \ Violence et abus \ Abus d'autorité	3		
Relations interpersonnelles \ Violence et abus \ Abus physique	1		
<b>Soins et services dispensés</b>	<b>69</b>	<b>60</b>	<b>35</b>
Soins et services dispensés \ Conduite routière	1		
Soins et services dispensés \ Continuité \ Arrêt de services	1		
Soins et services dispensés \ Décision clinique \ Décisions et interventions liées à un processus judiciaire \ Visite supervisée	1		
Soins et services dispensés \ Évaluation, jugement professionnel	39		
Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Contention	1		
Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Coordination des acteurs	2		
Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Décision et intervention (processus judiciaire) \ Application de la discrétion confiée au DPJ	1		
Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Décision et intervention (processus judiciaire) \ Autre visite	7		
Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Décision et intervention (processus judiciaire) \ Respect de l'ordonnance	3		
Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Décision et intervention (processus judiciaire) \ Révision de la mesure \ Selon la LPJ	1		
Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Décision et intervention (processus judiciaire) \ Visite supervisée	5		
Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Organisation des soins et des services	3		
Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Plan de service ou plan d'intervention \ Contenu	1		
Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Plan de service ou plan d'intervention \ Élaboration / contenu	1		
Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Plan de service ou plan d'intervention \ Révision	1		
Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Plan de service ou plan d'intervention \ Suivi	1		
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>111</b>	<b>69</b>

\* Se référer à la Partie 1 du présent rapport pour obtenir des explications.