



Centre jeunesse  
des Laurentides

Conseil d'administration  
2011-06-14  
Doc 928

## **RAPPORT ANNUEL 2010-2011**

**Sur l'application de la procédure d'examen des plaintes,  
la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits**

Présenté par :

Hubert Côté  
Commissaire local aux plaintes et à la qualité

Dépôt au conseil d'administration le 14 juin 2011

## Introduction

Voici le temps du rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits. Cette année encore, le rapport fait état non seulement des plaintes, mais bien du travail du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services dans son ensemble.

Vous pourrez constater que les tableaux que l'on pouvait retrouver en annexe dans un rapport distinct l'an dernier se trouvent intégrés au rapport cette année. La lecture et la compréhension du rapport devraient en être simplifiées.

Dans le cadre des rencontres spécifiques entre tous les commissaires des Centres jeunesse de la province, un canevas a été développé et adopté afin d'harmoniser le contenu de nos rapports annuels. J'espère que vous apprécierez cette nouvelle forme de présentation.

Encore une fois cette année, je tiens à mentionner la grande collaboration et l'ouverture des gestionnaires et employés de l'établissement, collaboration sans laquelle il me serait difficile d'exercer pleinement mon rôle et d'arriver à travailler concrètement à l'amélioration de la qualité des services au sein de l'établissement.

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

## 1. Bilan des plaintes

Pour l'année financière 2010-2011, nous pouvons noter une légère augmentation du nombre de plaintes. En effet, il y a eu 114 plaintes déposées durant l'année, alors qu'il n'y en avait que 108 l'an dernier. Il s'agit d'une augmentation de 6 % en comparaison avec l'an dernier.

Voici un tableau qui démontre l'évolution des plaintes au courant des trois dernières années pour la même période.

### ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTÉ SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice		Transmis au 2e palier	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2010 - 2011	11	0	114	6	105	-3	20	82	6	-45
2009 - 2010	11	175	108	20	108	30	11	0	11	120
2008 - 2009	4	-85	90	45	83	-1	11	175	5	0

Ce tableau vous permet également de constater que six plaintes ont été transmises au Protecteur du citoyen pour examen en deuxième instance. Le Protecteur n'a toutefois émis aucune recommandation en lien avec les plaintes portées à son niveau.

Il faut également tenir compte que six motifs de plaintes aient été refusés, déclarés irrecevables ou abandonnés par le plaignant.

Je crois présentement que le nombre de plaintes devrait se maintenir de façon plus constante que ce que l'on a pu voir par les années passées. En effet, le travail de promotion est mis sur pied et le régime d'examen des plaintes est plus connu par la clientèle et le personnel, ce qui me porte à croire que nous ne devrions plus avoir de hausse inattendue.

#### **Délais de traitement**

Cette année, 73,3 % des dossiers conclus l'ont été dans les délais prescrits de 45 jours.

Il est important de noter que le traitement complet et adéquat des plaintes est priorisé par rapport au respect des délais. Avec l'aide du comité de vigilance et de la qualité, j'ai l'intention de prendre les mesures nécessaires pour diminuer les dépassements de délais dans la prochaine année.

**ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN  
A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN**

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
<b>Moins de 3 jours</b>	5	4,76
<b>4 à 15 jours</b>	6	5,71
<b>16 à 30 jours</b>	5	4,76
<b>31 à 45 jours</b>	61	58,10
<b>Sous-total</b>	77	73,33
<b>46 à 60 jours</b>	7	6,67
<b>61 à 90 jours</b>	13	12,38
<b>91 à 180 jours</b>	8	7,62
<b>181 jours et plus</b>	0	0,00
<b>Sous-total</b>	28	26,67
<b>TOTAL</b>	105	100,00

**Auteur des plaintes**

Encore cette année, la très grande majorité des plaintes est déposée par le représentant de l'utilisateur, le plus souvent le parent. Il faut noter qu'il y a plus d'auteurs que de plaintes conclues, ce qui s'explique par le fait que les parents qui déposent une plainte conjointement au nom de leur enfant sont comptabilisés deux fois par le système.

Toutefois, une augmentation importante du nombre de plaintes déposées par le jeune lui-même nous démontre une meilleure connaissance de leurs droits à ce niveau. En effet, il y a eu 14 plaintes déposées par des jeunes par rapport à deux l'an dernier. J'ose prétendre que cette réussite s'explique en grande partie par l'arrivée d'un comité de résidents au campus Huberdeau. Ce comité permet une meilleure transmission de l'information auprès des jeunes qui sont hébergés en centre de réadaptation. Il est important, selon moi, que les jeunes puissent être entendus, car ils sont le point central des services offerts par l'établissement.

**ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN  
A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR**

AUTEUR	Nombre	%
<b>Représentant</b>	90	83,33
<b>Tiers</b>	4	3,70
<b>Usager</b>	14	12,96
<b>TOTAL</b>	108	100,00

## Motifs de plainte

Les 105 plaintes conclues durant l'année ont porté sur 153 motifs.

Les motifs portaient principalement sur les soins et services dispensés (103), les relations interpersonnelles (19), les droits particuliers (14), l'aspect financier (9), l'organisation du milieu et des ressources matérielles (5) et l'accessibilité (3).

Ces chiffres ne sont pas surprenants et sont très semblables aux années antérieures dans leur répartition. Dans les motifs de plaintes concernant les soins et les services dispensés, vous pourrez constater que la répartition est très concentrée encore une fois. En effet, les décisions cliniques (69) et traitement/intervention/services (action faite) (31) sont les motifs qui font le plus souvent l'objet des plaintes des usagers. Il n'y a rien de surprenant à cela dans le contexte de services offerts en centre jeunesse.

Voici la répartition des motifs par secteur d'activités :

### ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT ET LE MOTIF

MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				TOTAL	% Total par motif
	Abandonné par l'usager	Cessé	Refusé sommaire	Rejeté sur examen	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement		
<b>Accessibilité</b>												
Délais	0	0	0	0	0	0,00	3	0	3	100,00	3	1,96
<b>Sous-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,00</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>3</b>	<b>1,96</b>
<b>Aspect financier</b>												
Facturation	0	0	0	0	0	0,00	0	1	1	14,29	1	0,65
Frais de déplacement / transport	0	0	0	0	0	0,00	2	1	3	42,86	3	1,96
Frais d'hébergement / placement	0	0	2	0	2	100,00	1	2	3	42,86	5	3,27
<b>Sous-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>	<b>9</b>	<b>5,88</b>
<b>Droits particuliers</b>												
Accès au dossier de l'usager et dossier de plainte	0	0	0	0	0	0,00	4	2	6	42,86	6	3,92
Droit à l'information	0	0	0	0	0	0,00	5	2	7	50,00	7	4,58
Participation de l'usager ou de son représentant	0	0	0	0	0	0,00	0	1	1	7,14	1	0,65
<b>Sous-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,00</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>	<b>14</b>	<b>9,15</b>
<b>Organisation du milieu et ressources matérielles</b>												
Alimentation	0	0	0	0	0	0,00	2	0	2	40,00	2	1,31
Hygiène / salubrité / désinfection	0	0	0	0	0	0,00	0	2	2	40,00	2	1,31
Sécurité et protection	0	0	0	0	0	0,00	1	0	1	20,00	1	0,65
<b>Sous-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,00</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>3,27</b>

Relations interpersonnelles												
Abus	0	0	0	0	0	0,00	0	3	3	15,79	3	1,96
Communication / attitude	0	0	0	0	0	0,00	0	4	4	21,05	4	2,61
Fiabilité / disponibilité	0	0	0	0	0	0,00	0	2	2	10,53	2	1,31
Respect	0	0	0	0	0	0,00	1	8	9	47,37	9	5,88
Autre	0	0	0	0	0	0,00	0	1	1	5,26	1	0,65
<b>Sous-total</b>	0	0	0	0	0	100,00	1	18	19	100,00	19	12,42

Soins et services dispensés												
Compétence technique et professionnelle (capacité de base à faire le travail)	0	0	0	0	0	0,00	0	1	1	1,01	1	0,65
Continuité	0	0	0	0	0	0,00	1	1	2	2,02	2	1,31
Décision clinique	0	4	0	0	4	100,00	3	62	65	65,66	69	45,10
Traitement / intervention / services (action faite)	0	0	0	0	0	0,00	6	25	31	31,31	31	20,26
<b>Sous-total</b>	0	4	0	0	4	100,00	10	89	99	100,00	103	67,32

<b>TOTAL</b>	0	4	2	0	6	100,00	29	118	147	100,00	153	100,00
--------------	---	---	---	---	---	--------	----	-----	-----	--------	-----	--------

### **Recours au Protecteur du citoyen**

Les dossiers transmis au deuxième palier et traités par le Protecteur du citoyen ont porté sur les motifs que vous retrouvez dans le tableau suivant.

### **ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE TRANSMIS AU 2e PALIER SELON LE MOTIF**

MOTIF	Nombre	% Par motif	% Total
<b>Accessibilité</b>			
Sous-total	0	100,00	0,00

<b>Aspect financier</b>			
Frais d'hébergement / placement	1	100,00	11,11
<b>Sous-total</b>	1	100,00	11,11

<b>Droits particuliers</b>			
Droit à l'information	1	100,00	11,11
<b>Sous-total</b>	1	100,00	11,11

<b>Organisation du milieu et ressources matérielles</b>			
<b>Sous-total</b>	0	100,00	0,00

<b>Relations interpersonnelles</b>			
Respect	2	100,00	22,22
<b>Sous-total</b>	2	100,00	22,22

<b>Soins et services dispensés</b>			
Décision clinique	2	40,00	22,22
Traitement / intervention / services (action faite)	3	60,00	33,33
<b>Sous-total</b>	5	100,00	55,56
<b>TOTAL</b>	9	100,00	100,00

### **Orientations pour traitement particulier**

Étant donné que le Centre jeunesse des Laurentides n'a pas de médecin, il n'y a aucune plainte traitée par un médecin examinateur à cet effet.

Pour l'année 2010-2011, aucun dossier n'a été transmis pour étude à des fins disciplinaires.

## **2. Bilan des interventions**

Cette année, le traitement des interventions a été modifié de façon importante. En effet, j'ai reçu une formation sur le sujet et dans une optique de s'en tenir à la lettre de la loi, les dossiers qui font l'objet d'une intervention de ma part sont comptabilisés, alors que ceux faisant l'objet d'une analyse préliminaire seulement ne le sont pas.

Il n'y a eu que deux interventions durant l'année 2010-2011. En comparaison, il y en avait eu 23 l'an dernier.

## **3. Mesures d'amélioration**

Cette année, les plaintes et interventions ont généré 34 mesures d'amélioration. Les mesures d'amélioration sont sans contredit le point primordial du travail du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. C'est le résultat concret des améliorations découlant directement des dossiers de plainte et d'intervention.

La majorité des mesures qui découlent du traitement des plaintes et des interventions sont des engagements pris par les gestionnaires ou encore des mesures appliquées par l'instance visée.

Voici un tableau qui fait état des mesures prises en lien avec les motifs de plainte et d'intervention qui les ont entraînées.

MESURE / MOTIF	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL	% Par mesure
<b>À portée individuelle</b>									
Adaptation des soins et services	0	1	2	0	0	1	0	4	12,12
Information / sensibilisation d'un intervenant	0	1	4	0	1	2	0	8	24,24
Obtention de services	2	0	1	0	0	0	0	3	9,09
<b>Sous-total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>45,45</b>
<b>À portée systémique</b>									
Adaptation des soins et services	3	0	2	1	0	7	0	13	36,36
Adaptation du milieu et de l'environnement	0	0	0	3	0	0	0	3	9,09
Adoption / révision / application de règles et procédures	0	0	1	0	0	1	0	2	6,06
Ajustement financier	0	1	0	0	0	0	0	1	3,03
<b>Sous-total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>54,55</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>100,00</b>

## **RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE DANS L'ANNÉE 2010-2011**

1. Réviser la Politique et procédures « *Accès au dossier et aux renseignements nominatifs* » (DSP-002) afin de la rendre plus claire et s'assurer qu'elle reflète la loi.
  - a. *Mise en place*
2. S'assurer de sensibiliser la ressource intermédiaire à l'importance d'agir de manière respectueuse avec la clientèle, les intervenants et les partenaires, et ce, en toutes circonstances.
  - a. *Mise en place*
3. D'harmoniser les documents produits par l'établissement (dépliant, formulaire de déclaration, politique ...) concernant l'isolement et la contention avec le *Cadre de référence relatif à l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle : Isolement et Contention*, produit en octobre 2009 par l'Association des centres jeunesse du Québec.
  - a. *Mise en place*
4. Revoir la situation avec la famille d'accueil quant à ses obligations d'information qui découlent de son contrat avec l'établissement.
  - a. *Mise en place*
5. Prévoir un encadrement plus soutenu auprès de cette famille d'accueil tant que cela sera jugé pertinent, afin de s'assurer du respect de ses obligations contractuelles.
  - a. *Mise en place*
6. Prioriser la demande de madame, comme le prévoit le *Guide de pratique professionnelle en matière d'antécédents sociobiologiques et de retrouvailles* produit par l'ACJQ.
  - a. *Mise en place*
7. Appliquer les critères du *Guide de pratique professionnelle en matière d'antécédents sociobiologiques et de retrouvailles* produit par l'ACJQ à la liste d'attente, afin de cibler les demandes prioritaires.
  - a. *Mise en place*
8. Prendre les moyens nécessaires pour résorber la liste d'attente concernant les demandes d'antécédents sociobiologiques et de retrouvailles, afin de respecter les standards de pratique en pareille matière.
  - a. *Mise en place dans les limites des ressources disponibles*
9. Se positionner clairement quant à l'intention de continuer à gérer un risque de récidive concret dans la ressource intermédiaire.
  - a. *Mise en place*
10. Rappeler à l'intervenante ses obligations de retourner les appels de la clientèle dans des délais raisonnables.
  - a. *Mise en place*
11. Rappeler à l'intervenante les Normes de pratique du Centre jeunesse des Laurentides « *Gestion du dossier de l'utilisateur – Suivi des activités* ».
  - a. *Mise en place*

## 4. Demandes d'assistance

La section sur les demandes d'assistance fait état des dossiers où le commissaire assiste une personne dans ses démarches de plaintes (7), mais aussi lorsqu'il assiste une personne pour obtenir un soin ou un service (64), pour un total de 71 demandes d'assistance pour la période visée.

## 5. Autres activités

### Demandes de consultation

Au cours de la période 2010-2011, il y a eu huit (8) demandes de consultation. Il s'agit souvent de travail préventif pour ne pas commettre d'impair.

### Autres fonctions

Depuis les modifications de l'an dernier dans le système d'information utilisé pour les plaintes, il est possible de faire un meilleur bilan de nos activités qui concernent les autres fonctions du rôle de commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

En ce qui concerne la promotion du régime d'examen des plaintes, une tournée des équipes en réadaptation a été entreprise dans la dernière année. La tournée s'est terminée le 7 avril dernier avec la rencontre des éducateurs au campus Huberdeau.

Ces rencontres sont vouées à démystifier la démarche d'examen des plaintes. L'objectif étant de faire comprendre le volet positif du traitement des plaintes comme un outil indispensable à l'amélioration de la qualité des services au sein de l'établissement.

Vous pouvez constater que le tableau contient également l'information concernant le comité de vigilance et de la qualité et le comité des usagers/résidents.

De plus, on fait état de la collaboration au fonctionnement du régime d'examen des plaintes. Cela inclut les rencontres provinciales et régionales, ainsi qu'avec le comité des usagers.

<b>AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	7	20,59
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	1	2,94
Régime et procédure d'examen des plaintes	8	23,53
Autre (préciser)	0	0,00
<b>Sous-total</b>	<b>16</b>	<b>47,06</b>

<b>Communications au conseil d'administration (en séance)</b>		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	1	2,94
Attentes du conseil d'administration	0	0,00
Autre (préciser)	0	0,00
<b>Sous-total</b>	<b>1</b>	<b>2,94</b>

<b>Participation au comité de vigilance et de la qualité</b>		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	2	5,88
<b>Sous-total</b>	2	5,88

<b>Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes</b>		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	13	38,24
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	1	2,94
Soutien aux commissaires locaux	0	0,00
Autre (préciser)	1	2,94
<b>Sous-total</b>	15	44,12
<b>TOTAL</b>	34	100,00

## 6. Constats et recommandations systémiques

Au cours de la dernière année, j'ai pu faire certains constats me permettant aujourd'hui d'y aller de recommandations d'ordre systémique dans l'optique de travailler à l'amélioration de la qualité des services offerts à la clientèle.

En premier lieu, je lis de nombreux plans d'intervention dans le cadre de l'examen des plaintes que je reçois. Le contenu des plans d'intervention m'apparaît alors différent d'un intervenant à l'autre. Il y a un certain manque d'uniformité dans les manières de faire. Il serait donc pertinent, selon moi, de travailler à déterminer des attentes claires envers les intervenants sur le sujet. Je recommande donc à l'établissement :

- 1. D'établir des normes de pratique claires pour l'ensemble des intervenants concernant les plans d'intervention, afin d'assurer une uniformisation du contenu et une harmonisation des pratiques internes.***

En deuxième lieu, il m'est arrivé à plusieurs reprises cette année d'observer que des propos négatifs ont été faits auprès de la clientèle à propos des autres directions. De tels propos ont un impact important sur la satisfaction et la confiance de la clientèle envers l'ensemble des services du Centre jeunesse des Laurentides. Par conséquent, il est important que de tels commentaires ne soient pas tenus devant les clients. Pour se faire, je recommande à l'établissement de :

- 2. Rappeler à l'ensemble du personnel l'importance de ne pas dénigrer les services rendus auprès de la clientèle, peu importe la direction qui les offre.***

En troisième lieu, j'ai pu constater des lacunes importantes concernant la communication entre les services de réadaptation et les autres directions. Il m'apparaît clair que le fait de ne pas avoir accès à l'information rapidement par le système PIJ est un frein aux communications pour les services de réadaptation, mais aussi pour les autres directions. Ainsi, dans le but d'améliorer l'information et de permettre une intervention cohérente auprès des clients hébergés en centre de réadaptation, je recommande à l'établissement :

**3. D'entreprendre, dans les meilleurs délais, le déploiement du système PIJ pour les services de réadaptation du Centre jeunesse des Laurentides.**

En quatrième lieu, mon rôle m'amène à prendre connaissance des ordonnances et du contenu du dossier dans le système PIJ. Par conséquent, je suis à même de constater des lacunes importantes dans la saisie du contenu des ordonnances du tribunal dans PIJ. Cette situation est d'autant plus importante que dans certains cas, la mesure inscrite dans PIJ est la seule information disponible pour prendre une décision qui se veut éclairer. Je recommande donc :

**4. De prendre les moyens nécessaires pour assurer la conformité de l'information saisie dans PIJ concernant les mesures et le contenu réel de l'ordonnance du tribunal.**

**TABLEAU COMPARATIF - NOMBRE DE DOSSIERS**

<b>TYPES DE DOSSIERS</b>	<b>2008-2009</b>	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>
<b>Plaintes</b>	90	108	114
<b>Dossiers d'assistance</b>	82	68	71
<b>Interventions</b>	20	23	2
<b>Consultations</b>	8	11	8
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>210</b>	<b>195</b>