



Centre jeunesse
des Laurentides

RAPPORT ANNUEL 2009-2010

COMMISSAIRE LOCAL
AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010

Présenté au conseil d'administration le 15 juin 2010
par Hubert Côté

Préambule

Vous pourrez constater un grand changement cette année dans le rapport statutaire généré par le système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS). En effet, une refonte complète de ce rapport a eu lieu pour permettre aux commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services de mieux répondre aux exigences de reddition de comptes auprès du ministère, mais surtout auprès du conseil d'administration de leur établissement. J'ai personnellement travaillé à l'élaboration de ce nouveau rapport à titre de représentant pour les centres jeunesse.

Le rapport statutaire produit par SIGPAQS est fourni en annexe du présent rapport du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, ci-après nommé commissaire, et en fait intégralement partie.

Vous constaterez que ce rapport statutaire contient deux parties qui ne sont pas utiles pour le Centre jeunesse des Laurentides. En effet, une partie pour le médecin examinateur ainsi qu'une autre pour le comité de révision sont incluses, mais n'ayant pas de médecin au sein de l'établissement, elles ne sont pas pertinentes dans les circonstances. Elles sont tout de même jointes, car le rapport se doit d'être complet. J'espère que ce nouveau rapport statutaire saura vous fournir toute l'information que vous jugez nécessaire.

Avant de présenter le rapport du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services 2009-2010, j'aimerais remercier le conseil d'administration de l'établissement pour sa confiance ainsi que les directeurs, les chefs de service et les intervenants pour leur grande collaboration. Une collaboration indispensable à l'amélioration constante de la qualité des services.

Hubert Côté

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Section 1 – Les plaintes¹

Au cours de l'année 2009-2010, il y a eu 108 plaintes reçues et 164 motifs de plaintes conclues avec un traitement complété. Onze (11) plaintes étaient toujours en cours de traitement à la fin de l'année. De plus, onze (11) plaintes ont été transmises au Protecteur du citoyen dans la dernière année.²

Le nombre de plaintes reçues a donc augmenté de 20 % par rapport à l'an dernier (90).³ Cette augmentation n'est pas simple à expliquer. En effet, la variation du nombre de plaintes est parfois tributaire de la température, de certaines situations particulières au tribunal ou encore de mouvement de personnel de dernière minute. Bien entendu, il est encore pertinent de rappeler que de nombreux clients reviennent régulièrement pour déposer de nouvelles plaintes. De plus, un travail de promotion du régime d'examen des plaintes se continue dans tous les secteurs du réseau de la santé et des services sociaux.

Il faut également tenir compte que seize (16) plaintes pour dix-sept (17) motifs ont été refusées, déclarées irrecevables ou abandonnées par le plaignant. Il y a donc eu sept (7) plaintes de plus que l'an dernier pour lesquelles le traitement n'a pas été complété.

Pour ce qui est des 164 motifs de plaintes traitées et conclues, ils concernent surtout les soins et services dispensés (99), mais aussi les relations interpersonnelles (29), les droits particuliers (29) et l'aspect financier (7).⁴

Il est à souligner que 45 des 164 motifs de plaintes traitées durant l'année ont mené à des mesures d'amélioration. Vous pourrez trouver plus de détail à propos de ces mesures à la section 3 du présent rapport.

Cette année, 81,5 % des dossiers conclus l'ont été dans les délais prescrits de 45 jours.⁵

Section 2 – Les interventions⁶

Les interventions sont souvent déposées par des tiers qui n'ont pas le droit de déposer de plainte n'étant ni usagers ni représentants.

Dans l'objectif de ne pas laisser tomber les demandes, le commissaire peut alors intervenir de sa propre initiative pour s'assurer de ne rien laisser au hasard afin de travailler à l'amélioration de la qualité des services. Il se peut également que

¹ Voir **Section 1** aux pages 1 à 12 du rapport statutaire en annexe.

² Voir **Tableau 1-A** à la page 1 du rapport statutaire en annexe.

³ Voir **Tableau 1-A-1** à la page 2 du rapport statutaire en annexe.

⁴ Voir **Tableau 1-E** aux pages 6 et 7 du rapport statutaire en annexe.

⁵ Voir **Tableau 1-G** à la page 9 du rapport statutaire en annexe.

⁶ **Section 2** aux pages 13 à 22 du rapport statutaire en annexe.

ce soit l'objet de demandes d'utilisateurs ou de repr6sentants qui ne d6sirent pas porter plainte, mais qui veulent tout de m6me que la situation soit prise en consid6ration.⁷

Ultimement, le commissaire pourrait intervenir sur un simple constat de sa part sans avoir obtenu de signalement au pr6alable, mais ce ne fut pas le cas cette ann6e.⁸

Au cours de l'ann6e 2009-2010, il y a eu 23 interventions amorc6es durant l'exercice. C'est trois interventions de plus que l'an dernier, soit une augmentation de 15 %.⁹ Une intervention est toujours en cours de traitement 6 la fin de l'exercice.

Les motifs d'interventions conclus et trait6s sont au nombre de 21 et ont port6 sur les soins et services dispens6s (11), les relations interpersonnelles (3), l'aspect financier (3), l'accessibilit6 des services (2), l'organisation du milieu et ressources mat6rielles (1) et les droits particuliers (1).¹⁰

De plus, sept (7) de ses 21 motifs d'interventions ont men6 6 des mesures d'am6lioration.

Section 3 – Plaintes et Interventions¹¹

Dans la pr6sente section du rapport, il sera fait 6tat de la situation des mesures d'am6lioration d6coulant des plaintes et des interventions.

La section 3 du rapport statutaire en annexe donne une vision d'ensemble sur les motifs de plaintes et d'interventions.

Tout d'abord, il est important de revenir sur les trois recommandations faites dans le rapport annuel de l'an dernier. Voici donc le suivi donner jusqu'6 ce jour 6 ces trois recommandations :

1. Mettre sur pied un programme de formation / rencontre d'accueil adress6 aux nouveaux employ6s de l'6tablissement.

Suivi de la recommandation par la direction :

Un document a 6t6 6labor6 dans le pass6. Toutefois, son application et les retomb6es n'6taient pas 6 la hauteur des attentes organisationnelles.

⁷ Voir **Tableau 2-D** 6 la page 17 du rapport statutaire en annexe.

⁸ Voir **Tableau 2-C** 6 la page 16 du rapport statutaire en annexe.

⁹ Voir **Tableau 2-A-1** 6 la page 14 du rapport statutaire en annexe.

¹⁰ Voir **Tableau 2-F** aux pages 19 et 20 du rapport statutaire en annexe.

¹¹ **Section 3** aux pages 23 du rapport statutaire en annexe.

Suite à ce constat, il a été repris et retravaillé avec une contribution large du personnel de l'organisation.

Plusieurs nouveautés s'inscrivent dans ce nouveau programme telles que:

- *Une formule de parrainage par un pair lors de l'intégration et ce, pour une période à déterminer en fonction de l'acclimatation du nouvel employé.*
- *Une liste a été élaborée en ce qui a trait aux besoins du nouvel employé et le chef de service doit s'assurer de transmettre ces informations à la personne et les cocher (liste de validation).*
- *Une période d'orientation pour certaines catégories de personnel (présence sur les lieux du travail en observation et compréhension des normes et procédures) avant d'être assigné à un remplacement.*

De plus, deux nouvelles vidéos ont été mises en production, l'une présentant l'organisation et la passion qui animent son personnel et l'autre (en voie de finalisation) sur le rôle du commissaire.

La tournée des différents comités de gestion est quasi complétée et la première rencontre devrait être faite vers la fin mai. Il est à noter que ce programme, dans une version allégée, s'appliquera aussi aux stagiaires de l'établissement dès septembre.

2. Revoir les méthodes de remplacement des chefs de service 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.

Suivi de la recommandation par la direction :

Une discussion a été tenue au niveau du comité de direction et celui-ci s'est engagé à faire tous les efforts nécessaires tout en respectant les limites financières de l'organisation afin de favoriser le remplacement lorsque la durée de l'absence prévisible dépasse la période habituelle de vacances.

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.

Suivi de la recommandation de la direction :

Une norme de pratique a été rédigée et doit être présentée en première lecture au prochain comité de direction.

Voici les mesures d'amélioration mises de l'avant par l'établissement à la suite des plaintes ou des dossiers d'interventions :

- Sensibilisation et suivi auprès de l'intervenant au dossier ou d'un responsable d'une ressource.
- PI révisé ou élaboré pour être plus adéquat.
- Intervenant rencontré et suivi pour les six prochains mois sur la révision et la mise à jour des PI.
- Revoir la tenue de dossier avec l'intervenante.
- Nouvel intervenant nommé au dossier.
- Employé rencontré par le chef de service afin de revoir le laxisme dans les dossiers.
- Rectification dans le dossier pour combler les lacunes.
- Rencontre pour faire le transfert.
- L'intervenant m'a assuré qu'il tiendra les parents au courant lorsque des rendez-vous seront pris et des résultats seront obtenus.
- Information sera donnée à la mère à l'avenir avant que sa fille ne sorte avec le père ou tout autre personne.
- Révision du dossier pour s'assurer de sa conformité.
- Production et remise d'un calendrier de contacts.
- Retour du jeune chez le parent.
- Contacts repris.
- Respect de l'ordonnance.
- Excuses verbales en personne.
- L'établissement a transféré deux postes d'intervenants vers l'équipe de l'application des mesures Saint-Jérôme Ado.
- Priorisation du dossier de monsieur étant donné une situation particulière.
- Mesures disciplinaires.
- Air climatisé prévu.
- Facture rectifiée ou annulée.
- Réévaluation complète de la situation aux contributions parentales.

Voici les recommandations du commissaire pour l'année 2009-2010 :

1. Mettre en place les moyens jugés pertinents pour rétablir la confiance avec cette famille afin que les services puissent continuer de manière à fournir l'aide à la famille tel qu'ordonné par le juge.
2. De s'assurer que le réviseur écoute et entend l'opinion des parties en présence lors d'une révision d'un dossier.
3. À la suite d'une révision, que le réviseur s'assure de la compréhension des parties, des possibilités qui s'offrent à eux.
4. De s'assurer que le réviseur agisse de façon respectueuse envers ses partenaires de travail afin de maintenir la bonne crédibilité des intervenants devant les clients.

5. De revoir la directive #10 – remise des rapports aux usagers, et de s’assurer de sa diffusion au personnel concerné.
6. S’assurer que l’intervenant planifie les transports de ses clients adéquatement.
7. S’assurer que l’intervenant applique les ordonnances comme il se doit et, pour ce faire, puisse connaître les ressources nécessaires mises à sa disposition pour les interpréter adéquatement.
8. S’assurer que l’intervenant rédige des notes claires et compréhensibles.
9. S’assurer que l’intervenant tienne les parents informés de la situation de leur enfant de manière rigoureuse et ce, tout au long de l’évaluation et de l’orientation.
10. S’assurer que l’intervenant comprenne l’importance d’obtenir le consentement des deux parents dans les dossiers où des mesures volontaires sont signées.
11. Rappeler à l’intervenant la pertinence de faire une table d’orientation dans un dossier transféré à l’application des mesures.
12. Prendre les mesures nécessaires pour rétablir la situation d’un point de vue légal dans le dossier de la jeune étant donné les mesures volontaires qui sont inapplicables.
13. S’assurer que la note du 23 septembre 2009 où le nom du commissaire est inscrit soit retiré du suivi des activités dans le dossier de la jeune.
14. S’assurer que l’intervenant ne remette plus en doute une décision judiciaire devant des partenaires, des tiers ou des personnes concernées.
15. Prévoir un encadrement supérieur auprès de la ressource de type familial.
16. Se positionner clairement à propos de la gestion des contacts entre les enfants et leur mère, en tenant compte de l’ensemble des circonstances.
17. S’assurer de faire disparaître du dossier d’usager des trois enfants, toute information qui pourrait faire comprendre que la mère a déposé une plainte.
18. Procéder à une étude plus approfondie des pratiques et de la conduite de la personne autorisée, suite à la plainte déposée par la mère, et faire rapport au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services des suites données tel que le prévoit la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.
19. D’évaluer la pertinence de changer de personne autorisée dans le dossier.

La grande majorité de ces recommandations ont déjà été mises de l’avant par l’établissement, certaines sont en cours et d’autres sont en attente de décision.

Le suivi des recommandations se fait dans des délais adéquats et permet de mettre sur pied des mesures concrètes d’amélioration.

Section 4 – Demandes d’assistance¹²

Comme il est clarifié dans le tableau du rapport statutaire à cet effet, la section sur les demandes d’assistance fait état des dossiers où le commissaire assiste une personne dans ses démarches de plaintes (5), mais aussi lorsqu’il assiste une personne pour obtenir un soin ou un service (63), pour un total de 68 demandes d’assistance. Ce nombre diminue, car les usagers sont moins nombreux à me contacter sans avoir au préalable discuté avec le chef de service ou le gestionnaire concerné.

Section 5 – Demandes de consultation¹³

Au cours de l’année 2009-2010, il y a eu onze (11) demandes de consultation.

Section 6 – Autres fonctions¹⁴

Les autres fonctions sont maintenant répertoriées par le système.

La promotion du régime d’examen des plaintes a été faite au cours de l’année, mais il est clair qu’il serait pertinent d’en faire encore plus. En effet, il s’agit là d’un des plus grands défis et le défi de faire connaître et comprendre ce régime est constant. Sur ce point, une vidéo est en cours de développement pour permettre une meilleure promotion auprès des nouveaux employés.

Il est fait état également des rencontres avec le comité de vigilance, ainsi que du bilan annuel fait auprès du conseil d’administration. Le comité de vigilance et de la qualité s’est rencontré deux fois au cours de la dernière année. Le suivi des recommandations a donc pu être tenu à jour adéquatement.

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

Cette section devrait se développer avec les années et devenir une source d’information supplémentaire sur les fonctions de commissaire.

¹² **Section 4** à la page 24 du rapport statutaire en annexe.

¹³ **Section 5** à la page 25 du rapport statutaire en annexe.

¹⁴ **Section 6** à la page 26 du rapport statutaire en annexe.

TABLEAU COMPARATIF - NOMBRE DE DOSSIERS PAR ANNÉE

TYPE DE DOSSIERS	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Plaintes	62	90	108
Dossiers d'assistance	98	82	68
Interventions	19	20	23
Consultations	2	8	11
TOTAL	181	200	210

A N N E X E