



**RAPPORT ANNUEL DU COMMISSAIRE LOCAL  
AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES  
2009-2010  
(1er avril 2009 au 31 mars 2010)**

**PRÉSENTÉ AU  
COMITÉ DE VIGILANCE  
ET DE LA QUALITÉ**

**LE 20 AVRIL 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 compte 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 de réadaptation.

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 de réadaptation La Myriade. 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 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 plaintes<sup>1</sup>

Au cours de l'année 2009-2010, il y a eu 20 plaintes reçues durant l'exercice dont :

- 7 plaintes dans le programme DI (dont une refusée);
- 6 plaintes dans le programme TED;
- 4 plaintes dans le programme SM;
- 3 plaintes concernant les Services d'hébergement non institutionnel.

De plus, il est à noter que deux plaintes ont été transmises au deuxième palier, soit à la Protectrice du citoyen. Trois plaintes étaient en cours de traitement à la fin de l'exercice.<sup>2</sup>

Les motifs de plaintes, au nombre de 25, ont porté sur les soins et services dispensés (11 dont un cessé), l'accessibilité des services (6), les droits particuliers (4), les relations interpersonnelles (2), l'aspect financier (1) et l'organisation du milieu et les ressources matérielles (1).<sup>3</sup> De plus, 13 de ces 25 motifs ont mené à des mesures d'améliorations.

Il est à noter que deux plaintes ont été traitées hors du délai de 45 jours en raison de l'absence du commissaire durant une période de trois semaines. Ces deux plaintes ont été traitées en 48 jours finalement.<sup>4</sup>

Cette année, l'établissement a eu droit à une augmentation de 54 % du nombre de plaintes reçues durant l'exercice.<sup>5</sup> Cette augmentation est due en grande partie au travail de promotion effectué auprès de la clientèle et du personnel du programme Santé mentale. En effet, il y a eu une seule plainte l'an dernier provenant de ce programme alors qu'il y en a eu 4 directement en lien avec le programme en plus de deux autres plaintes concernant le Service d'hébergement non institutionnel déposé par des usagers de ce même programme. C'est une donnée positive, car elle démontre que le processus d'examen des plaintes est mieux connu et plus utilisé par la clientèle pour manifester leur insatisfaction. Leurs droits

---

<sup>1</sup> Voir **Section 1** aux pages 1 à 12 du rapport statutaire en annexe

<sup>2</sup> Voir **Tableau 1-D** à la page 5 du rapport statutaire en annexe.

<sup>3</sup> Voir **Tableau 1-E** aux pages 6 et 7 du rapport statutaire en annexe.

<sup>4</sup> Voir **Tableau 1-G** à la page 10 du rapport statutaire en annexe.

<sup>5</sup> Voir **Tableau 1-A-1** à la page 2 du rapport statutaire en annexe.

sont donc respectés et en étant au courant des insatisfactions de sa clientèle, l'établissement peut prendre les moyens pour y remédier, dans la mesure du possible. L'augmentation des plaintes provenant du programme Santé mentale explique également le pourcentage plus élevé de plaintes déposées par l'utilisateur lui-même.<sup>6</sup>

Bref, l'augmentation des plaintes cette année a un effet positif en raison de la capacité de l'établissement à se questionner et à tirer profit des commentaires, afin d'améliorer la qualité de ses services offerts. La clientèle ne peut qu'en sortir gagnante.

## **Section 2 – Les interventions<sup>7</sup>**

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 ce soit l'objet de demande d'usagers ou de représentants qui ne désirent pas porter plainte, mais qui veulent tout de même que la situation soit prise en considération.<sup>8</sup>

Ultimement, le commissaire pourrait intervenir sur un simple constat de sa part sans avoir obtenu de signalement au préalable, mais ce ne fut pas le cas cette année.<sup>9</sup>

Au cours de l'année 2009-2010, il y a eu neuf (9) interventions amorcées durant l'exercice. C'est une intervention de plus que l'an dernier, soit une augmentation de 13 %.<sup>10</sup> Une intervention est toujours en cours de traitement à la fin de l'exercice.

Les motifs d'interventions conclus sont au nombre de huit (8) et ont porté sur les soins et services dispensés (4), les relations interpersonnelles (2) l'accessibilité des services (1) et les droits particuliers (1).<sup>11</sup>

De plus, cinq (5) de ses huit (8) motifs d'interventions ont mené à des mesures d'amélioration.

---

<sup>6</sup> Voir **Tableau 1-C** à la page 4 du rapport statutaire en annexe.

<sup>7</sup> **Section 2** aux pages 13 à 22 du rapport statutaire en annexe

<sup>8</sup> Voir **Tableau 2-D** à la page 17 du rapport statutaire en annexe.

<sup>9</sup> Voir **Tableau 2-C** à la page 16 du rapport statutaire en annexe.

<sup>10</sup> Voir **Tableau 2-A-1** à la page 14 du rapport statutaire en annexe.

<sup>11</sup> Voir **Tableau 2-F** aux pages 19 et 20 du rapport statutaire en annexe.

### **Section 3 – Plaintes et Interventions<sup>12</sup>**

Dans la présente section du rapport, il sera fait état de la situation des mesures d'améliorations découlant 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.

Voici un lien avec les mesures d'améliorations mises de l'avant par l'établissement à la suite des plaintes :

- Assignation du dossier à une éducatrice.
- Services mis en place à la suite de la demande initiale.
- Nouvelle intervenante responsable du dossier du client.
- Changement d'intervenant à la demande du client.
- Permettre à l'usager de conserver son intervenante et viser le moins de changement d'intervenant possible.
- Mise sur pied d'un plan d'action avec la collaboration du CHRDL afin de trouver une solution pour la cliente.
- Prévoir un couloir d'information cohérent en collaboration avec le Centre jeunesse qui permette une meilleure circulation de toute information concernant la contribution parentale à l'hébergement.
- Le gestionnaire reprend la situation avec l'intervenante pour l'informer et la sensibiliser à la situation.
- Accès à la formation OMEGA pour la ressource.

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

1. Faire des représentations auprès de l'Agence concernant les services pour les jeunes de 13 ans et plus ayant un trouble envahissant du développement
2. Interpeler notre partenaire le CSSS Nord de Lanaudière afin d'évaluer la pertinence de trouver ou de développer une ressource qui puisse répondre sur une base permanente aux besoins des usagers ayant une déficience intellectuelle qui nécessitent des services en troubles graves du comportement.
3. Revoir la position de l'établissement à propos de la demande de changement de ressource de la part de la cliente en tenant compte de la volonté de la cliente et en s'assurant d'évaluer la capacité de madame à consentir.

---

<sup>12</sup> **Section 3** aux pages 23 et 24 du rapport statutaire en annexe

## **Les interventions ont également mené à des améliorations concrètes dont voici un résumé :**

1. Demande de clarification auprès de l'ancien chef de la ressource à propos de ses liens avec une cliente.
2. Vérifications dans une ressource qui amène le Service d'hébergement à entreprendre des visites plus soutenues.
3. Une lettre de non-renouvellement de contrat a été envoyée à une ressource visée par l'intervention.
4. Après la demande d'un proche de l'utilisateur, l'orientation est modifiée et il a été décidé d'intervenir dans le milieu plutôt que de changer de ressource, afin de conserver une stabilité pour le client.
5. Révision du formulaire « Demande de services d'hébergement » pour y fournir seulement les renseignements nécessaires.

Bref, il y a eu 17 mesures d'améliorations découlant des plaintes et des interventions traitées par le commissaire au cours de l'année. C'est deux de plus que l'an dernier et il y a là encore cette année une démonstration de l'ouverture de l'établissement à prendre au sérieux les insatisfactions de la clientèle, afin d'y remédier et d'y trouver des solutions.

### **Section 4 – Demandes d'assistance<sup>13</sup>**

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 (2), mais aussi lorsqu'il assiste une personne pour obtenir un soin ou un service (5).

### **Section 5 – Demandes de consultation<sup>14</sup>**

Au cours de l'année 2009-2010, il y a eu 3 demandes de consultations. Les avis ainsi fournis l'ont été auprès d'une autre commissaire locale de la région, d'une déléguée de la Protectrice du citoyen ainsi que d'une gestionnaire de l'établissement.

---

<sup>13</sup> **Section 4** à la page 25 du rapport statutaire en annexe

<sup>14</sup> **Section 5** à la page 26 du rapport statutaire en annexe

## Section 6 – Autres fonctions<sup>15</sup>

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.

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 trois 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.

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

### TABLEAU COMPARATIF - NOMBRE DE DOSSIERS PAR ANNÉE

Type de dossiers	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Plaintes	14	13	20
Dossiers d'assistance	8	8	7
Interventions	6	8	9
Consultations	7	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>32</b>	<b>39</b>

---

<sup>15</sup> Section 6 à la page 27 du rapport statutaire en annexe

## **ANNEXE**