



Une autre façon de communiquer

Mémoire projet de loi 52

Loi visant à renforcer le régime d'examen de plainte du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés.

Février 2020

FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DE L'AUTISME (FQA)

Fondée en 1976 par des parents d'enfants autistes désireux de partager leur expérience afin de venir en aide à leurs enfants et d'améliorer la qualité de vie de l'ensemble des personnes autistes et de leur famille, la Fédération est aujourd'hui la référence en autisme au Québec. Elle compte plus de 75 organismes membres qui ont en commun les intérêts de la personne autiste et ceux de sa famille et de ses proches.

Sa mission est de mobiliser tous les acteurs concernés afin de promouvoir le bien-être des personnes, sensibiliser et informer la population sur le trouble du spectre de l'autisme (TSA) ainsi que sur la situation des familles et contribuer au développement des connaissances et à leur diffusion.

Cette mission se traduit, entre autres, de la façon suivante :

- **DÉFENSE DES DROITS** : représentations publiques, représentations politiques, élaboration de mémoires et d'avis, participation à des comités et à des groupes de recherche.
- **INFORMATION ET FORMATION** : élaboration et organisation de formations, Répertoire québécois des activités de formation, centre de documentation, revue L'EXPRESS, site Internet de référence et page Facebook.
- **PROMOTION** : activités publiques de promotion, promotion des initiatives de nature à développer les capacités optimales des personnes autistes.
- **VIE ASSOCIATIVE** : références, écoute et soutien, bulletins d'information.

PROJET DE LOI 52

La consultation sur la **Loi visant à renforcer le régime d'examen de plainte du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés** nous interpelle grandement, parce que les familles d'enfants ayant un trouble du spectre de l'autisme sont régulièrement en position de porter plainte.

Établissements privés

Malgré la mise en place, en 2008, du plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience dont l'objectif était d'assurer aux personnes ayant une déficience un accès aux services dont elles ont besoin dans un délai maximum d'un an, selon l'évaluation de la priorité de leur demande, les temps d'attente pour accéder à un service sont démesurément longs. Pour cette raison, nos familles font de plus en plus souvent appel à des services privés. Ainsi, la *Loi visant à renforcer le régime d'examen de plainte du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés* revêt une grande importance pour ces familles. L'uniformisation du processus de plaintes des services privés fera en sorte que la plainte sera officiellement enregistrée et que des suites devront être données. Si nous avons une bonne compréhension du projet de loi, la personne voulant formuler une plainte pourra s'adresser au commissaire local aux plaintes de leur centre intégré de santé et de services sociaux pour faire reconnaître les droits de son enfant/adulte autiste.

Cependant, nous avons des inquiétudes quant aux services privés non conventionnés. Notre compréhension de cette catégorie de service est qu'ils ne font pas partie du réseau de la santé et des services sociaux. Si tel est le cas, nous comprenons que les utilisateurs de ces services, ou leur représentant, n'auront pas accès au commissaire local aux plaintes. Qu'est-ce que le ministère entend faire pour s'assurer que les droits de ces usagers seront respectés.

Comité de vigilance et de la qualité

La mesure annoncée par la ministre McCann selon laquelle un représentant du CISSS ou du CIUSSS participera au comité de vigilance et de la qualité des établissements privés nous apparaît aussi intéressante. La mesure ne précise cependant pas de quelle direction proviendra ce représentant. Il faudra s'assurer que la personne qui tiendra ce rôle ait une expertise en ce qui a trait à la qualité, la pertinence, la sécurité ou l'efficacité des services rendus, le respect des droits des usagers ou le traitement de leur plainte.

Commissaire-conseil

Nous saluons également la création d'une fonction de commissaire-conseil au ministère de la Santé et des Services sociaux, annoncé lors de la conférence de presse sur le projet de loi 52.

Cette nouvelle fonction nous semble être pertinente, particulièrement pour assurer un soutien à l'ensemble des conseillers aux plaintes et à la qualité des services. À notre avis certains éléments, s'ils ne sont pas déjà prévus, devront faire partie des tâches de ce conseiller :

- . S'assurer de la réelle indépendance des commissaires locaux aux plaintes et, quand ce n'est pas le cas, avoir la possibilité d'intervenir;
- . S'assurer que l'analyse des plaintes soit faite de façon valable pour les deux parties en cause;
- . Proposer des cadres de référence reconnus liés à la sécurité, l'efficacité, le traitement, les droits, etc. afin que de bonnes pratiques soient mises en place pour l'ensemble des services, dans l'ensemble des régions du Québec.

Critères d'indépendance

L'ajout de critères d'indépendance pour le commissaire local aux plaintes n'est pas inintéressant. Cependant, nous voyons mal en quoi ces ajouts garantiront plus d'indépendance à l'ensemble des commissaires.

À cet égard, nous avons plusieurs réserves. De nombreux témoignages de familles ayant utilisé le processus de plaintes nous portent à douter de son efficacité.

À la lecture du titre du projet de loi 52, nous nous attendions à une réforme plus importante du régime d'examen des plaintes. Nous nous attendions bien sûr à ce que les usagers de ressources privées soient mieux protégés, mais nous nous attendions aussi à ce que le régime actuel devienne plus acéré.

Nous éprouvons beaucoup de difficultés à convaincre les familles à porter plainte lorsqu'elles sont insatisfaites des services. Les raisons sont multiples, mais celles qui reviennent le plus souvent sont la peur des conséquences que pourrait subir la personne vulnérable et le fait que selon elles, une plainte ne changerait rien à la situation. En fait, au-delà du fait qu'une plainte officielle soit enregistrée, nous ne pouvons que donner raison aux familles sur le fait que, dans la majorité des cas, une plainte auprès d'un commissaire local ne change pas la situation d'insatisfaction vécue par la famille.

De nombreux témoignages nous indiquent que le processus actuel d'enquête sur le dépôt d'une plainte est résumé à sa plus simple expression. Le commissaire aux plaintes écoute la partie plaignante, il consulte ensuite les intervenants concernés et il consulte les notes au dossier. La cueillette d'information qu'il fait n'est pas validée auprès du plaignant, il se fie à ce qu'il entend et ce qu'il lit et s'il en fait l'analyse, il ne laisse rien paraître puisque de façon générale ses conclusions sont en tout point semblables à celle de l'établissement concerné par la plainte. Aucune explication ou précision ne viennent éclairer le contexte de la problématique qui a entraîné la plainte. Les plaignants qui passent par le processus de plainte ont chaque fois l'impression que le commissaire local est à la remorque de l'établissement et cela renforce leur idée que le commissaire n'est pas vraiment indépendant.

Nos attentes

Nous aurions souhaité que le projet de loi 52 soit plus contraignant quant au délai prescrit pour donner une réponse aux plaignants. Il arrive de plus en plus souvent qu'une lettre du commissaire aux plaintes parvienne au plaignant dans les 45 jours prescrits par la loi, mais plutôt que de contenir les conclusions auxquelles il est arrivé, la lettre contient des excuses parce que le délai de 45 jours ne pourra être respecté parce qu'il y a trop de demandes à traiter. Le fait de traiter les plaintes dirigées vers les établissements privés ainsi que les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique sur la maltraitance risque de faire augmenter les délais d'attente. Le commissaire local aux plaintes et ses assistants ne suffisent pas à la demande actuellement, les ajouts proposés ne feront qu'empirer la

situation. Si le projet de loi 52 veut remplir ses promesses, des ressources humaines supplémentaires devront être consenties.

Un autre élément auquel nous nous serions attendus pour renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux concerne la confidentialité des plaintes reçues. Il est clair que cette confidentialité n'est pas toujours respectée et que conséquemment les personnes qui font des plaintes en subissent parfois les conséquences. Le scandale vécu dans une résidence en janvier dernier le démontre¹. Dans ces conditions, il est clair que les familles n'osent pas porter plainte et des situations dangereuses continuent d'avoir cours parce qu'elles ne sont pas dénoncées.

NOS RECOMMANDATIONS

Considérant que tous les usagers ont le droit d'être protégés :

- Si ce ne sont que les usagers des services conventionnés qui peuvent faire appel au commissaire local aux plaintes, s'assurer que les usagers qui reçoivent des services privés non conventionnés soient protégés.

Considérant qu'il n'est pas précisé dans la loi si ce sera le commissaire local aux plaintes qui participera au comité de vigilance et de la qualité des établissements privés :

- S'assurer que le représentant du CISSS ou du CIUSSS qui y participera ait l'expertise requise.

Considérant que la population doute de l'indépendance actuelle des commissaires aux plaintes :

¹ https://www.cbc.ca/news/canada/montreal/montreal-woman-alleges-negligence-at-autistic-sister-s-group-home-1.5435203?_vfy=medium%3Dsharebar&fbclid=IwAR2A2kxKWVGj8kzR_Lj8UQrrzMtdk97q4IDI4rgnELkLsHNKU9oHAPHF28

- S'assurer que le commissaire local aux plaintes soit réellement indépendant et puisse procéder à des analyses de situation qui vont au-delà des conclusions données par les intervenants.

Considérant que les conclusions d'une enquête ne donnent que très peu d'informations supplémentaires au plaignant :

- S'assurer que le processus d'enquête dépasse l'écoute active des parties impliquées.

Considérant que le commissaire-conseil peut être une précieuse référence :

- Élargir le rôle du commissaire-conseil afin qu'il soit une référence pour les commissaires aux plaintes pour les soutenir dans la réalisation de leurs tâches, leur fournir de bonnes pratiques et s'assurer que rien ne vienne entraver leur autonomie.

Considérant que les délais prescrits par la loi ne sont pas respectés :

- S'assurer d'avoir le personnel nécessaire pour respecter les délais de réponse.

Considérant que la population connaît mal ses droits et ne fait que très peu confiance au processus de plainte :

- Mettre en œuvre des campagnes de publicité afin de bien informer la population de leurs droits et de l'existence d'un processus de plainte.

EN CONCLUSION

Les personnes qui reçoivent des services du réseau de la santé et des services sociaux sont dans bien des cas des personnes en situation de vulnérabilité, soit de façon passagère, soit de façon continue comme dans le cas des personnes qui nous concernent : les personnes autistes. Nous avons le devoir de faire en sorte d'assurer la sécurité de ces personnes et celui de leur offrir des services de qualité pour répondre à leurs besoins et à ceux de leur famille.

Tous les moyens doivent être mis en œuvre pour s'assurer qu'elles connaissent leurs droits et le processus de plainte. De plus, il faut faire en sorte que des ressources adéquates soient disponibles pour les accompagner dans leur démarche.

Étant donné que ce n'est pas toujours le cas, ces personnes doivent pouvoir utiliser le processus de plainte en toute confiance et recevoir une réponse dans les délais prescrits par la loi. De plus, cette réponse doit être honnête et être le résultat d'une enquête sérieuse qui tient compte des droits de l'utilisateur plutôt que des contraintes administratives de l'établissement. Il nous semble qu'il doit y avoir un juste milieu entre les droits et les contraintes et que ça ne peut pas être toujours l'utilisateur qui soit perdant.

Jo-Ann Lauzon
Fédération québécoise de l'autisme

Fédération québécoise de l'autisme
3396, rue Jean-Talon Est
Montréal (Québec) H2A 1W8 (514) 270-7386
www.autisme.qc.ca