

RAPPORT D'INTERVENTION

**Intervention au Centre intégré
universitaire de santé et de services
sociaux de l'Estrie – Centre de
réadaptation Val-du-Lac**

Québec, le 3 mai 2024

AVIS

Le présent rapport a été rédigé au terme d'une intervention effectuée par le Protecteur du citoyen conformément au chapitre IV de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (RLRQ, chapitre P 31.1) (*Loi sur le Protecteur des usagers*). Sa communication ou diffusion est régie par cette loi ainsi que par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1) (*Loi sur l'accès*).

Ce rapport peut être communiqué par le Protecteur du citoyen aux instances et aux personnes concernées par l'intervention, et ce, conformément à l'article 24 de la *Loi sur le Protecteur des usagers*. De plus, le résultat de l'intervention peut être communiqué à toute autre personne intéressée.

Toutefois, des extraits du document peuvent être masqués conformément à la *Loi sur l'accès*, notamment en vertu des articles 53, 54, 83 et 88 au motif qu'ils contiennent des renseignements personnels concernant des personnes et permettant de les identifier. Ces extraits ne peuvent donc être divulgués sans le consentement des personnes concernées comme prescrit par l'article 59 de la *Loi sur l'accès*.

LA MISSION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le Protecteur du citoyen veille au respect des droits des personnes en intervenant auprès des ministères et des organismes du gouvernement du Québec ainsi qu'auprès des différentes instances du réseau de la santé et des services sociaux pour demander des correctifs à des situations qui portent préjudice à une personne ou à un groupe de personnes. Il traite aussi les divulgations d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics et les plaintes en cas de représailles liées à ces divulgations. Enfin, il évalue la mise en œuvre des appels à l'action issus des travaux de la Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics (Commission Viens).

Désigné par au moins les deux tiers des parlementaires et faisant rapport à l'Assemblée nationale, le Protecteur du citoyen agit en toute indépendance et impartialité, que ses interventions résultent du traitement de plaintes, de signalements ou de divulgations, ou de sa propre initiative.

Le respect des personnes et de leurs droits ainsi que la prévention des préjudices sont au cœur de la mission du Protecteur du citoyen. Son rôle en matière de prévention s'exerce notamment par l'analyse de situations qui engendrent des préjudices pour un nombre important de citoyens et de citoyennes ou qui sont de nature systémique.

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, il peut notamment proposer des modifications aux lois, règlements, directives et politiques administratives afin de les améliorer dans l'intérêt des personnes concernées.

TABLE DES MATIÈRES

1	Contexte de l'intervention	1
1.1	<i>Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux</i>	1
1.2	Demande d'intervention et besoins spécifiques de la clientèle	1
1.3	Installation visée par l'intervention et précisions sur l'unité concernée par l'enquête	1
2	Conduite de l'intervention.....	2
2.1	Délégué désigné pour conduire l'enquête	2
2.2	Collecte d'information.....	2
2.3	Documentation consultée	3
2.4	Mise en contexte	3
3	Résultat de l'enquête.....	4
3.1	CONSTATS	4
3.1.1	Le mandat initial du projet d'unité temporaire.....	4
3.1.2	Un arrimage administratif et clinique laborieux entre les directions du CIUSSS	4
3.1.3	Un environnement physique inadéquat et ses impacts sur le bien-être des personnes hébergées.....	5
3.1.4	Une structure d'encadrement clinique inadéquate	6
3.1.5	Un manque de formation, une méconnaissance des approches à privilégier et des enjeux linguistiques.....	7
3.2	ANALYSE.....	8
3.2.1	Un projet temporaire qui perdure indûment	8
4	Conclusion	9
5	Recommandations	10

1 CONTEXTE DE L'INTERVENTION

1.1 *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*

Le Protecteur du citoyen exerce les fonctions prévues à la Loi sur le Protecteur des usagers. Cette loi prévoit qu'il doit veiller, par toute mesure appropriée, au respect des usagers ainsi que des droits qui leur sont reconnus par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* et par toute autre loi¹. En outre, il peut intervenir s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé par l'acte ou l'omission d'une instance de la santé ou des services sociaux ou peut vraisemblablement l'être².

Le respect des personnes et de leurs droits est au cœur de la mission du Protecteur du citoyen.

1.2 Demande d'intervention et besoins spécifiques de la clientèle

Le Protecteur du citoyen est intervenu de sa propre initiative à la suite d'informations reçues en février 2024 concernant la qualité des soins et des services donnés à quatre personnes mineures hébergées dans une unité temporaire du Centre de réadaptation Val-du-Lac.

Ces jeunes présentent un trouble du spectre de l'autisme et/ou des problèmes comportementaux. Depuis juillet 2023, ils vivent dans une unité initialement conçue pour accueillir un maximum de quatre personnes dans le cadre d'un arrêt d'agir, et ce, pour une période de 24 à 48 heures.

La sécurité des usagers ainsi que la qualité des soins et des services pouvant être compromises, le Protecteur du citoyen a décidé d'intervenir afin de s'assurer que les droits des personnes hébergées dans cette unité soient respectés, et que celles-ci reçoivent les soins et les services auxquels elles sont en droit de s'attendre.

1.3 Installation visée par l'intervention et précisions sur l'unité concernée par l'enquête

L'établissement visé est le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de l'Estrie - Centre de réadaptation Val-du-Lac.

¹ *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, RLRQ, c. P-31.1, art. 1 et 7.

² *Ibid.*, art. 20 et suivants.

Le campus où se trouve ce centre de réadaptation comprend plusieurs unités d'hébergement, des plateaux pour les activités sportives ainsi qu'une école puisque les jeunes sont majoritairement scolarisés sur le site.

Ces unités hébergent généralement des jeunes suivis dans le cadre de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ) ou de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA). Ces unités sont gérées et supervisées par la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) – Mission Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ). Les jeunes sont hébergés à cet endroit dans le cadre d'une ordonnance ou d'une entente sur des mesures volontaires.

Quoique l'on retrouve d'autres unités sur le campus où l'on héberge des jeunes qui présentent un trouble du spectre de l'autisme et/ou un trouble grave du comportement (TSA-TGC), l'unité visée par la présente enquête (l'unité temporaire) se distingue du fait qu'elle est sous la responsabilité administrative et clinique de la Direction du soutien à domicile et des services spécialisés en gériatrie, en déficience et en trouble du spectre de l'autisme (DSAD-SSG-DTSA).

Pour des raisons de confidentialité, le présent rapport ne donne aucune précision sur l'identité des quatre personnes mineures ni sur leur profil ou besoins spécifiques. On retiendra toutefois que, bien que ces jeunes soient sous la responsabilité clinique de la Direction DSAD-SSG-DTSA, ils sont hébergés dans cette unité temporaire en vertu d'une ordonnance de la LPJ ou d'une entente sur mesures volontaires.

2 CONDUITE DE L'INTERVENTION

2.1 Délégué désigné pour conduire l'enquête

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, le Protecteur du citoyen a confié à M. Éric Tessier, délégué aux enquêtes, le mandat de recueillir le témoignage des personnes concernées, le point de vue des instances impliquées ainsi que toute autre information jugée pertinente en vue de procéder à l'analyse de la situation et, le cas échéant, de proposer des correctifs et une approche favorisant leur mise en œuvre.

2.2 Collecte d'information

Dans le cadre de l'enquête, le Protecteur du citoyen a effectué une visite non annoncée de l'unité temporaire le 14 février 2024, en plus de recueillir les commentaires et les observations des personnes suivantes :

- La commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS;
- Des employés et des gestionnaires du CIUSSS.

2.3 Documentation consultée

Pour compléter la collecte d'information, les documents suivants ont été consultés :

- Le dossier de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- La procédure spécifique à l'unité temporaire concernant la gestion des incidents et des accidents via les formulaires AH-223, 15 janvier 2024;
- La mise à jour du plan d'action pour le redressement du fonctionnement de l'unité temporaire, Direction DSAD-SSG-DTSA, 16 janvier 2024;
- Des courriels de professionnels et de gestionnaires du CIUSSS, entre juillet 2023 et février 2024.

2.4 Mise en contexte

Depuis plusieurs années, la Direction DSAD-SSG-DTSA manque de places d'hébergement. Le problème est plus aigu pour les personnes mineures. Les difficultés persistent malgré le rapatriement par le CIUSSS de l'Estrie d'une résidence à assistance continue jeunesse (RAC) établie dans une région administrative limitrophe.

Le scénario est le même pour la DPJ-CPEJ, au point qu'il a été nécessaire au cours des deux dernières années d'ouvrir plusieurs places dans des unités de débordement.

Devant ces constats et afin de mieux planifier les ressources nécessaires en matière d'hébergement pour les personnes mineures, le CIUSSS a mandaté une firme externe afin d'obtenir un portrait populationnel des besoins.

Malgré cette démarche et les travaux administratifs, en cours et à venir, la Direction DSAD-SSG-DTSA a dû faire face à l'été 2023, sans les ressources nécessaires, aux besoins complexes de quatre personnes mineures nécessitant un hébergement immédiat dans un milieu structurant avec une salle d'isolement.

Une unité était alors disponible sur le campus Val-du-Lac. Une entente est alors survenue entre les directions DSAD-SSG-DTSA et la DPJ-CPEJ pour recourir à cette unité comme solution temporaire d'hébergement. Fait à noter, cette unité n'avait toujours été utilisée que pour gérer des arrêts d'agir ou à titre de centre de crise.

3 RESULTAT DE L'ENQUETE

3.1 CONSTATS

3.1.1 Le mandat initial du projet d'unité temporaire

Les témoignages obtenus en cours d'enquête exposent les besoins tels qu'identifiés en juillet 2023, et plus spécifiquement la nécessité de déployer une solution temporaire rapidement. Toutefois, le Protecteur du citoyen a constaté que ce qui devait, au départ, être momentané tend désormais à devenir permanent.

Indépendamment du manque de places d'hébergement, le Protecteur du citoyen comprend que la Direction DSAD-SSG-DTSA ne disposait pas, en juillet 2023, d'un milieu d'hébergement permettant de répondre à certains besoins particuliers de ces quatre personnes mineures dont elle avait la responsabilité. Toutefois, ce projet devait initialement être de courte durée pour répondre aux besoins immédiats des quatre jeunes, ceci en attendant d'identifier des milieux appropriés dans le réseau d'hébergement du CIUSSS.

3.1.2 Un arrimage administratif et clinique laborieux entre les directions du CIUSSS

Malgré une entente survenue en juillet 2023 entre les directions DSAD-SSG-DTSA et DPJ-CPEJ pour l'utilisation de l'unité temporaire, il n'y avait à ce moment-là aucune précision concernant les rôles de chacune des deux entités et l'échéancier de la mesure.

À compter de septembre 2023, les deux directions ont entrepris un processus de négociation ayant pour objectif de déterminer leurs rôles respectifs : gestion des services techniques, gestion des services cliniques, préparation des repas, évaluation des mesures de contention, gestion de la buanderie, etc. Une entente est finalement intervenue au terme de l'automne 2023. Toutefois, ce n'est qu'en janvier 2024 qu'une procédure a été rendue disponible pour la gestion des incidents-accidents via les formulaires AH-223.

Mis à part un climat de négociation parfois décrit comme laborieux et source de tensions entre les deux directions, le caractère temporaire de l'unité et l'absence d'un échéancier quant au projet particulier de cette unité ont eu pour effet de générer un processus de discussions à la pièce au lieu de déployer une démarche structurante dès l'ouverture de l'unité.

À ce propos, dans le cadre des échanges entre la DPJ-CPEJ et le Protecteur du citoyen, celui-ci a été informé que l'instance utilisait une feuille de route (*check list*) lorsque l'ouverture d'une unité temporaire ou de débordement était nécessaire. Cette façon de faire permet non seulement d'agir promptement, mais surtout de s'assurer que le milieu est prêt au moment opportun, qu'il respecte les normes applicables et que l'organisation des services correspond aux besoins des

personnes qui y sont orientées. Le Protecteur du citoyen a constaté qu'il n'y avait pas l'équivalent du côté de la direction DSAD-SSG-DTSA. Or, bien qu'il ne s'agisse pas d'une procédure ou d'une politique officielle du CIUSSS, le Protecteur du citoyen considère qu'une telle façon de faire aurait facilité les choses. De surcroît, elle aurait évité que les négociations se fassent à la pièce, ce qui a nécessité plusieurs mois d'échanges entre deux directions d'un même établissement pour mettre en place une structure administrative et clinique minimale dès l'ouverture de l'unité temporaire.

3.1.3 Un environnement physique inadéquat et ses impacts sur le bien-être des personnes hébergées

Comme déjà mentionné, l'unité temporaire a été implantée dans un environnement conçu et employé initialement pour des arrêts d'agir ou pour la gestion de crises comportementales d'une durée de 24 à 48 heures.

Près de la porte d'entrée se trouve une salle d'isolement utilisée dans le cadre de mesures de contention et d'isolement. À l'intérieur de l'unité, un poste de garde occupe un espace sur la gauche et quatre chambres sont alignées sur la droite.

À l'avant du poste de garde, il y a un petit emplacement commun comprenant un îlot ainsi que des chaises pour les repas, les loisirs ou des projections de films sur un écran de téléviseur installé au mur. L'unité comporte aussi une salle de bain avec douche.

On ne retrouve aucun espace de détente ou un salon. Si un jeune souhaite demeurer en retrait du groupe ou faire une activité individuelle au calme, il doit se retirer dans sa chambre.

On compte généralement deux employés sur le quart de jour et trois employés le soir. Dès lors, l'espace disponible est excessivement restreint lorsque tout le personnel est présent dans l'unité. Lors du passage du Protecteur du citoyen, un des jeunes hébergés était absent en raison d'une sortie dans la communauté.

Or, en dépit de cette absence, l'endroit était quand même des plus exigus, à la source d'un manque d'intimité et de tensions occasionnelles entre certains jeunes. Ainsi, des témoignages et des documents révèlent qu'un jeune a fabriqué une arme artisanale pour tenter de s'en prendre à un autre jeune au cours de l'automne 2023.

Durant la même période, un autre occupant de l'unité a entrepris une grève de la faim afin d'être admis à l'hôpital. Il estimait qu'une fugue de l'hôpital serait plus facile et qu'il n'aurait plus à revenir dans l'unité temporaire. Il n'a toutefois pas pu mettre son plan à exécution.

Outre les témoignages obtenus en cours d'enquête au sujet du fonctionnement de l'unité temporaire, le Protecteur du citoyen a consulté des courriels qui lui ont permis de prendre la mesure du climat qui prévalait depuis juillet 2023.

En octobre 2023, une professionnelle écrit à des gestionnaires :

La situation serait insoutenable pour un adulte avec une bonne santé psychologique et avec du jugement, alors je vois mal comment on peut s'attendre à ce que leur santé psychologique puisse s'améliorer dans ces conditions et qu'il soit possible de faire de la réadaptation. J'ai de réelles inquiétudes pour ces jeunes et pour les intervenants qui doivent intervenir auprès d'eux.

Au même moment, une autre gestionnaire s'adresse à ses supérieurs :

Nous avons travaillé très fort pour collaborer pour offrir des services de qualité à ces jeunes, mais force est de constater que nous y arrivons difficilement et que selon nous, la santé et la sécurité des usagers, mais également celle des intervenants sont compromises.

Malgré les efforts du CIUSSS pour ajuster la programmation et faciliter l'accès à certains plateaux sportifs en soirée et la fin de semaine, la situation demeure très précaire. On en retient donc que ces jeunes sont hébergés dans un environnement qui ne peut être assimilé à un milieu de vie adapté à leurs besoins.

3.1.4 Une structure d'encadrement clinique inadéquate

Lors de la visite de l'unité temporaire, le Protecteur du citoyen a constaté que les dossiers des usagers étaient à jour ainsi que les outils associés à la gestion des problèmes de comportement de chaque jeune.

Par ailleurs, un plan d'action avait été élaboré par la Direction DSAD-SSG-DTSA où celle-ci exprimait sa volonté d'en arriver à une plus grande stabilité du personnel travaillant dans l'unité temporaire.

Il importe ici de préciser que la gestion de l'unité revient essentiellement à des employés du CIUSSS qui acceptent de travailler en temps supplémentaire, en dehors de leurs tâches régulières, au sein de la Direction DSAD-SSG-DTSA. À l'occasion, les intervenants pivots de certains jeunes viennent assurer une présence de personnes significatives sur les lieux. Tous les autres quarts de travail sont confiés à de la main-d'œuvre indépendante (MOI).

En résumé, il n'y a pas d'équipe rattachée exclusivement à la gestion et à la coordination des services dans l'unité temporaire, ce qui nuit à la cohésion et à la continuité de ceux-ci. Bien que le plan d'action déposé par la Direction DSAD-SSG-DTSA traduise la nécessité d'en arriver à une plus grande stabilité du personnel en place, les résultats en ce sens demeurent mitigés.

Cela s'explique en grande partie par le fait que le CIUSSS peut difficilement prévoir ses besoins en matière de ressources humaines étant donné qu'il n'existe aucun seuil minimal de postes affectés à l'unité temporaire. Lors de la visite du Protecteur du citoyen, les trois intervenants de la MOI avaient respectivement un jour, deux semaines et quatre mois d'expérience dans l'unité.

En soirée, un chef de service de la Direction DSAD-SSG-DTSA s'est joint à l'équipe pour remplacer un employé qui ne pouvait pas assumer ce quart de travail pour des motifs personnels.

Le Protecteur du citoyen a donc observé un préoccupant manque de stabilité du personnel associé à la structure d'encadrement clinique.

De plus, le CIUSSS a dû exiger d'agences de placement qu'elles n'assignent plus certains employés à l'unité, car ils avaient été surpris en train de dormir durant un quart de travail au cours de l'automne 2023.

Le Protecteur du citoyen a eu accès à des courriels avec photos pour une autre situation survenue en février 2024 : on y voit un employé de la MOI en train de dormir dans le poste de garde durant son quart de travail. Bien que la décision du CIUSSS de ne plus affecter ces personnes à l'unité temporaire ait clairement été la bonne, de telles mesures ont accentué l'instabilité de la structure d'encadrement.

Au moment de conclure l'enquête et d'entreprendre la rédaction du présent rapport, le Protecteur du citoyen a appris du CIUSSS qu'une nouvelle cheffe de service avait été embauchée et que son entrée en fonction était prévue pour la fin mars 2024. Elle agira notamment à titre de gestionnaire de cette unité temporaire.

De l'avis du Protecteur du citoyen, cette initiative devrait apporter une stabilité sur le plan administratif. Il doute toutefois de réelles améliorations sur la qualité et la cohésion des services. Or, les changements apportés à la suite de cette décision du CIUSSS ne permettent pas pour le moment d'envisager la dotation d'un seuil minimal de postes destinés spécifiquement à l'unité temporaire ni de diminuer le recours à la MOI.

3.1.5 Un manque de formation, une méconnaissance des approches à privilégier et des enjeux linguistiques

Comme déjà mentionné, la structure d'encadrement ne permet pas d'assurer la cohérence et la continuité au niveau de l'organisation des services.

En ce qui concerne le personnel du CIUSSS appelé à contribuer sur une base volontaire au fonctionnement de cette unité, plusieurs employés n'ont pas nécessairement d'expérience pour travailler dans un milieu d'hébergement. Bien qu'ils disposent d'une expertise appropriée sur le plan clinique pour intervenir auprès des jeunes, ils n'ont pas accès à toutes les formations requises.

À titre d'exemple, la majorité du personnel du CIUSSS effectuant des quarts de travail dans cette unité de façon discontinue n'a pas eu accès à une formation sur la Loi 90 : (*Administration des médicaments et de soins invasifs d'assistance*).

La situation est identique pour la MOI. Dès lors, le CIUSSS est régulièrement aux prises avec des quarts de travail comblés par des personnes n'ayant pas la formation et les connaissances requises pour gérer adéquatement la médication.

Lors de sa visite, le Protecteur du citoyen a non seulement constaté que le personnel du CIUSSS ainsi que la MOI n'avaient pas les formations requises, mais qu'un employé d'agence au titre d'agent de sécurité participait à la distribution de la médication aux jeunes.

À cet égard, le Protecteur du citoyen a recueilli différentes explications concernant la nécessité d'agir ainsi pour éviter une rupture de services. Néanmoins, il s'agit ici, selon lui, d'une gestion du risque déraisonnable étant donné la nature de la médication en question, les détails de la posologie et les risques possibles sur la santé des jeunes en cas d'erreur.

Par ailleurs, les intervenants de la MOI ne maîtrisent pas toujours les approches appropriées afin d'intervenir auprès de jeunes ayant un trouble du spectre de l'autisme et/ou un trouble grave du comportement. À noter que le CIUSSS utilise la MOI pour plusieurs programmes cliniques sous sa responsabilité et dans différents milieux d'hébergement pour des personnes ayant des besoins diversifiés.

De l'avis du Protecteur du citoyen, la MOI devrait toujours détenir des connaissances minimales sur les besoins de la clientèle à desservir ainsi que les formations requises pour une prestation de service sécuritaire, en plus de connaître les approches à privilégier, et ce, avant d'être orientée vers un service ou un milieu d'hébergement.

En terminant, bien que le Protecteur du citoyen n'ait pas observé de situations de cette nature lors de sa visite, il a été informé qu'à plusieurs reprises la MOI n'avait pas une maîtrise suffisante du français pour pouvoir interagir avec les autres employés ou avec les jeunes hébergés dans l'unité temporaire. En pareil cas, elle n'était pas non plus en mesure de rédiger des notes de suivi ou de lire les directives cliniques dans les dossiers.

Ces informations ont été corroborées par des gestionnaires et des professionnels du CIUSSS. Non seulement cette situation est inacceptable, mais elle peut compromettre la sécurité des jeunes et du personnel en place.

Étant donné les enjeux cliniques et autres déjà énoncés, le Protecteur du citoyen considère que le CIUSSS devrait s'assurer que les liens contractuels avec la MOI prévoient une disposition exigeant une maîtrise suffisante de la langue française avant que ces personnes soient assignées pour combler un quart de travail.

3.2 ANALYSE

3.2.1 Un projet temporaire qui perdure indûment

Le Protecteur du citoyen est conscient que c'est principalement la pénurie de lits disponibles qui a conduit l'établissement à décider d'ouvrir et d'opérer l'unité temporaire. Initialement, cette mesure à court terme visait à répondre aux besoins complexes de quatre jeunes pour lesquels le CIUSSS ne disposait d'aucun milieu d'hébergement approprié.

Toutefois, à au moins deux reprises, de nouvelles admissions ont été autorisées dans l'unité à la suite de la relocalisation de jeunes vers de nouveaux milieux. Le Protecteur du citoyen s'interroge sur le caractère temporaire de cette unité alors que le CIUSSS semble envisager cette solution sur une base régulière en acceptant d'y diriger d'autres jeunes.

Au moment de compléter la rédaction du présent rapport, le CIUSSS avait identifié un milieu pouvant accueillir un de ces jeunes, et un second endroit était en cours d'évaluation aux mêmes fins. Quant aux deux autres jeunes, le CIUSSS n'a toujours pas repéré pour eux un milieu adéquat, ni fixé un échéancier pour y parvenir et ainsi mettre un terme aux opérations de l'unité temporaire.

4 CONCLUSION

Dans un premier temps, le Protecteur du citoyen tient à souligner l'engagement et la bienveillance de certains employés du CIUSSS qui acceptent encore volontairement de travailler en temps supplémentaire dans l'unité temporaire en plus de leurs tâches régulières, et ce, malgré les problèmes internes de fonctionnement.

Cela dit, bien que l'établissement insiste sur le caractère temporaire de ce milieu de vie et sur sa volonté de relocaliser tous les jeunes dans une ressource adaptée à leurs besoins dans les meilleurs délais, le Protecteur du citoyen a des réserves quant à la capacité du CIUSSS d'y parvenir de façon durable par l'entremise d'une transition ou d'un séjour dans l'unité temporaire. Concrètement, il ne s'agit pas d'un environnement favorisant une réelle réadaptation.

Néanmoins, le passage de ces jeunes vers un milieu moins structurant passe inévitablement par la possibilité de leur fournir les services de réadaptation dont ils ont besoin pour mieux gérer leurs difficultés comportementales.

Or, l'enquête du Protecteur du citoyen démontre clairement que l'unité temporaire a plutôt pour effet d'exacerber certains comportements problématiques. En pareilles circonstances, on ne se surprendra pas que des professionnels aient noté une régression de certains jeunes quant aux acquis récents.

En conclusion, malgré l'existence d'un plan d'action pour apporter des solutions au manque de places d'hébergement pour les personnes mineures à moyen et à long terme, le contexte inadéquat qui prévaut dans l'unité temporaire commande des décisions et des actions immédiates pour corriger la situation.

5 RECOMMANDATIONS

Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen formule les recommandations suivantes au CIUSSS de l'Estrie :

- R-1** Cesser immédiatement d'orienter de nouveaux jeunes vers l'unité d'hébergement temporaire;
- R-2** Établir un plan pour relocaliser dans les meilleurs délais les personnes présentement hébergées dans l'unité temporaire vers un milieu adapté à leur condition et à leurs besoins spécifiques;
- R-3** Compléter un plan de transition pour chaque personne qui fera l'objet d'une relocalisation et fournir le support clinique requis pour faciliter son intégration vers ce nouveau milieu de vie;
- R-4** Planifier et offrir une formation sur la (*Loi 90 Administration des médicaments et de soins invasifs d'assistance*) aux employés du CIUSSS assignés à l'unité temporaire;
- R-5** Rétablir la mission et le mandat initial de l'unité temporaire afin de répondre uniquement à des besoins ponctuels d'arrêts d'agir, une fois le processus de relocalisation complété;
- R-6** S'assurer que les liens contractuels qu'il détient avec la MOI prévoient une disposition exigeant une maîtrise suffisante de la langue française avant de la part de tout nouvel employé avant qu'il soit assigné pour combler un quart de travail dans l'une des installations du CIUSSS;
- R-7** S'assurer que les liens contractuels qu'il détient avec la MOI prévoient une disposition exigeant que ces employés disposent des formations requises avant d'être assignés dans l'une des installations du CIUSSS;
- R-8** Rédiger et diffuser une procédure interne qui précise les conditions à remplir, les normes à respecter et les étapes à franchir lorsque l'ouverture d'une unité temporaire est requise.

Informez le Protecteur du citoyen, d'ici le 30 juin 2024, des mesures mises en place pour atteindre ces objectifs.

Suivi attendu

Tel que le prévoit la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, le CIUSSS de l'Estrie doit informer le Protecteur du citoyen, dans un délai de 30 jours de la réception du présent document, de l'acceptation de mettre en œuvre les recommandations qui lui sont adressées, ou encore des motifs pour lesquels il n'entend pas y donner suite.



800, place D'Youville, 19^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4

Téléphone : 418 643-2688
Sans frais : 1 800 463-5070
Télécopieur : 1 866 902-7130

protecteurducitoyen.qc.ca
protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca