



PROTECTEUR
DU CITOYEN

RAPPORT D'INTERVENTION

**Intervention au Centre intégré
universitaire de santé et de services
sociaux de l'Estrie — CHUS, Centre de
réadaptation pour jeunes en difficulté
d'adaptation de Val-du-Lac, unité « Le
Havre »**

Québec, le 9 juin 2025

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 au Québec : écoute, réconciliation et progrès (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	1
1.3	Installation visée par l'intervention	1
2	CONDUITE DE L'INTERVENTION	2
2.1	Délégué(e)s désigné(e)s pour conduire l'enquête	2
2.2	Collecte d'information	2
2.3	Documentation consultée	2
3	RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE	3
3.1	Les lieux physiques	3
3.1.1	L'historique de l'unité	3
3.1.2	La structure des locaux de l'unité « le Havre »	3
3.1.3	La sécurité	4
3.2	Bien-être et hygiène	4
3.3	L'organisation des services	5
3.4	La rétention du personnel	6
3.5	Les besoins particuliers des jeunes hébergés	6
3.5.1	Formation	6
3.5.2	Gestion de la médication	7
3.5.3	Besoins alimentaires	7
3.5.4	Les droits et recours des jeunes	8
4	CONCLUSION.....	8
5	RECOMMANDATIONS	9
6	SUIVIS	9

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

Le Protecteur du citoyen est intervenu de sa propre initiative à la suite d'un signalement portant sur les conditions de vie des adolescents hébergés à l'unité « le Havre » du Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation de Val-du-Lac. Selon les informations obtenues, cette unité a été ouverte au mois d'avril 2024 sous un statut temporaire. La clientèle hébergée est décrite comme étant particulièrement vulnérable, puisqu'elle présente non seulement des enjeux de trouble du comportement, mais également un profil lié à un trouble du spectre de l'autisme ou à une déficience intellectuelle.

Le signalement dénonçait plus précisément l'hygiène des enfants qui pouvaient dégager des odeurs d'urine, des locaux inadaptés pour une unité de vie, des manquements dans la gestion de la médication, une détérioration générale de l'état des jeunes hébergés, un manque de personnel formé adéquatement dans l'unité, des mesures de contention abusives et un manque d'organisation. Il est également allégué que certains jeunes hébergés à l'unité « le Havre » ont aussi été logés dans des unités temporaires ayant fermé leurs portes.

1.3 Installation visée par l'intervention

L'installation visée par la demande d'intervention est l'unité « le Havre », située au Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation de Val-du-Lac. Elle relève de la Direction du soutien à domicile et des services spécialisés en gériatrie, en déficience et en trouble du spectre de l'autisme du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de l'Estrie — CHUS.

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.

Au moment de la rédaction de ce rapport, l'installation visée est fermée à l'hébergement depuis le mois de mars 2025.

2 CONDUITE DE L'INTERVENTION

2.1 Délégué(e)s désigné(e)s pour conduire l'enquête

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, le Protecteur du citoyen a confié à M^{me} Claudia Gravel et M^{me} Sandra Day, déléguées 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, en vue d'obtenir l'information pertinente et nécessaire à l'intervention, le Protecteur du citoyen a procédé à une visite non annoncée de l'unité « le Havre » le 27 février dernier. Informé des projets de déménagement de cette unité, le Protecteur du citoyen s'est également rendu sur la rue Bowen et a effectué une visite des locaux, alors en rénovation, où l'on devait accueillir la clientèle en mars 2025.

Le Protecteur du citoyen a aussi recueilli les commentaires et observations de plusieurs membres du personnel de l'établissement, de gestionnaires et d'un jeune adolescent hébergé.

À cet égard, le Protecteur du citoyen tient à souligner la collaboration de l'établissement et des personnes concernées dans le cadre de cette intervention.

2.3 Documentation consultée

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

- la *Loi sur la protection de la jeunesse*, RLRQ, c. P -34.1;
- le Manuel de référence sur la protection de la jeunesse, ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), 2010;
- la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux*, RLRQ, c. G -1.021 (LGSSSS);
- le Code civil du Québec, RLRQ, c. CCQ-1991.

3 RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE

Il a été porté à l'attention du Protecteur du citoyen que les conditions de vie des adolescents hébergés à l'unité « le Havre » résultaient de plusieurs enjeux, dont les lieux physiques, la stabilité de l'hébergement, l'organisation des services et les besoins particuliers des jeunes hébergés.

Malgré le déménagement de cette unité de réadaptation, le Protecteur du citoyen s'est attardé aux conditions de vie des adolescents ayant habité ces locaux durant la dernière année en raison de la gravité des faits allégués et de leur récurrence dans le temps.

3.1 Les lieux physiques

3.1.1 L'historique de l'unité

L'enquête du Protecteur du citoyen révèle que, depuis 2023, la Direction du soutien à domicile et des services spécialisés en gériatrie, en déficience et en trouble du spectre de l'autisme a ouvert puis fermé successivement au moins quatre unités visant la réadaptation de jeunes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.

Selon les informations obtenues, cette direction a procédé à la fermeture de la première de ces unités temporaires en raison d'une non-conformité pour les risques d'incendie. Une seconde unité a également fermé ses portes à la suite d'une enquête du Protecteur du citoyen en 2024; celui-ci avait alors notamment constaté l'inadéquation des lieux physiques pour un milieu de vie. La présente enquête vise une unité du même parc d'hébergement sur le campus de Val-du-Lac. Cette unité se situait dans des locaux ayant été précédemment fermés par une autre direction du même CIUSSS; les jugeant inadéquats pour un milieu de vie.

L'unité « le Havre », visée par le présent signalement, a maintenu ses activités durant près d'un an. Selon les témoignages obtenus, c'est à la suite d'une visite de la directrice de la protection de la jeunesse nationale, au début de la présente année, que le CIUSSS se serait vu contraint de déménager cette unité dans les meilleurs délais. Toutefois, l'enquête révèle que les nouveaux locaux qui accueilleront les enfants sont temporaires et assujettis à un bail d'environ 18 mois sans garantie de continuité.

3.1.2 La structure des locaux de l'unité « le Havre »

L'enquête a révélé que l'unité « le Havre » présentait plusieurs conditions d'aménagement qui ont grandement complexifié le travail des professionnels veillant à assurer la sécurité, le bien-être et l'hygiène des jeunes hébergés. Cette unité était située dans le bâtiment principal du centre de réadaptation de Val-du-Lac et empruntait des locaux sur deux étages.

3.1.3 La sécurité

Lors de notre visite, nous avons constaté que la configuration des lieux constituait en soi un défi de sécurité, notamment en raison de l'éloignement entre le rez-de-chaussée et l'étage où se trouvent les chambres des enfants. Le fait que ces deux aires de vie ne sont pas directement situées l'une au-dessus de l'autre ajoute un défi considérable pour les intervenants lors d'une situation de crise, puisque l'équipe se retrouve séparée.

La structure des locaux où sont situées les chambres des jeunes était initialement conçue pour accueillir des bureaux administratifs. Les corridors étroits limitent les mouvements et la possibilité de retirer rapidement un groupe d'enfants lors d'une intervention de crise. De plus, aucune salle d'isolement n'est accessible dans le bâtiment.

Plusieurs membres du personnel ont d'ailleurs confié au Protecteur du citoyen les risques associés aux interventions dans un tel contexte. Pour accéder à une salle d'isolement, le personnel doit d'abord demander un transport et, par la suite, procéder au déplacement du jeune dans un second bâtiment situé un peu plus loin sur le même site. Des témoignages indiquent que des jeunes en situation de crise ont vécu des contentions prolongées en raison de l'inaccessibilité d'une salle d'isolement et de la nécessité de les déplacer à l'extérieur du bâtiment.

La visite des lieux a également permis de constater que certains jeunes doivent dormir sur un matelas plastifié au sol dans une chambre dépersonnalisée, aux murs tapissés de contre-plaqués vissés, et complètement vide outre leurs couvertures et leurs peluches en raison des risques associés au revêtement inadapté de leur plafond. Des employés ont expliqué que certains jeunes risquent de se blesser ou de cacher du matériel sous les dalles du plafond, et de mettre ainsi leur sécurité et celle des employés à risque.

3.2 Bien-être et hygiène

Plusieurs témoignages précisent que de fortes odeurs d'urine sont récurrentes sur l'étage en raison de l'absence de machines à laver. Les employés n'ont pas accès à celles-ci sur place. Ils doivent donc entasser des draps et vêtements souillés par de l'urine durant une période de sept jours dans l'attente des services de buanderie. Ces poches de linges souillés sont conservées près des chambres des adolescents et du bureau des employés.

Il a également été observé que l'unité n'a pas de salle de bains pour que les jeunes hébergés puissent se laver. Les employés doivent plutôt les accompagner en traversant les couloirs et le gymnase d'une école pour en emprunter les douches. Ainsi, certains jeunes ayant des besoins particuliers sur le plan de l'hygiène n'ont pas toujours la possibilité de se laver le matin. Des employés ont confié au Protecteur du citoyen avoir reçu plusieurs plaintes provenant de milieux scolaires en raison des odeurs dégagées par certains des jeunes hébergés.

L'établissement souligne avoir proposé aux employés des solutions de rechange, telles que la possibilité pour eux de se rendre dans d'autres bâtiments pour utiliser une machine à laver, ou encore d'envoyer exceptionnellement un employé présent sur l'étage pour accompagner un jeune jusqu'à une douche durant la routine du matin. Cependant, ces moyens apparaissent peu réalistes étant donné la situation de l'unité et les besoins d'encadrement des enfants.

Des employés ont également confié au Protecteur du citoyen avoir observé une détérioration marquée des comportements et de l'état général de certains jeunes hébergés dans cette unité, tels que l'apparition ou l'augmentation des propos suicidaires.

Le Protecteur du citoyen prend néanmoins acte de la détermination de la gestionnaire de l'unité et de ses employés à rechercher et mettre en place des solutions pour améliorer la situation des adolescents et du personnel. Toutefois, force est de constater que cette équipe de travail n'a pas eu accès au minimum requis pour offrir des conditions de vie minimalement acceptables et implanter une structure menant à la réadaptation des adolescents vulnérables qui leur sont confiés.

En cours d'enquête, nous avons été informés que le CIUSSS de l'Estrie – CHUS a définitivement fermé les locaux utilisés par l'unité « le Havre » et qu'aucune unité temporaire ne pourrait s'y installer de nouveau. Le Protecteur du citoyen exercera un suivi à cet effet.

3.3 L'organisation des services

En cours d'enquête, l'unité « le Havre » a changé de nom pour « le Phénix » et a intégré de nouveaux locaux, réaménagés et adaptés pour les enfants. Nous avons été informés que la direction prévoit transformer l'unité en RAC (résidence à assistance continue) pour la clientèle jeunesse ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme d'ici la prochaine année.

Actuellement, les adolescents hébergés présentent tous un profil lié à une déficience intellectuelle ou à un trouble du spectre de l'autisme avec problème grave du comportement. La majorité d'entre eux font également l'objet d'une ordonnance d'hébergement en centre de réadaptation à long terme. Au moins, l'un d'entre eux y est confié jusqu'à sa majorité en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

Toutefois, une RAC se veut un milieu temporaire. Son objectif est d'offrir des services de réadaptation pour que la clientèle admise puisse intégrer le plus rapidement possible un milieu de vie moins structurant, telles une résidence intermédiaire ou une résidence de type familial.

Puisque ces jeunes ont vécu les répercussions de l'instabilité et de la précarité des unités temporaires, le Protecteur du citoyen insiste sur la nécessité d'en tenir compte et de leur offrir un milieu de vie stable, répondant à leurs besoins.

De plus, un arrimage s'avérera nécessaire entre les différentes directions concernées en vue de s'assurer du respect des ordonnances et des projets de vie de ces jeunes, notamment dans le cas d'un placement à majorité impliquant un hébergement à long terme.

3.4 La rétention du personnel

Le Protecteur du citoyen a été à même de constater l'ampleur des problèmes de rétention du personnel qualifié pour travailler à la réadaptation des jeunes confiés à cette unité. Les informations obtenues en cours d'enquête ainsi que les horaires consultés démontrent qu'il arrivait régulièrement qu'aucun éducateur spécialisé ne soit présent dans l'unité en fin de journée lors du retour des jeunes de l'école. Ces adolescents qui présentent des troubles graves du comportement ainsi que d'autres comorbidités affectant leur fonctionnement sont confiés à des agents d'intervention ou à des assistants en réadaptation pour les accompagner dans leur routine. Le Protecteur du citoyen reconnaît qu'à défaut d'avoir un éducateur formé chargé de l'unité, il est préférable qu'un employé d'une autre profession soit présent pour assurer une sécurité minimale des enfants. Toutefois, il est particulièrement inquiétant de constater que ces moments, appelés « périodes de contingence », qui devraient demeurer exceptionnels, semblent plutôt être devenus la norme.

Par ailleurs, la période évaluée par le Protecteur du citoyen a permis de déterminer qu'en un seul mois, plus de 50 personnes différentes avaient effectué des quarts de travail auprès des 4 jeunes hébergés dans l'unité.

Les témoignages recueillis durant l'enquête soutenaient que les piètres conditions de l'unité ont grandement contribué aux difficultés liées à l'attractivité du personnel. D'ailleurs, pendant notre visite de l'unité, un membre du personnel récemment arrivé venait tout juste de donner sa démission au CIUSSS.

3.5 Les besoins particuliers des jeunes hébergés

3.5.1 Formation

L'enquête révèle également que les assistants en réadaptation ne bénéficient pas de formations spécifiques liées au profil de la clientèle hébergée. La fonction exige au minimum un 5^e secondaire et un permis de conduire valide. Ainsi, lors de l'absence d'éducateurs spécialisés dans l'unité, les enfants ne reçoivent pas de service de réadaptation.

Ces jeunes ont des besoins particuliers et doivent, pour certains, bénéficier d'une surveillance accrue en raison des risques qu'ils présentent pour eux-mêmes et pour autrui, comme en témoigne l'épuration de leur chambre. Il est donc très préoccupant de savoir qu'ils se retrouvent régulièrement sous la responsabilité d'intervenants n'ayant pas l'expertise nécessaire pour assurer adéquatement leur encadrement.

Des employés ont également confié au Protecteur du citoyen qu'ils éprouvent des difficultés à encadrer les jeunes avec constance et cohérence en raison du mouvement de personnel et du manque d'expertise des employés présents lors des périodes de contingence.

3.5.2 Gestion de la médication

L'enquête révèle que plusieurs erreurs concernant la gestion de la médication ont été recensées dans l'unité. Ainsi, des médicaments ont été inversés entre les jeunes et un jeune n'a pas reçu la médication prescrite pour une infection durant plusieurs jours, ce qui a entraîné une seconde consultation médicale.

Toutefois, la visite de l'unité « le Havre » a mené au constat que la médication des adolescents est adéquatement conservée sous clé, séparée et identifiée. Des fiches de suivi détaillant l'administration des doses par les employés sont également à jour pour chacun des jeunes hébergés. La gestionnaire explique qu'elle a mis en place ce fonctionnement afin de réduire les risques d'erreurs ayant été rapportés.

Néanmoins, le Protecteur du citoyen considère que le roulement du personnel demeure un facteur de risque. Pour administrer une médication à un usager, l'employé présent doit recevoir une formation spécifique qui lui confère le droit d'administrer la médication. Force est de constater qu'à certains moments, les employés n'ont pas les qualifications requises selon les normes attendues.

3.5.3 Besoins alimentaires

La visite des lieux a également permis d'observer que l'unité « le Havre » est munie d'une cuisine avec réfrigérateur et cuisinière au rez-de-chaussée. Au moment de la visite, le réfrigérateur contenait des aliments, tels que des yogourts, du jus et du lait. Plusieurs variétés de céréales étaient aussi entreposées dans la cuisine ainsi que des fruits. Le personnel a toutefois informé le Protecteur du citoyen qu'il a peu de latitude concernant l'adaptation des repas, puisque les menus et collations disponibles sont tous sous la responsabilité d'un centre hospitalier. Or, la clientèle de l'unité présente certaines rigidités qui complexifient la réponse à ses besoins alimentaires. Des témoignages recueillis confirment que des demandes ont été adressées pour modifier certains repas ou changer les collations offertes pour répondre aux particularités de la clientèle, mais qu'elles n'ont pas abouties à de réels changements. Il a été possible de constater lors de la visite qu'au moins un jeune reçoit des boissons de type « Ensure » pour combler ses besoins alimentaires.

La littérature confirme que la clientèle visée par cette unité présente certaines particularités alimentaires. Par conséquent, le Protecteur du citoyen s'interroge sur le manque de souplesse et l'absence d'accommodements raisonnables permettant de répondre adéquatement aux besoins alimentaires de jeunes adolescents en période de croissance. Cette situation est particulièrement préoccupante dans le contexte où l'unité constitue un milieu de vie à long terme pour certains d'entre eux.

À la suite du déménagement de l'unité, le Protecteur du citoyen a été informé que les employés ont maintenant accès à un service d'épicerie pour les collations des jeunes hébergés. Ce fonctionnement, prévu uniquement pour ces locaux, demeure toutefois précaire en raison du manque de stabilité de l'unité.

3.5.4 Les droits et recours des jeunes

L'enquête révèle que le mécanisme de traitement des plaintes est peu connu des membres du personnel, mais également des jeunes. Lors de notre visite, nous avons constaté que les jeunes n'ont pas les renseignements nécessaires ni les formulaires requis pour pouvoir rapporter leurs insatisfactions et, de ce fait, être en mesure d'exercer leurs recours.

Ces constats sont d'autant plus préoccupants que la nature de l'enquête vise les conditions de vie des enfants hébergés dans l'unité.

4 CONCLUSION

En conclusion, le Protecteur du citoyen a considéré durant l'enquête les enjeux sur les plans organisationnels, cliniques et financiers qui lui ont été soumis. Toutefois, le droit des jeunes à recevoir des services de qualité quant à leur réadaptation et de vivre dans un milieu sain, sécuritaire et adapté à leurs besoins se doit d'être respecté.

En cours d'enquête, nous avons pu mesurer toute l'ampleur des difficultés vécues par des jeunes d'une grande vulnérabilité qui évoluent dans ces unités temporaires. Malgré toute la bonne volonté des employés rencontrés, il apparaît que les problèmes récurrents liés au parc d'hébergement influencent non seulement le bien-être et la sécurité des adolescents, mais également l'attractivité du personnel ayant l'expertise d'offrir une réadaptation de qualité à ces jeunes.

De plus, il est important de souligner que, au moment de l'enquête, certains des jeunes hébergés avaient aussi été logés dans d'autres locaux ayant été fermés précédemment. Au moins, l'un de ces jeunes a vécu successivement dans trois unités temporaires.

Le Protecteur du citoyen a pris acte des projets de l'établissement quant au développement de son parc d'hébergement et son désir d'améliorer la situation des jeunes. Toutefois, ces projets demeurent fragiles, puisqu'ils dépendent de plusieurs facteurs pouvant influencer grandement les délais d'implantation.

5 RECOMMANDATIONS

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

- R-1** Que chacun des enfants hébergés dans l'unité bénéficie d'une évaluation par une nutritionniste.
- R-2** Ne plus orienter aucun usager dans les locaux ayant servi à héberger l'unité « le Havre ».
- R-3** Maintenir l'unité « le Phénix » dans sa forme actuelle jusqu'à la réalisation du projet final de la RAC, pour que le prochain déménagement des usagers concernés ait lieu dans des locaux permanents et destinés à la clientèle.
- R-4** S'assurer qu'il y a du personnel qualifié offrant un service de réadaptation lorsque les enfants sont présents dans l'unité « Le Phénix ».
- R-5** S'assurer, dans chacune des unités hébergeant une clientèle jeunesse, de la présence d'une affiche plastifiée informant des services et des coordonnées du commissariat aux plaintes et à la qualité des services. Cette affiche doit être solidement installée à la vue des usagers et à proximité d'une ligne téléphonique.

6 SUIVIS

Le Protecteur du citoyen demande également au CIUSSS de l'Estrie — CHUS de :

- S-1** Transmettre les documents attestant du bail actuel de l'unité « le Phénix ».

Étant donné l'engagement de l'établissement à recourir uniquement à son personnel à partir du mois de mai 2025 :

- S-2** Transmettre les horaires des employés en présence des enfants du mois de mai au mois de septembre 2025.
- S-3** Transmettre au Protecteur du citoyen le plan d'action pour la réalisation des travaux menant à la mise en place d'une RAC permanente pour la clientèle hébergée à l'unité « le Phénix ».

Informez le Protecteur du citoyen, d'ici le 31 juillet 2025, des mesures mises en place pour répondre aux recommandations et aux suivis demandés.

Suivi attendu

Tel que le prévoit la Loi sur le Protecteur des usagers, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS 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