



# RAPPORT ANNUEL

## 2010 – 2011

### Régime d'examen des plaintes

Juin 2011

## RAPPORT ANNUEL 2010-2011 – RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES\*

---

La Loi sur les services de santé et services sociaux stipule que le conseil d'administration d'un établissement doit transmettre à l'Agence, une fois par année, un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Le rapport doit décrire le nombre de plaintes reçues par objet de plaintes, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées au cours de l'exercice qui se termine. Il décrit également les délais d'examen, les mesures recommandées par le commissaire local, les mesures qui ont été prises pour améliorer la satisfaction des usagers.

Le rapport qui suit donne un aperçu des dossiers qui ont été traités par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services au cours de l'exercice 2010-2011. Il traduit les données extraites du rapport SIGPAQS (système informatisé de gestion des plaintes et de la qualité des services) afin d'en faciliter la compréhension et l'interprétation.

Ce rapport intègre également le bilan des activités du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pour l'exercice qui vient de se terminer.

D'entrée de jeux, les activités de l'établissement reliées à l'application des recommandations du commissaire local pour l'exercice 2010-2011 et celles reliées à l'application du régime d'examen des plaintes et à l'amélioration de la satisfaction des usagers témoignent d'un maintien constant du haut niveau de préoccupation de la part du CRDITED MCQ – IU afin d'assurer une qualité de services à sa clientèle. Je tiens également à souligner que l'établissement a été reconnu cette année par le Conseil québécois d'agrément dans le cadre de sa troisième certification, ce qui démontre que l'amélioration continue de la qualité est bien intégrée au CRDITED MCQ – IU.

### SUIVI DU RAPPORT ANNUEL 2009-2010

Lors de l'élaboration de mon rapport 2009-2010, je soulignais que l'établissement vivait des transformations majeures, entre autres, la transformation de la pratique, la hiérarchisation des services de première et deuxième lignes, la modélisation de la mission universitaire à la mission de dispensation de services, l'adaptation de la structure hiérarchique à ses nouvelles réalités et le tout intégré dans une nouvelle planification stratégique 2010-2015 et un contexte de rationalisation budgétaire.

Je soulignais également que beaucoup de projets étaient mis en chantier et que l'établissement s'était inscrit dans le renouvellement de sa certification par le Conseil québécois d'agrément. Dans ce contexte d'activités très intenses, je n'ai pas formulé de nouvelle recommandation puisque le résultat de mon analyse des plaintes reçues nous ramenait à des recommandations déjà formulées en 2008-2009 concernant la gestion de l'avis des usagers, l'offre de service au niveau du répit et l'information transmise aux parents sur les transformations majeures de l'établissement.

Je vous rappelle que dans le cadre de l'analyse des plaintes touchant la gestion de l'avis des usagers, j'avais vérifié l'étendue des difficultés rencontrées sur l'ensemble des territoires et j'avais formulé la recommandation suivante :

1. « Suite à ce constat, je recommande à l'établissement de faire un relevé du nombre d'usagers dont la vérification budgétaire n'est pas à jour et de prendre les dispositions nécessaires pour que ce suivi se fasse sur une base régulière, minimalement aux trois mois et que les ressources collaborent étroitement à l'atteinte de cet objectif. »

Le même constat ayant été réalisé par les vérificateurs externes, l'établissement a fait appel à une firme afin de procéder à un état de situation et formuler des recommandations. Un comité a été mis sur pied, un plan d'action a été élaboré et des mesures sont prises pour apporter les correctifs nécessaires à la bonne gestion de l'avis des usagers. La procédure sur la gestion de l'avis des usagers est en révision et le plan d'action prévoit que chacun des employés concernés connaisse la politique et des activités de formation et de soutien sont prévues. Des vérifications de l'ensemble des usagers ciblés par échantillonnage sont en application et un rapport sur les résultats de la vérification sera produit deux fois par année (réf. plan d'action).

Dans le domaine du répit spécialisé, j'ai formulé la recommandation suivante :

2. J'appuie l'établissement dans la poursuite de ses efforts pour trouver des solutions au manque de ressource RTF-RI permettant d'offrir du répit spécialisé en explorant d'autres avenues, soit par de l'achat de service ou la conclusion d'entente avec des organismes.

Des efforts sont toujours consentis afin de recruter des ressources disponibles à offrir du répit spécialisé. L'établissement procède par achat de service afin de répondre aux besoins toujours croissants dans ce domaine. Un mandat a été confié à l'adjointe aux directions des services à la clientèle dans le domaine des RTF-RI afin de procéder à une démarche de réflexion avec les gestionnaires de l'établissement sur tout le dossier des ressources et les défis qui se présentent.

D'autre part, en ce qui concerne, entre autres, les changements de pratiques, la hiérarchisation des services de première et deuxième lignes et les défis importants que rencontre l'établissement par rapport aux services attendus et les interrogations des parents dans ce domaine, j'ai formulé la recommandation suivante :

3. Je recommande à l'établissement de communiquer aux parents et aux usagers l'information sur les changements à venir les concernant et prévoir, à cette fin, une stratégie de communication en lien avec leurs préoccupations.

Des rencontres ont été tenues dans les districts en 2010, mais sans une participation marquée des parents.

L'établissement projette d'élaborer un plan de communication en lien avec la planification stratégique et l'ensemble de la transformation majeure de l'établissement. Les parents demeurent un public cible dans cette démarche afin qu'ils soient partie prenante de cette transformation.

## BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES POUR L'ANNÉE 2010-2011

Au cours de l'exercice 2010-2011, 32 demandes ont été reçues. Parmi ces 32 demandes, 21 sont des dossiers de plainte, 4 sont des demandes d'intervention, et 7 sont des demandes d'assistance. En comparaison avec l'exercice 2009-2010, le commissaire local avait traité 29 demandes, dont 24 plaintes, 2 demandes d'intervention et 3 demandes d'assistance.

Voici un tableau illustrant les objets de plainte selon leur niveau de traitement (une plainte peut toucher plusieurs objets de plainte) :

**Tableau 1 : État des dossiers conclus selon le niveau de traitement, les motifs et les mesures: 1<sup>er</sup> niveau**

Objets de plainte 1 <sup>er</sup> niveau	Nombre	Rejetée Abandonnée, refusée ou interrompue	Nombre de mesures recommandées	Nombre de mesures appliquées	Sans mesure	Commentaire
<b>Accessibilité</b>	5	0	3	3	2	
<b>Soins et services dispensés</b>	10	0	8	8	2	Une plainte est en traitement à la fin de l'exercice donc sans mesure pour l'instant.
<b>Relations interpersonnelles</b>	3	0	2	2	0	
<b>Organisation du milieu et ressources matérielles</b>	1	0	1	1		
<b>Aspect financier</b>	5	0	5	5	0	Deux plaintes (absentes du tableau) sont en traitement au Protecteur du citoyen et touchent des aspects financiers.

Objets de plainte 1 <sup>er</sup> niveau	Nombre	Rejetée Abandonnée, refusée ou interrompue	Nombre de mesures recommandées	Nombre de mesures appliquées	Sans mesure	Commentaire
Droits particuliers	1	0	1	1	0	
Autres objets de demandes	0	0	0	0	0	
<b>Total :</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	

**Tableau 2 : État des dossiers conclus selon le niveau de traitement et le motif : 2<sup>e</sup> niveau (sous catégories)**

Objets de plainte : Accessibilité	Nombre
Délais	1
Difficulté accès aux services	3
Refus de service	1
<b>Total :</b>	<b>5</b>

Objets de plainte : Soins et services dispensés;	Nombre
Continuité	3
Compétence technique et professionnelle	4
Traitement ou intervention médication	3
<b>Total :</b>	<b>10</b>

Objets de plainte : Relations interpersonnelles	Nombre
Abus	1
Communication/attitude	1
Respect	1
<b>Total :</b>	<b>3</b>

Objets de plainte : Aspect financier	Nombre
Facturation	1
Frais d'hébergement	2
Processus de réclamation	2
<b>Total :</b>	<b>5</b>

Objets de plainte : Droits particuliers	Nombre
Droit à l'information	1
<b>Total :</b>	<b>1</b>

Objets de plainte : Organisation du milieu	Nombre
Équipement matériel	1
<b>Total :</b>	<b>1</b>

**Tableau 3 : Nombre de plaintes par clientèle et par district**

Nombre de plaintes par clientèle et district	Adulte	Enfance	Adulte DI	Enfance DI-TED	Enfance TED	Total
Centre-Mauricie	4				2	6
Maskinongé	3					3
Trois-Rivières	1	1	1	1		4
Nicolet/Bécancour/Yamaska	1					1
Drummondville	3				1	4
Arthabaska	2	1				3
<b>Total :</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>21</b>

**Tableau 4 : Mode de transmission des plaintes**

Plaintes qui ont été transmises verbalement	14
Plaintes qui ont été transmises par écrit	7
<b>Total :</b>	<b>21</b>

**Tableau 5 : Personnes qui ont demandé assistance dans la formulation de leur plainte**

Personnes assistées par le CAAP	5
Personnes assistées par une avocate	2
<b>Total :</b>	<b>7</b>

### Tableau 6 : Délai de traitement des dossiers de plainte

La LSSS prévoit qu'une plainte doit être traitée dans un délai de 45 jours de calendrier. Le délai de traitement des plaintes varie selon leur complexité, le volume et la disponibilité des renseignements requis, le nombre de personnes reliées à la situation de plainte qu'il faut rencontrer, la disponibilité des personnes ressources pour émettre leur avis d'expert. De plus, il arrive fréquemment que le parent ou l'utilisateur demande un délai avant de procéder à la fermeture du dossier de plainte.

Moins de 3 jours	2
4 à 15 jours	2
16 à 30 jours	4
31 à 45 jours	6
46 à 60 jours	4
61 à 90 jours	2
<b>Total :</b>	<b>20</b>

<b>Délai moyen de traitement des plaintes :</b>	<b>36 jours</b>
---	-----------------

Cette année le délai moyen de traitement est de 36 jours alors que pour l'exercice 2009-2010 le délai moyen était de 26 jours. Cette augmentation s'explique par le fait que le commissaire local a reçu plusieurs plaintes pendant sa période de vacances et pendant la période de vacances du personnel. Certaines plaintes touchant des aspects plus complexes ont nécessité des consultations auprès de spécialistes, ce qui a occasionné des délais.

### Tableau 11 : Les mesures identifiées par catégorie de motifs

Motifs	Nombre	Nombre de mesures appliquées
<b>Accessibilité</b>		
Amélioration du temps d'attente	1	1
Obtention du service	2	2
<b>Soins et services dispensés</b>		
Relocalisation/transfert de l'utilisateur	3	3
Adaptation des soins et services	2	2
Changement d'intervenante	3	3
<b>Relations interpersonnelles</b>		
Conciliation/explication	1	1
Changement d'intervenante	1	1
<b>Organisation du milieu et ress. mat.</b>		
Adaptation du matériel	1	1
<b>Aspects financiers</b>		
Ajustement financier	2	2
Remboursement	3	3
<b>Droits particuliers</b>		
Respect des droits	1	1
<b>Total :</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

### Bilan des demandes d'intervention :

L'intervention est une action effectuée par le commissaire local suite à des faits ou des observations portés à son attention, permettant de croire que les droits d'un ou de plusieurs usagers ne seraient pas respectés.

Au cours de l'année 2010-2011, le commissaire local a traité quatre demandes d'intervention. Trois demandes touchent des aspects de relation interpersonnelle et d'intervention. Il s'agit de citoyens qui ont porté à l'attention du commissaire local des informations portant sur des comportements d'abus, de négligence ou d'intervention non appropriée de la part de ressources de type familial et d'intervenants.

**Tableau 7 : Nombre de motifs de demande d'intervention**

Motifs	Nombre	Nombre de mesures recommandées	Nombre de mesures appliquées
Soins et services dispensés : traitement ou intervention	1	1	1
Relations interpersonnelles	2	1	1 (une en cours de traitement)
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	0	0
<b>Total :</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

**Tableau 8 : Mode de transmission des demandes d'intervention**

Demande d'intervention transmise par écrit	0
Demande d'intervention transmise verbalement	4
<b>Total :</b>	<b>2</b>

<b>Délai moyen de traitement des demandes d'intervention :</b>	<b>20 jours</b>
--	-----------------

**Tableau 9 : Les demandes d'assistance**

Cette démarche vise particulièrement à faire le lien entre l'utilisateur et le service concerné par la demande (rencontre du gestionnaire ou les intervenants impliqués). Le commissaire local apporte l'aide ou l'accompagnement nécessaire auprès de l'utilisateur ou de son représentant afin de trouver des réponses aux attentes de celui-ci.

Au cours de l'exercice 2010-2011, j'ai reçu 7 demandes d'assistance alors que l'année dernière, j'en ai reçu 5, ce qui représente une augmentation de 28 %.

Assistances	Nombre	%
Aide pour un changement d'intervenante	1	11 % (des demandes reçues)
Aide pour obtention d'un soin ou service	6	89 % (des demandes reçues)
<b>Total :</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Tableau 10 : Nombre de demandes d'assistance par district**

District	Nombre de demandes	Objets
Haut St-Maurice	1	Changement d'intervenante
Centre Mauricie	2	Répit
Maskinongé	1	Répit
Trois-Rivières	3	Obtention d'un service sociopro, changement d'intervenante, répit.
<b>Total :</b>	<b>7</b>	

**Tableau 11 : Comparatif du nombre et des objets de plainte 2005 à 2011**

Objets de plainte	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
<b>Accessibilité</b>	6	12	20	18	4	5
<b>Soins et services</b>	9	14	15	12	14	10
<b>Relations interpersonnelles</b>	1	5	4	2	1	3
<b>Organisation du milieu et ressources matérielles</b>	2	3	0	0	3	1
<b>Aspects financiers</b>	0	1	1	1	4	5
<b>Droits particuliers</b>	0	3	0	3	2	1
<b>Total (nombre d'objets) :</b>	<b>18</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>38</b>	<b>28</b>	<b>25</b>
<b>Total (nombre de plaintes) :</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>21</b>

## Analyse sommaire

Au cours de l'exercice 2009-2010, le commissaire local a traité 24 plaintes alors que cette année celui-ci en a reçu 21, soit une légère diminution de 12 %. Par contre, on observe une augmentation du nombre de demandes d'assistance, soit deux de plus que l'année dernière, ce qui représente une augmentation de 28 %. Un nombre toujours croissant de parents ou de proches préfère que le commissaire local les accompagne dans leur démarche auprès des gestionnaires de l'établissement pour faire part de leurs insatisfactions et trouver des solutions. Les personnes qui ont préféré ce type de démarche qui leur était proposé l'ont choisi parce qu'elle leur est apparue plus simple et moins complexe que le processus de plainte même s'ils étaient informés qu'une telle démarche ne leur donne pas le droit de recours au Protecteur du citoyen.

Les soins et services dispensés est la principale catégorie d'objets de plainte qui a nécessité l'intervention du commissaire local. Nous avons reçu 10 plaintes sur 21 dans cette catégorie, ce qui représente 47 % des motifs d'insatisfaction dans ce domaine. Les insatisfactions portent particulièrement sur les habiletés techniques et professionnelles, les interventions cliniques et la continuité du suivi. Quatre usagers ont demandé un changement d'intervenant. Dans chacune des quatre situations, le savoir-faire sur la façon de communiquer avec les parents est en cause. Il est à noter qu'une demande d'assistance pour un changement d'intervenante touche également les habiletés au niveau de la communication.

Au cours de l'exercice 2009-2010 parmi les seize (16) plaintes reçues dans la sous-catégorie soins et services dispensée, 8 avait rapport au transfert de milieu de vie alors que cette année on enregistre une diminution importante, soit 3 demandes dans ce domaine ce qui représente une diminution de 60 %. Elles se traduisent par le refus de transférer l'usager vers une autre ressource, loin de ses proches, à cause du manque de place disponible ou parce que la ressource pouvant répondre aux besoins de l'usager n'existe pas sur le territoire où celui-ci demeure. Le refus de transférer de milieu parce que l'usager a vécu plusieurs déplacements au cours des dernières années est également un des motifs qui incitent les parents ou les proches à formuler une plainte.

Dans le domaine de l'accessibilité, 5 plaintes ont été traitées, ce qui représente 23 % des insatisfactions reçues. Trois plaintes touchent le délai pour l'obtention d'un service de répit, une pour l'obtention d'un rapport psychosocial dans une démarche de curatelle et une concerne le refus de service au CRDITED MCQ - IU considérant l'absence d'un diagnostic de DI. L'accès à un service de répit demeure toujours un besoin récurrent dans les insatisfactions exprimées par les parents depuis quelques années. Ceux-ci le manifestent non seulement au niveau des plaintes, mais aussi au niveau des demandes d'assistance. Ces données sur le traitement des plaintes doivent également être mises en relation avec les demandes d'assistance présentées au tableau 10. Il est à noter que quatre de ces demandes portent sur l'accès à un service de répit.

En ce qui a trait aux aspects financiers, 5 plaintes ont été traitées dans ce domaine, ce qui représente également 23 % des insatisfactions reçues. Trois plaintes touchent des retards de facturation pour l'hébergement en répit ayant une incidence sur la gestion du compte bancaire de l'usager. Les autres plaintes portent sur la gestion de l'avoie de l'usager. Il reste des mesures prévues au plan d'action à mettre en place afin d'en arriver à une qualité de service maximal dans ce secteur d'activité. (Réf. Suivi des recommandations mentionnées plus haut).

En ce qui concerne le nombre de plaintes reçues par district, nous constatons que dans le district du Centre-de-la-Mauricie, nous enregistrons le plus grand nombre toutes clientèles confondues soit 6 plaintes. Il semble que ce phénomène serait dû au fait que les intervenants transmettent plus d'information aux usagers sur leurs droits et se font un devoir de remettre l'encart promotionnel aux parents et aux proches. Nous observons cependant une baisse du nombre de plaintes dans ce même district par rapport à l'an passé où nous avons enregistré 9 demandes.

## Demandes d'assistance

D'autre part, en ce qui concerne les demandes d'assistance, elles portent particulièrement sur le recours au commissaire local afin qu'il apporte une aide aux parents dans leur démarche pour l'obtention d'un service de répit (4 demandes), l'obtention d'un service socioprofessionnel (1 demande) et un changement d'intervenant(e) (2 demandes).

Les insatisfactions en lien avec les demandes d'assistance pour l'obtention d'un service de répit seraient dues à des difficultés rencontrées par l'établissement dans l'offre de service en hébergement spécialisé, c'est-à-dire le manque de places disponibles pour répondre aux demandes toujours croissantes en placement intermittent et en répit spécialisé et le choix des ressources de recevoir des usagers en placement permanent.

L'établissement fait beaucoup d'efforts pour recruter des nouveaux postulants, mais le résultat est faible par rapport au nombre de participants rencontrés (réf. Rapport 2009-2010). Je me réjouis de l'initiative qu'a prise l'établissement dans sa démarche de procéder à une analyse en profondeur du service d'hébergement spécialisé RTF-RI. Dans mon rapport annuel 2007-2008, j'avais formulé une recommandation qui demandait à l'établissement de revoir ses stratégies de recrutement et de pousser la recherche sur les alternatives à l'hébergement en RTF-RI. L'établissement poursuit toujours ses efforts pour améliorer ses performances à ce niveau.

### **Demandes d'intervention**

En ce qui concerne les demandes d'intervention, elles portent particulièrement sur des situations de négligence et d'abus à l'égard d'usagers présentant des troubles graves de comportement demeurant en RTF ou en RI. Dans chacune des situations, l'établissement a mis en place un protocole en cas d'abus fait aux usagers et des mesures ont été prises pour corriger la situation. Les gestionnaires ont constaté une augmentation des situations d'abus à l'égard de la clientèle cette année. L'établissement projette de mettre l'emphase sur des mesures préventives dans ce domaine au cours des prochains mois.

### **Conclusion**

Compte tenu des demandes reçues au niveau des plaintes et des demandes d'assistance, nous pouvons constater que certains objets d'insatisfaction sont récurrents. Particulièrement au niveau de l'accès à un service de répit qui constitue un besoin toujours croissant pour les usagers vivant dans leur famille naturelle. Ma recommandation formulée lors de l'exercice 2009-2010 demeure toujours d'actualité (réf. Suivi des recommandations du commissaire local mentionné plus haut).

Dans le traitement des différents dossiers que j'ai reçus en cours d'année, j'ai pu constater que certains intervenants semblent présenter des difficultés dans le «savoir-faire» au niveau des habiletés à communiquer avec les parents. Aborder des questions délicates, telles que sur des aspects reliés à la sexualité de l'usager, sécuriser les parents sur des aspects de changement à venir, aborder des questions d'incohérences dans les interventions ou trouver les bons mots pour faire accepter l'application d'une norme, demandent des habiletés particulières dans le domaine des communications.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à l'établissement :

1. D'évaluer la pertinence de mettre en place un contenu de formation ou d'intensifier le soutien pour les intervenants qui auraient besoin de parfaire leur compétence et de développer leurs habiletés dans leur façon de communiquer avec les parents et les proches.

Cet aspect m'apparaît très important au niveau des services offerts à la clientèle et leurs proches.

En ce qui concerne les demandes d'intervention touchant les situations d'abus, je tiens à souligner l'empressement dont fait preuve l'établissement à intervenir dans de telles situations par le biais de protocoles en cas d'abus fait aux usagers. Étant donné qu'il semble y avoir une augmentation du nombre de protocoles déclenchés cette année et que les gestes d'abus portent atteintes aux droits fondamentaux, notamment à l'intégrité physique et psychologique et à la sécurité de la personne, je recommande à l'établissement :

2. De continuer à exercer une très grande vigilance dans ce domaine et de développer des moyens portant sur la prévention de l'abus fait aux personnes desservit par le CRDITED MCQ – IU, plus particulièrement pour les personnes qui présentent un trouble de comportement ou un trouble grave du comportement. La création d'un dépliant dans le cadre d'une campagne de sensibilisation serait peut-être un moyen à envisager parmi d'autres.
3. Réaliser un état de situation et faire des recommandations d'amélioration du continuum de services et des processus d'intervention en TC-TGC en lien avec l'application du programme en TGC.

### **Exercice des fonctions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services**

Au cours de l'exercice 2010-2011, en plus de procéder au traitement des plaintes, des demandes d'intervention et des demandes d'assistance, voici un résumé des principales activités du commissaire local :

- ✓ Mise à jour de l'encart informationnel sur la procédure d'examen des plaintes;
- ✓ Suivi de la publication de la procédure d'examen des plaintes par le biais de distribution d'un encart d'information aux nouveaux usagers inscrits ou à leur représentant, aux 30 stagiaires et aux 86 nouveaux employés;
- ✓ Présentation conjointe du commissaire local et de la conseillère à la personne et du comité des usagers portant sur les droits des usagers, les fonctions du commissaire local et la procédure d'examen des plaintes. Quatre équipes d'intervention ont été rencontrées, soit 71 intervenants;
- ✓ Diffusion de l'information sur les droits et les obligations des usagers, la procédure de plainte par le biais de courts articles publiés dans la revue L'Amalgame (3 parutions);
- ✓ Participation aux rencontres des commissaires locaux à la FQCRDITED (2 rencontres);
- ✓ Participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité (présentation des rapports périodiques des plaintes), (4 rencontres);
- ✓ Participation aux rencontres du comité d'agrément (2 rencontres);
- ✓ Rencontres avec la directrice générale (7 rencontres);
- ✓ Participation à des rencontres de cadres portant sur la planification stratégique, et les changements de pratique (4 rencontres);
- ✓ Collaboration avec le comité des usagers par l'intermédiaire de rencontres avec la conseillère à l'utilisateur portant sur nos rôles réciproques, sur des situations d'insatisfaction et sur des échanges d'information (6 rencontres);
- ✓ Participation à quatre rencontres des commissaires locaux de la région Mauricie et Centre-du-Québec.

Au terme de l'année qui vient de s'écouler, je tiens à souligner l'excellente collaboration du personnel-cadre et des intervenants dans mes démarches d'analyse de chacune des plaintes qui ont été traitées.



Gérard Noël  
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

GN/jp