

RAPPORT ANNUEL

**SUR L'APPLICATION DE LA
PROCÉDURE D'EXAMEN
DES PLAINTES ET
L'AMÉLIORATION DE LA
QUALITÉ DES SERVICES**

2008-2009



SEPTEMBRE 2009

Québec 

PUBLICATION

Agence de la santé et des services sociaux de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

PRODUCTION

Caroline Plourde, commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

MISE EN PAGE

Caroline Plourde, commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services
Line Le Guédard, agente administrative

RÉVISION DE TEXTE

Line Le Guédard, agente administrative

ISBN : 978-2-923129-62-4 (version imprimée)

ISBN : 978-2-923129-63-1 (version électronique)

Dépôt légal, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Dépôt légal, Bibliothèque et Archives Canada, 2009

RAPPORT ANNUEL
SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE
D'EXAMEN DES PLAINTES
ET L'AMÉLIORATION
DE LA QUALITÉ DES SERVICES
2008-2009

SEPTEMBRE 2009

**Agence de la santé
et des services sociaux
de la Gaspésie –
Îles-de-la-Madeleine**

Québec 

TABLE DES MATIÈRES



1. BILAN DE LA COMMISSAIRE RÉGIONALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES	1
.....	1
Modifications législatives au régime d'examen des plaintes	1
Formation et support au régime d'examen des plaintes.....	1
Concertation.....	1
Promotion du régime d'examen des plaintes	2
Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP-GÎM).....	2
Le traitement des plaintes	2
2. PLAINTES TRAITÉES PAR L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE	5
.....	5
Demandes d'information et d'assistance.....	5
Traitement des plaintes.....	5
Le délai de traitement.....	6
Les objets de plainte	6
SUIVI DES OBJETS DE PLAINTÉ.....	7
Résidences privées pour personnes âgées	7
Agence de la santé et des services sociaux GÎM.....	7
Organismes communautaires	7
Services préhospitaliers d'urgence	7
3. BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTÉ DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE LA RÉGION	9
.....	9
Dépôt des plaintes	11
Délai de traitement	11
Bilan des objets de plainte	12

SUIVI EFFECTUÉ AUX PLAINTES EN FONCTION DE LEUR MISSION	13
Mission centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS)	13
Mission CLSC	17
Mission CHSLD	21
Mission centre de réadaptation	23
Commissaires locaux, mission CRPDI, CRPAT, CRDV, CRDA ET CRDM	25
Mission protection de l'enfance et de la jeunesse	26
CONCLUSION	29

1. BILAN DE LA COMMISSAIRE RÉGIONALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES



Modifications législatives au régime d'examen des plaintes

Les modifications législatives au régime d'examen des plaintes dans le réseau de la santé ont vu le jour par l'adoption du projet de loi 83. L'année 2008-2009 a été la deuxième année complète de traitement des plaintes depuis la mise en place de ces modifications. Tel que le démontre le présent rapport, le nombre de plaintes, qui avait connu une augmentation notable en 2007-2008, semble s'être stabilisé en 2008-2009. Par ailleurs, l'année 2008-2009 fut marquée par le changement de commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services à l'Agence. Un commissaire adjoint a effectué le traitement des plaintes pour la période de trois mois pendant laquelle le poste était vacant. L'entrée en fonction de la nouvelle commissaire régionale aux plaintes s'est fait le 8 décembre 2008.

Formation et support au régime d'examen des plaintes

Les commissaires régionaux qui ont été en fonction au cours de l'année 2008-2009 ont soutenu les commissaires locaux ainsi que les intervenants du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes dans l'exercice de leurs fonctions lorsque ceux-ci en manifestaient le besoin.

Concertation

Compte tenu du changement de commissaire en cours d'année, aucune rencontre de la table de concertation régionale impliquant les divers acteurs du régime d'examen des plaintes n'a eu lieu; des rencontres sont prévues en 2009-2010.

Par ailleurs, les commissaires régionaux en poste au cours de l'année ont participé à plusieurs rencontres avec l'ensemble des commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services de la province, la Direction de la qualité du ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi qu'avec les délégués du Protecteur du citoyen. Les discussions, lors de ces rencontres, permettent aux commissaires régionaux d'échanger sur les différentes problématiques rencontrées dans le traitement des plaintes, les méthodes de travail employées ainsi que de s'assurer

d'une uniformité eu égard à l'application du régime d'examen des plaintes. Ces informations sont par la suite transmises aux commissaires locaux.

Promotion du régime d'examen des plaintes

Au cours de l'année 2008-2009, les commissaires régionaux ont continué à distribuer les affiches de promotion du régime ainsi que les dépliants d'information créés par le ministère de la Santé et des Services sociaux en collaboration avec les commissaires régionaux en 2007-2008. Ces outils promotionnels ont donc continué d'être distribués dans tous les CSSS de la région, les organismes communautaires, les compagnies ambulancières et aux résidences privées d'hébergement.

Cependant, compte tenu du fait que le poste a été occupé par deux commissaires régionaux différents et un commissaire adjoint, dans l'intervalle de l'arrivée de la nouvelle commissaire régionale aux plaintes en décembre 2008, et du fait qu'une certaine période de temps a été consacrée à l'apprentissage de ses nouvelles fonctions, cela ne lui a pas permis d'effectuer davantage d'activités de promotion du régime. Toutefois, la commissaire régionale entend entreprendre divers moyens de promotion de son rôle au cours de l'année 2009-2010, notamment par la diffusion dans les médias locaux de capsules d'information sur le régime. Elle s'associera au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ainsi qu'aux commissaires locaux de la région dans la promotion du régime.

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP-GÎM)

Comme pour les années antérieures, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes GÎM a été un partenaire de choix pour assurer la bonne marche du régime d'examen des plaintes. Une rencontre a eu lieu entre la nouvelle commissaire régionale et le CAAP-GÎM, le 25 mars 2009, afin d'échanger sur les problématiques rencontrées ainsi que pour élaborer d'une stratégie commune pour travailler à l'amélioration de la qualité des services et faire connaître davantage le régime d'examen des plaintes à la population.

Le traitement des plaintes

Le présent rapport vise à dresser un portrait détaillé du travail effectué pendant l'année 2008-2009 par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence et des établissements de santé et de services sociaux de la région.

Il fait état du nombre de plaintes reçues et du traitement qui leur a été accordé. Les commissaires locaux traitent les plaintes reçues pour leur établissement alors que la commissaire régionale traite les plaintes concernant l'Agence, ou

celles relatives aux organismes communautaires, aux résidences privées d'hébergement pour personnes âgées et aux services préhospitaliers d'urgence.

Les usagers adressent donc en premier lieu leur plainte au commissaire aux plaintes de l'établissement visé. S'ils n'ont pas obtenu de réponse à l'intérieur du délai prévu à la Loi de 45 jours ou s'ils sont insatisfaits de la réponse obtenue, ils peuvent demander au Protecteur du citoyen d'analyser leur plainte en deuxième recours, ou au comité de révision pour les plaintes concernant les médecins examinateurs.



Caroline Plourde
Commissaire régionale aux plaintes et à la qualité
des services

2. PLAINTES TRAITÉES PAR L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE



Demandes d'information et d'assistance

Les commissaires régionaux qui ont été en fonction au cours de l'année 2008-2009 ont répondu à de nombreuses demandes d'information de la population. Certaines demandes ont amené les commissaires régionaux à recommander les usagers aux commissaires locaux des établissements afin que soient traitées leurs plaintes. D'autres se sont vus orienter vers le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et certaines ont été référées vers des ressources externes pouvant répondre aux demandes spécifiques qui leur étaient adressées.

Traitement des plaintes

Pendant l'année 2008-2009, 21 plaintes ont été déposées auprès des commissaires régionaux. Il s'agit d'une diminution de 11 plaintes par rapport à l'année précédente. Par ailleurs, 3 plaintes étaient en voie de traitement au début de l'année 2008-2009, et les 24 plaintes ont été traitées entre le 1^{er} avril 2008 et le 31 mars 2009.

Parmi les 24 plaintes traitées et conclues en 2008-2009, 7 concernaient les services offerts par l'Agence, 3 les organismes communautaires, 12 les résidences privées pour personnes âgées et 2 les services préhospitaliers d'urgence.

Pendant cette année, 2 dossiers ont été transmis au Protecteur du citoyen en deuxième recours.

BILAN DES PLAINTES

Année	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
2008-2009	3	21	24	24	0
2007-2008	2	32	34	31	3
2006-2007	3	21	24	22	2
2005-2006	1	16	17	14	3
2004-2005	1	11	12	11	1

Le délai de traitement

Les commissaires aux plaintes et à la qualité des services disposent d'un délai de 45 jours afin de procéder au traitement des plaintes des usagers. Un avis est envoyé aux usagers lorsque l'échéance ne peut être respectée pour toute raison. Le tableau suivant démontre que 92 % des plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai de 45 jours.

DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Délai de traitement	Nombre	%
Un jour	0	0
De 2 à 7 jours	3	12,5
De 8 à 30 jours	15	62,5
De 31 à 45 jours	4	17
De 46 à 60 jours	1	4
De 61 à 90 jours	0	0
De 91 et +	1	4
TOTAL	24	100

Les objets de plainte

Comme mentionnées précédemment, les plaintes traitées par la commissaire régionale sont celles qui portent sur les services offerts par l'Agence, par les organismes communautaires, les résidences privées d'hébergement pour personnes âgées et les services préhospitaliers d'urgence. Afin de s'assurer d'une bonne compréhension des données relatées par le présent rapport, il importe de rappeler qu'une plainte peut avoir plusieurs objets.

RÉPARTITION DES OBJETS DE PLAINTE

Catégorie d'objets	Organismes communautaires	Services préhospitaliers	Agence de la santé et des services sociaux	Résidences privées pour personnes âgées
Accessibilité	3	0	3	0
Soins et services dispensés	0	1	0	2
Relations interpersonnelles	0	0	0	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	3
Aspect financier	0	1	3	5
Droits particuliers	0	0	0	0
Autres objets	1	0	1	4
TOTAL	4	2	7	15

SUIVI DES OBJETS DE PLAINTE

Agence de la santé et des services sociaux GÎM

Les principaux objets de plainte déposés à l'Agence étaient relatifs à l'accessibilité soit l'absence de services ou de ressources, les délais pour y accéder, le refus de services ainsi qu'à l'aspect financier pour la politique de déplacement des cas électifs. Les recommandations ayant été émises par les commissaires visaient l'encadrement des intervenants et la révision des politiques et règlements.

Résidences privées pour personnes âgées

Contrairement à l'année 2007-2008, où une seule plainte avait été conclue en cours d'année à ce sujet, plus de la moitié des plaintes sont relatives aux résidences privées pour personnes âgées pour l'année 2008-2009. Les principaux objets de plainte soulevés concernent les aspects financiers soit la contribution au placement ou à l'hébergement, la facturation reliée à certains biens et services et les frais de chambre. L'organisation du milieu et les ressources matérielles font également objets de plainte soit l'alimentation, le confort et commodité, les relations interpersonnelles, les soins et services dispensés et autres objets de demande. Ces plaintes ont donné lieu à des recommandations des commissaires régionaux visant à adapter les services et améliorer les communications.

Organismes communautaires

Les plaintes déposées à l'endroit des organismes communautaires concernaient toutes l'accessibilité des services soit l'absence de services ou de ressources et le refus de services. Afin d'y remédier, les commissaires régionaux ont recommandé la révision des politiques et règlements ainsi que des systèmes d'accès.

Services préhospitaliers d'urgence

Seulement deux plaintes concernaient les services préhospitaliers d'urgence et elles portaient sur la facturation du transport ambulancier et les habiletés techniques et professionnelles. Aucune recommandation n'a été émise relativement à ces plaintes.

3. BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE LA RÉGION



Tous les commissaires locaux de la région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine ont remis à l'Agence de la santé et des services sociaux leur *Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers*.

Ce rapport dresse un portrait détaillé des plaintes reçues en les catégorisant par mission, et précise les plaintes reçues, celles rejetées sur examen sommaire, examinées ou abandonnées, les délais d'examen des plaintes et le résultat de l'analyse de celles-ci. Il se veut une compilation de tous les rapports des commissaires locaux et vise à dresser un portrait global des plaintes reçues. Pour plus de détails, il faut consulter le rapport annuel fait par chacun des commissaires.

Les faits saillants :

- 233 plaintes ont été déposées par les usagers auprès des commissaires locaux au cours de l'année 2008-2009 et 43 auprès des médecins examinateurs pour un total de 276 plaintes;
- entre le 1^{er} avril 2008 et le 31 mars 2009, 230 plaintes ont été analysées et conclues par les commissaires locaux et 43 par les médecins examinateurs;
- 13 plaintes ont été acheminées au Protecteur du citoyen et 1 au comité de révision.

Le tableau ci-dessous constitue un bilan comparatif de l'évolution des dossiers de plainte pour les cinq dernières années. Il permet de constater que le nombre de plaintes semble se stabiliser depuis l'année dernière où une augmentation notable avait été constatée.

BILAN DES DOSSIERS DES PLAINTES - ÉTABLISSEMENTS

Année	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
2008-2009	40	276	316	273	43
2007-2008	45	288	333	291	42
2006-2007	32	222	254	199	55
2005-2006	18	223	241	206	35
2004-2005	11	155	166	151	15

Le tableau suivant indique le nombre de plaintes transmises aux établissements, en les distinguant en fonction de leurs missions. Soixante-neuf pour cent des plaintes ont été acheminées aux CSSS (centres de santé et de services sociaux) de la région pour leur mission CHSGS (centre hospitalier de soins généraux et spécialisés), 14 % sont relatives à la mission CLSC (centre local de services communautaires), 8 % au CJ (centre jeunesse) et 5 % aux CSSS pour leur mission CHSLD (centre d'hébergement et de soins longue durée). Les autres plaintes ont été acheminées aux CSSS pour les missions CRDPI, CRDM et CRDV.

BILAN DES DOSSIERS DES PLAINTES - MISSION

Mission	Plaintes en voie de traitement en début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
CHSGS	24	195	219	186	33
CLSC	4	41	45	39	6
CHSLD	4	11	15	13	2
CJ	2	23	25	23	2
CRDPI	4	2	6	6	0
CRPAT	0	0	0	0	0
CRDM	1	4	5	5	0
CRDV	1	0	1	1	0
CRDA	0	0	0	0	0
TOTAL :	40	276	316	273	43

Dépôt des plaintes

Les usagers peuvent déposer leurs plaintes verbalement ou par écrit. Le tableau suivant démontre que pour les plaintes qui ont été conclues dans l'année 2008-2009, la majorité des plaignants avait déposé leurs plaintes par écrit.

MODE DE DÉPÔT DE PLAINTÉ

Mode de dépôt	PLAINTÉ	
	<i>Nombre</i>	%
Verbalement	121	44
Par écrit	152	56
TOTAL	273	100

Délai de traitement

Le rapport fait également état des délais de traitement pour les plaintes traitées par les commissaires locaux ou par les médecins examinateurs. Le délai prévu à la Loi est le même dans les deux cas, soit un délai maximal de 45 jours à compter du dépôt de la plainte.

Soixante-seize pour cent des plaintes traitées par les commissaires locaux l'ont été à l'intérieur du délai de 45 jours alors que 42 % des plaintes traitées par les médecins examinateurs respectaient le délai prévu par la Loi. L'usager est toujours informé lorsque la plainte ne peut être traitée à l'intérieur du délai de 45 jours.

Délai de traitement	Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services		Médecins examinateurs		TOTAL	
	<i>Nombre</i>	%	<i>Nombre</i>	%	<i>Nombre</i>	%
Un jour	0	0	0	0	0	0
De 2 à 7 jours	18	8	0	0	18	7
De 8 à 30 jours	91	40	9	21	100	37
De 31 à 45 jours	64	28	9	21	73	27
De 46 à 60 jours	17	7	5	12	22	8
De 61 à 90 jours	10	4	10	23	20	7
De 91 à 180 jours	21	9	4	9	25	9
181 jours et plus	9	4	6	14	15	5
TOTAL :	230	100	43	100	273	100

BILAN DES OBJETS DE PLAINTE

Commissaires locaux

Tel que le démontre le tableau ci-dessous, la majorité des objets de plainte est relative à l'organisation du milieu et des ressources matérielles (33 %), suivi de près par les plaintes concernant les soins et services dispensés (30 %), l'accessibilité (13 %), les relations interpersonnelles (12 %), l'aspect financier (8 %), les droits particuliers (3 %) et enfin les autres objets de demande (1 %).

CATÉGORIE D'OBJETS	CHSGS	CLSC	CHSLD	CJ	CRPDI CRDA CRPAT	TOTAL	%
Accessibilité	23	7	1	2	0	33	13
Soins et services dispensés	39	10	4	19	8	80	30
Relations interpersonnelles	14	5	1	8	3	31	12
Organisation du milieu et ressources matérielles	72	4	10	0	1	87	33
Aspect financier	10	7	0	3	0	20	8
Droits particuliers	5	1	0	2	0	8	3
Autres objets de demande	2	1	0	0	0	3	1
TOTAL	165	35	16	34	12	262	100

Lors de l'analyse de ces 262 objets de plaintes par les commissaires locaux, 133 mesures ont été établies afin de corriger ou améliorer les services offerts aux usagers. Il s'agit d'une légère hausse comparativement à l'année dernière où 122 mesures correctives avaient été émises.

Les mesures recommandées le plus fréquemment par les commissaires consistaient en l'amélioration de la continuité, des ajustements techniques ou matériels, l'adaptation des services, l'ajustement des activités professionnelles, l'amélioration des communications, la formation des intervenants, l'information et la sensibilisation des intervenants, des ajustements financiers, la révision des systèmes d'accès, l'adoption et l'élaboration de politiques et de règlements, l'amélioration des mesures de sécurité et de protection et l'adaptation du milieu de vie. Ces mesures sont donc établies sous forme de recommandations par les commissaires dans leurs conclusions de plainte et il appartient au comité de vigilance de s'assurer du suivi de celles-ci par les instances appropriées.

Médecins examinateurs

Tel qu'en fait foi le tableau ci-dessous, les plaintes transmises aux médecins examinateurs concernent les soins et services dispensés dans une proportion de 67 %, les relations interpersonnelles dans 20 % des cas et enfin l'accessibilité des services pour 13 % de ces plaintes.

CATÉGORIE D'OBJETS	CHSGS	CLSC	TOTAL	%
Accessibilité	6	0	6	13
Soins et services dispensés	24	6	30	67
Relations interpersonnelles	7	2	9	20
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0
Autres objets	0	0	0	0
TOTAL	37	8	45	100

Les plaintes ayant été transmises et analysées par les médecins examinateurs ont donné lieu à neuf mesures identifiées dans le but de corriger ou d'améliorer les services offerts aux usagers. Les recommandations effectuées étaient principalement relatives à l'information et à la sensibilisation des intervenants, à l'encadrement des intervenants et à l'amélioration des mesures de sécurité et de protection.

SUIVI EFFECTUÉ AUX PLAINTES EN FONCTION DE LEUR MISSION

Mission centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (chsgs)

Le bilan des dossiers de plainte

Le tableau qui suit permet de constater que sur les 219 plaintes ayant été déposées auprès des commissaires locaux, incluant celles transmises aux médecins examinateurs au cours de l'année 2008-2009 ou encore qui étaient en voie de traitement au début de l'exercice, 186 ont été traitées pendant l'année. Sur ce nombre, 5 ont été acheminées au Protecteur du citoyen afin qu'elles soient analysées en deuxième et dernier recours et aucune au comité de révision.

**BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE
MISSION CHSGS**

	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au deuxième palier et au comité de révision
Commissaires locaux	13	158	171	150	21	5
Médecins examinateurs	11	37	48	36	12	0
TOTAL	24	195	219	186	33	5

Le tableau qui suit indique le nombre d'objets de plainte pour chaque catégorie d'objets de plainte ainsi que le traitement accordé à chacune d'elles.

**COMMISSAIRES LOCAUX – MISSION CHSGS
CATÉGORIE D'OBJETS DE PLAINTE EN FONCTION DU NIVEAU DE TRAITEMENT**

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé / interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesure corrective identifiée	Mesures correctives identifiées		
CATÉGORIE D'OBJETS	<i>Nombre</i>	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nbre	%
Accessibilité et continuité	0	2	0	13	8	23	14
Soins et services dispensés	0	2	0	19	18	39	24
Relations interpersonnelles	0	0	0	9	5	14	8
Organisation et ressources matérielles	0	0	0	27	45	72	44
Aspect financier	0	0	1	6	3	10	6
Droits particuliers	0	0	0	2	3	5	3
Autres objets	0	0	0	2	0	2	1
TOTAL	0	4	1	78	82	165	100

Les informations qui suivent constituent une description détaillée des principaux objets de plainte et des mesures correctives ayant été recommandées pour faire suite au traitement de ces plaintes.

LES OBJETS DES PLAINTES SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Accessibilité et continuité : les délais pour obtenir des rendez-vous et les délais de triage à l'urgence constituent les motifs de plainte les plus fréquents. Les recommandations visant à donner suite à ces plaintes étaient l'adaptation des services, l'amélioration des communications et la formation des intervenants.

Soins et services dispensés : les principaux objets de plainte étaient relatifs aux habiletés techniques et professionnelles, à la continuité des services, à l'évaluation et au jugement professionnel et à l'organisation des soins et des services. Les recommandations formulées afin de répondre aux insatisfactions exprimées par les usagers visaient à réviser les systèmes d'accès, informer et sensibiliser les intervenants, améliorer les mesures de sécurité et de protection, ajuster les activités professionnelles et adapter les services.

Relations interpersonnelles : les objets de plainte les plus fréquents eu égard aux relations interpersonnelles concernaient les abus, les attitudes, la communication et le respect de la personne. Les recommandations formulées par les commissaires visaient la prise de mesures disciplinaires, l'amélioration des communications, l'adaptation de services et des ajustements administratifs.

Organisation du milieu et ressources matérielles : la propreté des lieux, les équipements et le matériel, la température des lieux, l'aménagement des salles de bain, la répartition des chambres et le stationnement furent les principaux objets de plainte. Les recommandations consistaient principalement dans l'amélioration de la continuité, des ajustements techniques ou matériels et l'adaptation des services.

Aspect financier : les frais de déplacement et de transport ont représenté la majorité des plaintes concernant l'aspect financier, ainsi que l'aide matérielle et financière. Les commissaires ont recommandé, notamment, l'adoption de politiques et règlements, un ajustement administratif et un ajustement technique ou matériel.

Droits particuliers : les plaintes relatives aux droits particuliers concernaient le dossier de l'utilisateur et le dossier de plainte, notamment la confidentialité du dossier. Les recommandations formulées visaient à informer et sensibiliser les intervenants et à faire un ajustement administratif.

Le tableau ci-dessous dresse un portrait des catégories d'objets de plainte et du traitement qui leur a été accordé par les médecins examinateurs en mission CHSGS.

**MÉDECINS EXAMINATEURS EN MISSION CHSGS
CATÉGORIE DE PLAINTES SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT**

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé / interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesure corrective identifiée	Mesures correctives identifiées		
CATÉGORIE D'OBJETS	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nbre</i>	<i>%</i>
Accessibilité	0	0	0	4	2	6	16
Soins et services dispensés	0	0	1	20	3	24	65
Relations interpersonnelles	0	0	0	5	2	7	19
Organisation et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0	0
Autres objets	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	1	29	7	37	100

**MODE DE DÉPÔT DES PLAINTES
MISSION CHSGS**

Mode de dépôt	Commissaires locaux		Médecins examinateurs		TOTAL	
	<i>Nombre</i>	<i>%</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
Verbalement	53	35	18	50	71	38
Par écrit	97	65	18	50	115	62
TOTAL	150	100	36	100	186	100

**DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTÉ
MISSION CHSGS**

Délai de traitement	Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services		Médecins examinateurs		TOTAL	
	<i>Nombre</i>	<i>%</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
Un jour	0	0	0	0	0	0
De 2 à 7 jours	15	10	0	0	15	8
De 8 à 30 jours	60	40	8	22	68	37
De 31 à 45 jours	41	27	7	19	48	26
De 46 à 60 jours	10	7	5	14	15	8
De 61 à 90 jours	5	3	8	22	13	7
De 91 jours à 180 jours	12	8	3	8	15	8
181 jours et plus	7	5	5	14	12	6
TOTAL	150	100	36	100	186	100

MISSION CLSC

Le bilan des dossiers de plainte

Relativement à la mission CLSC des établissements, le tableau ci-dessous démontre que sur 45 plaintes acheminées aux commissaires locaux et aux médecins examinateurs au cours de l'année 2008-2009 ou étant en voie de traitement au début de l'exercice, 39 ont été traitées pendant l'année. Sur ce nombre, trois plaignants ont transmis leur plainte au Protecteur du citoyen ou au comité de révision afin que celle-ci soit analysée en deuxième et dernier recours.

**BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTÉ
MISSION CLSC**

	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au Protecteur du citoyen et au comité de révision
Commissaires locaux	2	35	37	32	5	2
Médecins examineurs	2	6	8	7	1	1
TOTAL	4	41	45	39	6	3

LES OBJETS DE PLAINTE SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Les informations suivantes constituent une description détaillée des principaux objets de plainte et des mesures correctives ayant été recommandées suite au traitement de ces plaintes.

Accessibilité : les délais pour obtenir des rendez-vous et pour avoir accès à des soins, des services ou des programmes constituent les principaux motifs de plainte en matière d'accessibilité aux services. Les recommandations émises par les commissaires visent à ajuster les activités professionnelles, à faire un ajustement technique ou matériel et à informer et sensibiliser des intervenants.

Soins et services dispensés : l'évaluation et le jugement professionnel, les habiletés techniques et professionnelles et les soins d'assistance aux activités de la vie domestique et quotidienne furent les objets de plainte les plus fréquents. Les recommandations des commissaires ont consisté à adapter les services, à ajuster les activités professionnelles et à encadrer les intervenants.

Relations interpersonnelles : le respect de la personne et l'attitude ont été les principaux objets de plainte en matière de relations interpersonnelles. L'amélioration des communications et la prise de mesure disciplinaire furent les recommandations visant à pallier aux insatisfactions exprimées par les usagers à ce sujet.

Organisation du milieu et ressources matérielles : les principaux objets de plainte ont été l'équipement et le matériel, l'organisation spatiale des lieux et le stationnement. Afin de répondre à ces plaintes, les commissaires ont majoritairement recommandé des ajustements techniques et matériels, l'amélioration de la continuité, l'adoption de politiques et règlements et l'adaptation des services.

Aspect financier : les frais de déplacement et de transport, le processus de réclamation et l'aide matérielle et financière constituent les principaux objets de plainte concernant l'aspect financier. Les commissaires ont recommandé principalement des ajustements financiers pour y remédier.

Droits particuliers : le droit à l'information fut le seul objet de plainte en la matière. Aucune recommandation n'a été formulée à ce sujet.

COMMISSAIRES LOCAUX – MISSION CLSC
CATÉGORIES DE PLAINTES SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesure corrective identifiée	Mesures correctives identifiées		
CATÉGORIE D'OBJETS	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nbre</i>	<i>%</i>
Accessibilité et continuité	0	0	0	3	4	7	20
Soins et services dispensés	0	0	0	7	3	10	29
Relations interpersonnelles	0	0	0	3	2	5	14
Organisation et ressources matérielles	0	0	0	0	4	4	11
Aspect financier	0	0	0	2	5	7	20
Droits particuliers	0	0	0	1	0	1	3
Autres objets	0	0	0	1	0	1	3
TOTAL	0	0	0	17	18	35	100

MÉDECINS EXAMINATEURS – MISSION CLSC
CATÉGORIE DE PLAINTES SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé / interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesure corrective identifiée	Mesures correctives identifiées		
CATÉGORIE D'OBJETS	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nbre</i>	<i>%</i>
Accessibilité	0	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	1	3	2	6	75
Relations interpersonnelles	0	0	0	2	0	2	25
Organisation et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0	0
Autres objets	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	1	5	2	8	100

MODE DE DÉPÔT DES PLAINTES
MISSION CLSC

Mode de dépôt	Commissaires locaux		Médecins examinateurs		TOTAL	
	<i>Nombre</i>	<i>%</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
Verbalement	20	62,5	3	43	23	59
Par écrit	12	37,5	4	57	16	41
TOTAL	32	100	7	100	39	100

Comme démontré ci-dessous, 72 % des plaintes ont été traitées dans le délai de 45 jours prévu à la Loi.

**DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTÉ
MISSION CLSC**

Délai de traitement	Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services		Médecins examinateurs		TOTAL	
	<i>Nombre</i>	<i>%</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
Un jour	0	0	0	0	0	0
De 2 à 7 jours	1	3	0	0	1	3
De 8 à 30 jours	15	47	1	14	16	41
De 31 à 45 jours	9	28	2	29	11	28
De 46 à 60 jours	2	6	0	0	2	5
De 61 à 90 jours	1	3	2	29	3	8
De 91 à 180 jours	3	9	1	14	4	10
181 jours et plus	1	3	1	14	2	5
TOTAL	32	100	7	100	39	100

MISSION CHSLD

Le bilan des dossiers et des objets de plainte

Dès 15 plaintes reçues au cours de l'année 2008-2009 ou qui étaient en voie de traitement au début de l'année, 13 plaintes ont été conclues en cours d'année.

**BILAN DES DOSSIERS ET DES OBJETS DE PLAINTÉ
MISSION CHSLD**

	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au Protecteur du citoyen et au comité de révision
Commissaires locaux	4	11	15	13	2	0
Médecins examineurs	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	11	15	13	2	0

LES OBJETS DE PLAINTE SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Le tableau suivant démontre le traitement accordé aux plaintes en mission CHSLD par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services.

Soins et services offerts : les principaux objets de plainte concernaient les habiletés techniques et professionnelles ainsi que le traitement et l'intervention. Les recommandations étaient à l'effet de former des intervenants et de réviser l'organisation des services.

Relations interpersonnelles : le seul objet de plainte en matière de relations interpersonnelles avait trait au respect de la personne. La recommandation formulée par le commissaire visait à appliquer une mesure disciplinaire.

Organisation du milieu et ressources matérielles : la sécurité et la protection des biens personnels et de la personne, le stationnement, le choix des chambres et la qualité des aliments furent les principaux motifs de plainte. Les recommandations visaient en l'adoption de politiques et de règlements, de procédures ainsi qu'en l'amélioration des mesures de sécurité et de protection.

COMMISSAIRES LOCAUX – MISSION CHSLD CATÉGORIES DE PLAINTE SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé / interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesure corrective identifiée	Mesures correctives identifiées		
CATÉGORIE D'OBJETS	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nbre</i>	<i>%</i>
Accessibilité	0	0	0	0	1	1	6
Soins et services dispensés	0	1	0	0	3	4	25
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	1	1	6
Organisation et ressources matérielles	0	0	0	3	7	10	63
Aspect financier	0	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0	0
Autres objets	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	1	0	3	12	16	100

MODE DE DÉPÔT - MISSION CHSLD

Mode de dépôt	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services		Médecins examinateurs		TOTAL	
	<i>Nombre</i>	<i>%</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
Écrit	6	46	0	0	6	46
Verbal	7	54	0	0	7	54
TOTAL	13	100	0	0	13	100

Le tableau suivant démontre que dans 70 % des cas, les plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai de 45 jours.

**DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTÉ
MISSION CHSLD**

Délai de traitement	Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services	
	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
Un jour	0	0
De 2 à 7 jours	0	0
De 8 à 30 jours	8	62
De 31 à 45 jours	1	8
De 46 à 60 jours	1	8
De 61 à 90 jours	1	8
De 91 à 180 jours	1	8
181 jours et plus	1	8
TOTAL	13	100

MISSION CENTRE DE RÉADAPTATION

Le bilan des dossiers de plainte

Six plaintes ont été déposées concernant les établissements avec une mission de centre de réadaptation en déficience motrice (CRDM), centre de réadaptation pour personnes déficientes intellectuelles (CRPDI) et centre de réadaptation en déficiences visuelles (CRDV).

	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au deuxième palier
Commissaire local CRPDI	4	3	6	7	0	0
Commissaire local CRPAT	0	0	0	0	0	0
Commissaire local CRDA	0	0	0	0	0	0
Commissaire local CRDV	1	0	1	1	0	0
Commissaire local CRDM	1	3	5	4	0	0
TOTAL	6	6	12	12	0	0

LES OBJETS DE PLAINTE SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Accessibilité : les délais d'accès à des soins, services ou programmes ainsi que les délais d'attente pour des rendez-vous furent des objets de plainte récurrents en matière d'accessibilité. Ces plaintes concernent principalement le retard de l'établissement à répondre aux demandes d'évaluation en ergothérapie. Le commissaire a recommandé l'adoption et l'élaboration d'un protocole clinique ou administratif ainsi que des démarches d'amélioration de la continuité.

Soins et services offerts : le traitement et l'intervention soit l'approche thérapeutique et le plan de service ou d'intervention, la continuité des services et l'insuffisance de services ou de ressources constituent les motifs de plainte les plus récemment soulevés. Pour y remédier, le commissaire a recommandé l'adaptation des services, l'adoption et l'élaboration de plan d'intervention/plan de soins individualisés et l'évaluation des besoins.

Relations interpersonnelles : les principaux objets de plainte concernaient le respect de la personne. Les recommandations émises par les commissaires visaient à adapter le milieu de vie et à améliorer les communications.

Organisation du milieu et ressources matérielles : l'adaptation des lieux constitue le principal objet de plainte. La recommandation du commissaire était à l'effet d'adapter le milieu de vie pour y remédier.

COMMISSAIRE LOCAL, MISSION CRPDI, CRPAT, CRDV, CRDA ET CRDM

CATÉGORIES DE PLAINTE SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé / interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesure corrective identifiée	Mesures correctives identifiées		
CATÉGORIE D'OBJETS	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
Accessibilité	0	0	0	4	2	6	32
Soins et services dispensés	0	0	1	3	5	9	47
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	3	3	16
Organisation et ressources matérielles	0	0	0	0	1	1	5
Aspect financier	0	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0	0
Autres objets	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	1	7	11	19	100

MODE DE DÉPÔT

MISSIONS CRPDI, CRPAT, CRDV, CRDA ET CRDM

Mode de dépôt	Commissaire local	
	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
Verbalement	3	25
Par écrit	9	75
TOTAL	12	100

Tel qu'en fait foi le tableau qui suit, 33 % des plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai de 45 jours prévu à la Loi.

**DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTÉ
MISSION CRDPI, CRPAT, CRDV, CRDA ET CRDM**

Délai de traitement	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services	
	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
Un jour	0	0
De 2 à 7 jours	0	0
De 8 à 30 jours	0	0
De 31 à 45 jours	4	33
De 46 à 60 jours	1	8
De 61 à 90 jours	3	25
De 91 à 180 jours	4	33
181 jours et plus	0	0
TOTAL	12	100

MISSION PROTECTION DE L'ENFANCE ET DE LA JEUNESSE

Vingt-cinq plaintes étaient en voie de traitement au début de l'année 2008-2009 ou ont été déposées au cours de l'exercice auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles. Vingt-trois de ce nombre ont été conclues pendant l'année.

**BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTÉ
MISSION CJ**

	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au Protecteur du citoyen et au comité de révision
Commissaire local	2	23	25	23	2	2
Médecin examinateur	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	23	25	23	2	2

LES OBJETS DE PLAINTE SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Accessibilité : les principaux objets de plainte concernent le choix du professionnel et les délais d'accès téléphonique aux services. Aucune mesure n'a été identifiée par le commissaire pour y remédier.

Soins et services dispensés : la continuité, l'évaluation et le jugement professionnel, les habiletés techniques et professionnelles, le traitement et l'intervention furent les objets de plainte invoqués le plus fréquemment. Le commissaire a recommandé l'adoption et l'élaboration de procédures, l'amélioration des communications, la formation des intervenants ainsi que l'information et la sensibilisation de ceux-ci.

Relations interpersonnelles : les principaux objets de plainte concernent le respect de la personne, la communication avec l'entourage, la disponibilité et l'empathie. Les recommandations du commissaire consistaient à adapter les services et à procéder à un ajustement administratif.

Droits particuliers : le droit à l'information, plus précisément sur la compréhension du sens d'une intervention en vertu de la LPJ fut le seul motif de plainte en matière de droits particuliers. Le commissaire a recommandé l'adoption et l'élaboration d'un protocole clinique ou administratif.

Aspect financier : la facturation inadéquate au placement ou à l'hébergement constitue les motifs invoqués le plus fréquemment par les usagers. Aucune recommandation n'a été formulée à cet égard.

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE MISSIONS CJ, CRJDA

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé / interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesure corrective identifiée	Mesures correctives identifiées		
CATÉGORIE D'OBJETS	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
Accessibilité	0	0	0	2	0	2	6
Soins et services dispensés	0	0	0	14	5	19	56
Relations interpersonnelles	0	0	0	6	2	8	23
Organisation et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	0	3	0	3	9
Droits particuliers	0	0	0	1	1	2	6
Autres objets	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	26	8	34	100

MODE DE DÉPÔT
MISSIONS CJ, CRJDA

Mode de dépôt	Commissaire local	
	Nombre	%
Verbalement	17	74
Écrit	6	26
TOTAL	23	100

Tel que le démontre le tableau suivant, 83 % des plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai de 45 jours prévu à la Loi .

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTÉ
MISSION CJ, CRJDA

Délai de traitement	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services	
	Nombre	%
Un jour	0	0
De 2 à 7 jours	2	9
De 8 à 30 jours	8	35
De 31 à 45 jours	9	39
De 46 à 60 jours	3	13
De 61 à 90 jours	0	0
De 91 à 180 jours	1	4
181 jours et plus	0	0
TOTAL	23	100

CONCLUSION



L'année 2008-2009 semble donc représenter une certaine stabilité dans le nombre de plaintes déposées, contrairement à l'année 2007-2008 où une augmentation notable avait été constatée. Pouvons-nous en déduire que la population est davantage informée des modifications apportées au régime d'examen des plaintes par l'adoption du projet de loi 83? Sur les 273 plaintes conclues en cours d'année par les commissaires aux plaintes, 133 recommandations ont été émises par les commissaires afin de proposer des améliorations à apporter dans le réseau de la santé et des services sociaux, toujours dans une optique d'amélioration des services. Il s'agit d'une augmentation de 11 recommandations par rapport à l'année précédente.

Un autre élément dont il importe de faire mention est l'augmentation du nombre de plaintes déposées à l'endroit des résidences privées d'hébergement pour personnes âgées. Certes, la promotion du régime a contribué à faire connaître davantage aux résidents et à la population en général le régime d'examen des plaintes. Alors, qu'une seule plainte avait été conclue à ce sujet au cours de l'année précédente, plus de la moitié des plaintes conclues à l'Agence de la santé et des services sociaux GÎM, en 2008-2009, concernait les résidences privées d'hébergement pour personnes âgées.

En ce qui concerne les délais de traitement des plaintes, une amélioration a été notée à cet effet au cours de l'année 2008-2009, particulièrement pour les plaintes traitées par les médecins examinateurs. Alors qu'en 2007-2008, les médecins examinateurs traitaient 33 % des plaintes à l'intérieur du délai de 45 jours, ce nombre est passé à 42 % pour l'année 2008-2009. Il est certain qu'il s'agit encore d'un faible taux de réussite comparativement aux attentes du législateur. Toutefois, la réalisation du traitement des dossiers à l'intérieur des délais prévus par la Loi est un objectif plus difficilement atteignable pour les médecins examinateurs qui ne jouissent pas d'une exclusivité de fonction. Cependant, les résultats obtenus, cette année, sont encourageants puisqu'ils dénotent une amélioration. En ce qui concerne les commissaires locaux, les délais de traitement ont connu une légère amélioration puisque 73 % des plaintes étaient traitées à l'intérieur du délai en 2007-2008, et que ce nombre a augmenté à 76 % pour l'année 2008-2009.

Enfin, je tiens à souligner l'excellent travail de tous les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine qui ont à cœur le respect des droits des usagers et travaillent continuellement à la recherche de moyens permettant d'améliorer la qualité des services dans le réseau de la santé et des services

sociaux de notre territoire. Je les remercie de leur dévouement et d'avoir collaboré, par leurs collectes respectives de données, à la rédaction du présent rapport. En dernier lieu, je remercie les usagers

qui prennent le temps de manifester leur insatisfaction sur les services reçus ou qu'ils auraient dû recevoir, et de collaborer avec les commissaires dans le traitement de leur plainte afin de permettre de bien cerner les problématiques vécues et d'optimiser la recherche de solutions aux divers problèmes rencontrés. Je remercie, également, les différents intervenants qui œuvrent au sein du réseau de la santé et des services sociaux et qui collaborent avec les commissaires en fonction pour le traitement des plaintes et la recherche de solutions. Sans cette collaboration, il serait difficile d'envisager qu'autant de mesures correctives puissent être mises en place afin d'améliorer la qualité des services.