



**LE PROTECTEUR DU CITOYEN**

Assemblée nationale  
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

## **Rapport d'intervention**

Intervention au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux  
du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Québec, le 6 septembre 2017

## 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 conformément aux articles 24 et 25 de la *Loi sur le Protecteur des usagers*.

La loi autorise la communication intégrale de ce rapport à certaines personnes. En tout autre cas, des extraits du document peuvent être masqués conformément à la *Loi sur l'accès*, notamment en vertu des articles 53, 54, 83 et 88 aux motifs 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 un citoyen ou à un groupe de citoyens. Désigné par au moins les deux tiers des membres de l'Assemblée nationale, le Protecteur du citoyen agit en toute indépendance et impartialité, que ses interventions résultent du traitement d'une ou de plusieurs plaintes ou de sa propre initiative.

# Table des matières

1	Contexte de la demande d'intervention .....	1
1.1	Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux .....	1
1.2	Demande d'intervention .....	1
1.3	Pertinence de l'intervention.....	1
1.4	Instance visée par l'intervention .....	1
2	Conduite de l'intervention.....	2
2.1	Délégué désigné pour conduire l'enquête .....	2
2.2	Collecte d'information .....	2
2.3	Documentation consultée .....	2
3	Résultat de notre enquête.....	3
3.1	Droits de l'utilisateur et obligations de l'établissement.....	3
3.2	Résumé de la situation.....	4
3.3	Chronologie des événements .....	4
3.4	Analyse.....	7
4	Conclusion .....	10
5	Recommandations.....	11

# 1 Contexte de la demande d'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 en matière de santé et de services sociaux* (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 loi<sup>1</sup>. 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'être<sup>2</sup>.

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

## 1.2 Demande d'intervention

Le 10 mai 2017, le Protecteur du citoyen a reçu un signalement concernant une personne majeure, présentant une déficience intellectuelle, hébergée dans une ressource de type familial sous contrat avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. La personne responsable de cette ressource ayant donné à l'établissement un avis de résiliation de ce contrat, le déplacement de l'utilisateur vers une autre ressource résidentielle était devenu nécessaire. Selon les informations communiquées, la transition aurait été précipitée alors que la situation ne semblait pas le justifier, ce qui aurait notamment occasionné un bris de continuité des services socioprofessionnels qui étaient offerts à l'utilisateur. Ce dernier aurait été très affecté par ces changements survenus sans qu'il y soit convenablement préparé.

## 1.3 Pertinence de l'intervention

Considérant le préjudice allégué subi par cette personne, le Protecteur du citoyen a pris la décision de réaliser une enquête approfondie afin d'établir les circonstances du déplacement de l'utilisateur et s'assurer que ce dernier a été traité dans le respect de ses droits et conformément aux obligations de l'établissement.

## 1.4 Instance visée par l'intervention

L'établissement visé par la présente intervention est le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal/mission de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement<sup>3</sup>.

---

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 suiv.

3. Anciennement le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement (CRDITED) de Montréal, appellation qui sera retenue aux fins du présent rapport.

## 2 Conduite de l'intervention

### 2.1 Délégué désigné pour conduire l'enquête

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, la protectrice du citoyen a confié à un de ses délégués, M. François Perreault, le mandat de recueillir le témoignage des personnes concernées et le point de vue des instances impliquées ainsi que toute autre information jugée pertinente afin 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, afin d'obtenir l'information pertinente et nécessaire à l'intervention, nous avons recueilli les commentaires et observations des personnes suivantes :

- ▶ L'intervenante pivot en titre responsable du suivi professionnel de l'utilisateur;
- ▶ L'intervenante pivot par intérim responsable du suivi professionnel de l'utilisateur;
- ▶ L'intervenant responsable de l'utilisateur au plateau de travail;
- ▶ La coordonnatrice du continuum de services de réadaptation en milieu substitut;
- ▶ La coordonnatrice des ressources intermédiaires (RI) et des ressources de type familial (RTF);
- ▶ La responsable de la RTF ayant fermé ses portes;
- ▶ La curatrice déléguée au Curateur public.

### 2.3 Documentation consultée

Afin de compléter notre collecte d'information, nous avons consulté les documents suivants :

- ▶ Le dossier clinique de l'utilisateur à l'établissement;
- ▶ Le dossier de l'utilisateur au Curateur public;
- ▶ Le cadre de référence ministériel sur les RI et les RTF;
- ▶ La procédure de l'établissement pour le jumelage des usagers dans les RI et les RTF.

## 3 Résultat de notre enquête

### 3.1 Droits de l'usager et obligations de l'établissement

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* accorde à toute personne « le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire<sup>4</sup> ».

La loi précise que ce droit s'exerce « en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose<sup>5</sup> ».

La loi accorde aussi à toute personne le droit « d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources<sup>6</sup> ».

La loi donne aussi à tout usager « le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être. Il a notamment le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé [...]. Il en est de même pour toute modification apportée à ces plans<sup>7</sup> ».

Par ailleurs, à propos des situations où un usager doit quitter une ressource résidentielle, le cadre de référence ministériel sur les RI et les RTF<sup>8</sup> mentionne que l'établissement doit « convenir avec l'usager de son départ de la ressource et planifier ce départ selon ses besoins et sa situation actuelle<sup>9</sup> ». Le cadre de référence précise que « La participation active de l'usager à son départ de la ressource est une condition importante de réussite. [...]. Dans le cas où le nouveau milieu de vie est une autre ressource RI/RTF du même établissement, celui-ci applique les balises prévues dans l'ensemble des dix activités du suivi professionnel de l'usager<sup>10</sup>. » Parmi ces activités, mentionnons les cinq premières :

1. Évaluation ou révision des besoins de l'usager;
2. Élaboration ou révision du PI ou du PSI de l'usager;
3. Orientation de l'usager vers le type de ressource et le type d'organisation résidentielle adéquats;
4. Jumelage/pairage de l'usager avec une ressource;
5. Intégration de l'usager dans la ressource.

Nous avons analysé les événements soumis à notre attention en nous référant à ces droits et à ces obligations.

---

4. *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2, art. 5.

5. *Ibid.*, art. 13.

6. *Ibid.*, art. 4.

7. *Ibid.*, art. 10.

8. Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Cadre de référence. Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial*, avril 2014, 207 p.

9. *Ibid.*, p. 156.

10. *Ibid.*, p. 155.

### 3.2 Résumé de la situation

L'utilisateur concerné par ce signalement est dans la soixantaine et il présente une déficience intellectuelle légère. C'est une personne sans famille ni proches, sous curatelle publique, hébergée depuis quinze ans dans la même ressource de type familial située à Montréal. Il fréquente aussi à temps plein (soit quatre jours par semaine), et ce, depuis cinq ans, un plateau de travail du CRDITED de Montréal, situé à environ quatre kilomètres de son lieu de résidence.

La RTF qui l'accueille a un historique de relation difficile avec l'établissement. Au cours de la dernière année (2016-2017), il a été décidé d'encadrer cette ressource de façon plus serrée, en raison de manquements à la qualité attendue, ce qui a eu pour effet d'intensifier le climat conflictuel.

Vers la fin de l'hiver 2016-2017, la responsable de la RTF a mis sa maison en vente, sans préavis, alors qu'elle était tenue d'en informer l'établissement. Puis, au début du printemps 2017, elle a fait parvenir un avis de résiliation de son contrat, avec un délai de sept semaines pour la cessation complète de ses activités. L'établissement a pris acte de la décision et de l'échéancier et a entrepris de reloger les trois usagers encore hébergés dans cette ressource.

Au cours des derniers jours de fonctionnement de la RTF, l'utilisateur concerné par la présente intervention a été déplacé dans une RTF hors territoire, à une soixantaine de kilomètres du plateau de travail. Il a subi, sans préavis, un bris de continuité dans la poursuite de l'accès aux services socioprofessionnels qu'il recevait quatre jours par semaine.

La présente enquête révèle que plusieurs circonstances permettent d'expliquer l'évolution de cette situation. Certaines d'entre elles étaient inévitables, d'autres auraient cependant pu être gérées autrement.

### 3.3 Chronologie des événements

À la fin du mois de mars 2017, la responsable de la RTF a transmis à l'établissement un avis de résiliation de son contrat, prenant effet sept semaines plus tard. Ce même jour, elle a consulté l'éducateur du plateau de travail afin qu'il la conseille sur la façon d'annoncer cette nouvelle à l'utilisateur.

Dans une note au dossier de l'utilisateur, l'éducateur en question relate que le lendemain, ce dernier lui a exprimé sa tristesse concernant cette situation.

Quelques jours après la transmission de cet avis, une demande de déplacement de l'utilisateur a été autorisée par l'établissement et transmise à l'équipe de la gestion des places en RI et RTF afin d'identifier, dans les meilleurs délais, un milieu résidentiel de remplacement. Il est recommandé de reloger l'utilisateur dans une autre RTF.

Le plan d'intervention de l'utilisateur a été reconduit administrativement à la fin mars, sans sa participation, ni celle de son représentant légal ou des autres membres de l'équipe clinique intervenant auprès de lui.

Au même moment, l'intervenante pivot informe la curatrice déléguée du Curateur public de la fermeture prochaine de la ressource et du déplacement à venir de son pupille. En l'absence d'une recommandation précise à propos du nouveau milieu

de vie, aucun consentement à l'hébergement n'est donné à ce moment. Par ailleurs, nous avons constaté que cette communication s'est limitée à une démarche d'information et non de consultation dans le cadre de la révision du plan d'intervention de l'utilisateur.

Dès le début du mois d'avril, l'équipe de la gestion des places en RI et RTF a rapidement identifié une première hypothèse de jumelage dans une RTF située sur le territoire de l'établissement. Un avis de jumelage a alors immédiatement été envoyé à l'équipe clinique concernée afin de valider la pertinence de cette opportunité. Selon la procédure en vigueur<sup>11</sup>, l'équipe qui reçoit cet avis a trois jours pour y donner suite. Des relances ont dû être faites à deux reprises, à la mi-avril et une semaine plus tard. Cette hypothèse a finalement été abandonnée à la fin d'avril, puisque la responsable de la ressource visée était en vacances jusqu'au début du mois de mai.

Une deuxième hypothèse de validation auprès d'une autre RTF, située elle aussi sur le territoire de l'établissement, a été initiée le jour même de l'abandon de la précédente. La validation de cette demande a été traitée dans le délai de trois jours prescrit, mais cette RTF a été écartée en raison de la présence de jeunes enfants y résidant.

Le jour même de cette décision, une troisième RTF, hors territoire cette fois, a été identifiée par l'équipe de la gestion des places. Avant d'amorcer la procédure de validation de cette hypothèse de jumelage, l'équipe a consulté l'intervenante pivot de l'utilisateur afin de vérifier si un déplacement en dehors de la région pouvait être envisagé. Celle-ci a confirmé que son client pouvait déménager dans la région proposée. La procédure de validation de cette hypothèse de jumelage a donc été initiée et elle a été validée comme étant conforme aux besoins résidentiels de l'utilisateur durant la première semaine du mois de mai.

Dès ce moment, un vendredi, une entente a été prise pour que l'utilisateur déménage dans cette RTF dès le lundi matin suivant. La date privilégiée permettait d'assurer un accompagnement de l'utilisateur par son ancienne intervenante, et en présence de celle qui assurerait le suivi professionnel dans la nouvelle ressource.

Le jour de la conclusion de l'entente, l'intervenante pivot de l'utilisateur a communiqué avec la curatrice déléguée afin de solliciter le consentement au déplacement dans ce nouveau milieu de vie. La curatrice déléguée a vérifié que le milieu de vie proposé correspondait aux besoins de son pupille et que des activités de remplacement seraient planifiées en raison de la cessation des activités de jour au plateau de travail. Elle a donné son consentement<sup>12</sup>.

Le même jour, l'intervenante pivot a communiqué avec l'éducateur au plateau de travail et elle l'a informé que l'utilisateur n'y reviendrait pas le lundi matin. L'intervenante pivot a témoigné que puisqu'une fête était (par hasard) planifiée le soir même pour célébrer les cinq ans de fréquentation du plateau de travail par l'utilisateur, elle a présumé que cet événement avait été mis à profit pour souligner son départ.

---

11. CRDITED de Montréal, Procédure No CD -20154-2015 /Demande de déplacement dans un de nos services résidentiels (RI, RNI, RTF, RAC, Pavillon Pierrefonds), p. 4.

12. Consentement formalisé cinq jours plus tard, après quelques ajustements apportés à la présentation du formulaire, à la demande de la curatrice déléguée.



De son côté, l'éducateur au plateau de travail a témoigné ne pas avoir eu la force d'annoncer cette nouvelle à son client à un moment où ce dernier avait l'esprit à la fête. Cet intervenant a aussi témoigné qu'il était en désaccord avec cette évolution de la situation et qu'il n'avait pas eu l'occasion de s'exprimer sur ces enjeux lors de la révision du plan d'intervention, à laquelle il n'avait pas été convié. La fête s'est donc déroulée sans que l'utilisateur ne sache qu'il s'agissait de sa dernière activité avec ses collègues du plateau de travail. Cet éducateur, qui était au quotidien une des personnes les plus proches de cet usager sans famille, a témoigné que son client avait trois choses dans la vie : ses amis de la RTF, ses amis du plateau de travail et sa radio. Il déplore qu'en quelques jours, son client ait été privé de tous ses liens significatifs et qu'il ne lui restait que sa radio.

Parallèlement, toujours le même vendredi, une autre intervenante pivot (intérimaire) assignée aux communications avec la RTF<sup>13</sup> a téléphoné à la responsable de la ressource pour l'aviser que l'utilisateur déménagerait le lundi matin suivant. C'est la responsable de la RTF qui a informé l'utilisateur le dimanche soir qu'il quittait le lendemain matin. Selon cette dernière, l'utilisateur aurait beaucoup pleuré en apprenant cette nouvelle et en prenant conscience qu'il ne retournerait plus au plateau de travail.

Puisque la transition s'est finalement réalisée dans un délai très court, il n'a pas été possible d'organiser les activités habituelles d'intégration, soit une visite préalable de l'utilisateur dans son nouveau milieu de vie afin de créer un premier contact et de l'accompagner progressivement dans ce changement.

Le matin du déménagement, l'intervenante pivot par intérim est venue chercher l'utilisateur à la RTF pour le confier à son intervenante pivot habituelle, qui allait l'accompagner dans son nouveau milieu de vie en compagnie de la nouvelle intervenante. L'intervenante pivot habituelle de l'utilisateur a témoigné avoir rencontré l'utilisateur au bureau avant qu'il parte vers sa nouvelle ressource. Elle mentionne qu'il était triste et qu'elle a pris un temps pour le consoler. Elle lui a montré en photo sa nouvelle maison, décrit les lieux physiques et ses occupants. Durant le trajet, elle lui a demandé s'il avait des questions à propos de son déménagement et il n'en avait pas.

À partir de ce moment, le dossier rend compte d'une intégration relativement harmonieuse de l'utilisateur dans son nouveau milieu de vie, de l'organisation progressive d'activités de jour et de loisirs et d'un suivi professionnel de qualité avec la nouvelle ressource, ouverte à la collaboration avec le personnel de l'établissement.

Finalement, à la fin juin, la nouvelle intervenante pivot de l'utilisateur a organisé une visite de ce dernier au plateau de travail afin qu'il puisse faire ses adieux à ses collègues. Dans une note évolutive rendant compte de cet événement, elle relate

---

13. À noter que vers la mi-avril, l'intervenante pivot en titre de l'utilisateur a dû s'absenter de façon non planifiée pour une période de deux semaines. Une intervenante pivot intérimaire a donc été assignée à ce moment et c'est cette dernière qui a pris le relais des communications avec la responsable de la RTF dans le contexte de la fermeture à venir. Après le retour de la personne qu'elle remplaçait temporairement, une semaine plus tard, elle a continué d'assurer les communications avec la RTF jusqu'au jour du déménagement, en raison du climat relationnel difficile avec la première intervenante.

que l'usager semblait triste et ému de retrouver ses anciens collègues de travail et son éducateur.

Ceci complète la chronologie commentée des événements.

### **3.4 Analyse**

#### Recherche et choix du milieu résidentiel de remplacement

L'enquête du Protecteur du citoyen révèle que la recherche effectuée concordait avec le profil de besoins résidentiels de l'usager et que les activités de jumelage se sont mises en branle dès que la demande de déplacement a été approuvée. De plus, l'orientation vers une ressource de proximité, qui aurait permis de limiter les impacts du déplacement de l'usager a été envisagée. L'équipe de gestion des places en RI et RTF a commencé rapidement les activités de jumelage et, à chaque élimination d'une hypothèse, une nouvelle piste était proposée le jour même.

Par contre, les délais pour valider la première opportunité de jumelage ont amené le retrait de cette hypothèse sans qu'elle ait pu être vérifiée. Cette démarche aurait dû être complétée dès la première semaine du mois d'avril. Or, ce n'est qu'à la fin de ce mois, soit trois semaines plus tard et après deux relances (dont l'une avec mention d'urgence) qu'on a constaté que le départ en vacances de la responsable de cette RTF jusqu'au début mai retarderait davantage la vérification de cette hypothèse. Cette piste a donc été abandonnée, étant donné le délai qui devenait très court. Toutefois, l'enquête du Protecteur du citoyen a révélé que la responsable de cette RTF n'a quitté pour ses vacances qu'à la fin du mois d'avril. Ainsi, en principe, elle était disponible pour l'évaluation de l'hypothèse de jumelage avant cette date. Cette opportunité, qui aurait peut-être permis le maintien de l'usager sur le territoire de l'établissement, une intégration progressive dans le nouveau milieu de vie et la continuité des services socioprofessionnels, n'a donc pu être validée. Le délai de quelque 25 jours représente la moitié des sept semaines dont l'établissement disposait pour trouver une nouvelle ressource et a retardé d'autant les activités de jumelage, diminuant de façon significative la possibilité d'examiner d'autres hypothèses et augmentant la pression pour un déplacement rapide de l'usager.

Par ailleurs, il apparaît que l'orientation temporaire de l'usager vers un milieu de vie transitoire dans le but d'assurer la continuité de la fréquentation du plateau de travail n'a pas été envisagée. D'une part, parce que la continuité de la fréquentation du plateau de travail n'a pas été identifiée comme étant une priorité par l'équipe clinique et, d'autre part, parce que le recours à un tel milieu aurait imposé des changements importants de façon répétée, ce qui n'était pas souhaitable.

L'établissement mentionne que le redéploiement d'une procédure de déplacement d'un usager peut être envisagé si la situation le justifie. Cela ne semble pas être le cas dans la présente situation puisque l'usager s'est malgré tout bien adapté à son nouveau milieu de vie. Ce qui n'enlève rien au préjudice qu'il a subi au cours des événements survenus.

#### Accompagnement de l'usager et de la planification de sa transition

L'usager a été informé de la fermeture prochaine de sa ressource par la personne responsable de la RTF dès que cette décision a été prise, en mars 2017. Toutefois, il ignorait quand il devrait partir et il est resté dans l'expectative de ce moment. C'est

aussi la responsable de la RTF qui l'a informé du moment de son départ, la veille du déménagement.

Le Protecteur du citoyen a aussi constaté que l'intervenante pivot responsable du suivi professionnel de l'utilisateur n'a eu aucun contact avec son client entre le moment de l'annonce de la fermeture de la ressource jusqu'au matin du déménagement. Dans la présente situation, il apparaît que le contexte de relation litigieuse entre l'intervenante pivot et la responsable de la RTF a eu un impact sur la qualité de l'accompagnement professionnel qui a été offert à l'utilisateur. Il faut aussi rappeler que cette intervenante a dû s'absenter pendant deux semaines en avril.

Par ailleurs, le cadre de référence du ministère de la Santé et des Services sociaux sur les RI-RTF recommande de réviser le plan d'intervention de l'utilisateur lorsque son déplacement vers une autre RI ou RTF est prévu. Le plan d'intervention de l'utilisateur a été reconduit administrativement à la toute fin du mois de mars 2017 sans qu'il y ait consultation de l'utilisateur, de sa curatrice déléguée et des autres membres de l'équipe clinique.

Or, le plan d'intervention est exclusivement axé sur les besoins d'intégration sur le plan socioprofessionnel de l'utilisateur. Il y est mentionné qu'il a besoin de maintenir ses acquis au travail, que ses habiletés sont bonnes à 100 %<sup>14</sup> et qu'à cette étape de sa vie, il devenait pertinent de planifier sa transition vers d'autres intérêts que le travail, afin de lui permettre d'évoluer vers une retraite épanouie. Les besoins socioprofessionnels de l'utilisateur, qui constituaient l'unique priorité de son plan d'intervention, ont donc été ignorés dans le contexte de son déménagement.

On pourrait certes penser que la cessation des activités socioprofessionnelles faisait partie de l'évolution prévisible du projet de vie de l'utilisateur et que, dans ces circonstances, son déménagement hors territoire n'aura fait qu'accélérer un changement qui s'en venait, tôt ou tard. Mais, à court terme, l'intervenant responsable du suivi socioprofessionnel témoigne que son client retirait encore des bénéfices de cette participation sociale et qu'il se qualifiait même pour un emploi à temps partiel à l'organisme accueillant le plateau de travail du CRDITED de Montréal. Le déménagement hors territoire de l'utilisateur avait pour conséquence prévisible de précipiter une « mise à la retraite » dont l'horizon n'avait pas encore été discuté. Cela lui a fait perdre une opportunité d'emploi (chose rare pour les personnes présentant une déficience intellectuelle) qui aurait été un accomplissement des plus valorisants pour lui, d'autant plus qu'il accordait une grande importance à son travail.

En l'absence d'une révision du plan d'intervention conforme aux bonnes pratiques et préalable, selon le cadre de référence ministériel, à la recherche d'un nouveau milieu résidentiel, les échanges qui auraient permis de cerner ces enjeux de continuité et d'en tenir compte dans la recherche du nouveau milieu de vie n'ont pas été faits. Ainsi, lorsque l'équipe de la gestion des places en RI et RTF a contacté l'intervenante pivot au tout début du mois de mai 2017 pour vérifier avec elle si son client pouvait déménager à l'extérieur de la région, celle-ci a, en l'absence de lignes directrices à ce sujet, pris la décision de donner cet accord. Or, selon la

---

14. Cette information, datant d'une révision antérieure de ce plan en 2016, demande à être nuancée. En effet, les témoignages recueillis, notamment celui de l'éducateur socioprofessionnel, révèlent que les capacités physiques de l'utilisateur commençaient à diminuer et qu'il se concentrait sur des tâches moins exigeantes physiquement, ceci sans toutefois remettre en question sa participation au plateau de travail.

procédure de jumelage, « des motifs graves et hautement préjudiciables à l'utilisateur peuvent justifier le refus de la place proposée<sup>15</sup> ». De l'avis du Protecteur du citoyen, le bris de continuité occasionné par la perte des services socioprofessionnels, dispensés à temps plein et qui étaient, il faut le souligner, d'une grande importance du point de vue de l'utilisateur lui-même, aurait pu constituer un motif de refus justifié qui aurait peut-être permis une évolution différente de la situation.

De plus, le délai entre le moment où il fut décidé que l'utilisateur pouvait déménager (un vendredi) et le moment choisi pour procéder à ce déménagement (le lundi matin suivant) a été très court. Cette décision a eu pour effet de précipiter les événements, d'empêcher la réalisation d'une visite d'intégration préalable au déménagement dans le nouveau milieu résidentiel et d'organiser une activité d'adieu au plateau de travail.

Le Protecteur du citoyen a vérifié que l'intervenante pivot habituelle de l'utilisateur avait des disponibilités durant la semaine précédant la fermeture définitive de la ressource, qui auraient permis de planifier le déménagement à un autre moment. Toutefois, l'intervenante qui allait devenir la nouvelle intervenante pivot de l'utilisateur n'avait plus que ce jour de disponible à son agenda<sup>16</sup>, et il a été décidé de privilégier sa présence, dans un souci de transfert personnalisé et aussi parce qu'elle connaissait bien le milieu d'accueil.

Le Protecteur du citoyen reconnaît les avantages de ce choix pour l'accompagnement de l'utilisateur au moment de son déménagement. Toutefois, il constate les conséquences préjudiciables vécues par l'utilisateur du point de vue humain, en raison de la rupture abrupte avec son principal réseau d'appartenance du plateau de travail.

---

15. CRDITED de Montréal, Procédure n° CD -20154-2015 relative à une demande de déplacement dans un de nos services résidentiels (RI, RNI, RTF, RAC, Pavillon Pierrefonds), p. 4.

16. À noter que cette intervenante n'a été assignée au dossier de l'utilisateur que quatre jours avant son départ pour des vacances planifiées.

## 4 Conclusion

Bien qu'ayant été informé rapidement de la fermeture prochaine de la ressource, l'utilisateur n'a appris qu'à quelques heures d'avis le moment de son déménagement, sans savoir où il s'en allait. Il a appris du même coup qu'il ne retournerait plus au plateau de travail qu'il fréquentait à temps plein depuis cinq ans. En l'espace de quelques heures, il a été privé de tous ses repères et cette situation lui a causé un préjudice certain.

À propos du jumelage de l'utilisateur dans une nouvelle ressource résidentielle répondant à ses besoins, il apparaît que la procédure a, de façon générale, été conduite adéquatement, sauf pour la première proposition qui a dû être abandonnée sans avoir pu être évaluée, en raison d'un problème de coordination. Cette opportunité aurait peut-être permis d'éviter le bris de continuité de services socioprofessionnels par le maintien de l'utilisateur sur le territoire de l'établissement. Par ailleurs, dans l'éventualité où la non-conformité de cette première hypothèse avait été établie dans le délai prescrit, ceci aurait laissé plus de temps à l'équipe de la gestion des places en RI et RTF pour rechercher d'autres possibilités de ressource à proximité. De plus, cela aurait permis de diminuer la pression ayant mené au déplacement précipité de l'utilisateur et les impacts délétères que cette situation a eus sur le plan humain.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen déplore le fait que la révision conforme aux bonnes pratiques du plan d'intervention de l'utilisateur, une activité obligatoire du cycle des activités du suivi professionnel en situation de transition résidentielle à réaliser avant la recherche d'une nouvelle place, n'a pas été effectuée. Ce plan aurait dû être révisé avec la participation de toutes les personnes concernées, a priori l'utilisateur lui-même, qui était apte à s'exprimer sur ses attentes et ses préférences à l'égard de son projet de vie, dont le travail occupait une importance majeure. Certes, le délai était court, mais la tenue (par exemple) d'une rencontre dans les locaux du plateau de travail aurait peut-être pu facilement être organisée. Ceci aurait permis de réunir rapidement l'utilisateur et son principal intervenant des services socioprofessionnels et d'associer à ces échanges, par conférence téléphonique peut-être, sa représentante légale.

Le bris de continuité au niveau des services socioprofessionnels et l'impact au plan humain de la cessation sans préavis de ces services auraient éventuellement pu être évités si la procédure de jumelage et la révision du plan d'intervention avaient été appliquées conformément à ce qui est attendu.

Le Protecteur du citoyen conclut donc que ce signalement est fondé et émet les recommandations suivantes afin d'éviter la récurrence de pareille situation.

## 5 Recommandations

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-sud-de-l'Île-de-Montréal :

À propos de la procédure de jumelage :

**R-1 Améliorer** la coordination entre les équipes ayant à contribuer à ce processus de manière à assurer le respect du délai de trois jours pour la validation d'une hypothèse de jumelage et informer le Protecteur du citoyen des moyens qui seront pris pour atteindre cet objectif au plus tard le 31 octobre 2017.

À propos des activités du suivi professionnel à réaliser lors du déplacement d'un usager entre deux ressources résidentielles :

**R-2 Assurer** la révision, en équipe interdisciplinaire et avec la participation de l'usager et de son représentant légal, des plans d'intervention afin que tous les enjeux de continuité soient adéquatement pris en compte dans ce contexte de changement et informer le Protecteur du citoyen des moyens qui seront pris pour atteindre cet objectif au plus tard le 31 octobre 2017.

### Suivi attendu

Tel que le prévoit la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (RLRQ, c. P-31.1), le Protecteur du citoyen doit être informé, dans un délai de 30 jours de la réception du rapport, de l'acceptation de l'établissement de mettre en œuvre les recommandations qui lui sont adressées ou des motifs pour lesquels il n'entend pas y donner suite.

protecteurducitoyen.qc.ca



**LE PROTECTEUR DU CITOYEN**

Assemblée nationale  
Québec

Bureau de Québec  
Bureau 1.25  
525, boul. René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 5Y4  
Téléphone : **418 643-2688**

Bureau de Montréal  
10<sup>e</sup> étage, bureau 1000  
1080, côte du Beaver Hall  
Montréal (Québec) H2Z 1S8  
Téléphone : **514 873-2032**

Téléphone sans frais : **1 800 463-5070**

Télécopieur : **1 866 902-7130**

Courriel : [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)