



Montréal, le 9 juillet 2012

Madame Pascale Larocque
Directrice des programmes-services
Agence de la santé et de services sociaux de Montréal
3725, rue St-Denis
Montréal, QC
H2X 3L9

Par courriel : pascale_larocque@ssss.gouv.qc.ca

Objet : Position sur l'organisation du service de supervision des droits d'accès (SDA) pour la région de Montréal

Le Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal (RIOCM), le Regroupement des organismes communautaires famille de Montréal (ROCFM) et la Table de concertation en violence conjugale de Montréal (TCVCM) demandent à l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal de revoir l'organisation et l'offre des services de SDA dans notre région. Ces services sont actuellement disparates, de qualité très inégale, dispersés géographiquement sur le territoire montréalais et peu accessibles par transport en commun.

Nos trois regroupements sont préoccupés, voire extrêmement inquiets, des services actuellement offerts dans trois ressources en partenariat avec le milieu institutionnel. Nous considérons que des changements importants doivent être apportés au cadre organisationnel actuel pour assurer la qualité des services et pour mieux protéger les enfants et les parents utilisateurs de ces services spécialisés ainsi que le public. Ce cadre est disparate de plusieurs façons : la qualité des lieux et des installations est inégale d'une ressource à l'autre; la qualité des rapports de supervision présente des différences plus que substantielles et la qualité des interventions s'avère extrêmement différente d'une ressource à l'autre. Bref, il y a absence de cohérence et de consistance.

Le cadre organisationnel choisi par l'Agence en 2008 nous apparaît donc inadéquat et nous croyons en l'importance et en la nécessité de le modifier en profondeur afin de réellement prendre en compte les enjeux concernant l'organisation des services de SDA à Montréal. Les problèmes récents qui ont entraîné la fermeture du centre la Transition ainsi que le rapport de la Commissaire aux plaintes du CSSS Bordeaux-Cartierville, relativement à la ressource la Maison de la famille Pierre Bienvenu Noailles, nous amènent à croire que le type d'encadrement et d'organisation du service sont à revoir en profondeur. Pour nos regroupements, la supervision des droits d'accès est un service spécialisé, sensible et délicat qui sous-tend un encadrement rigoureux pour assurer la protection des enfants et des familles et un soutien adéquat aux familles qui sont dans des situations extrêmement délicates lorsqu'ils doivent recourir aux SDA.

Un modèle d'organisation à revoir pour la région de Montréal

Lors de l'implantation du service de SDA à Montréal en 2008, l'ensemble des regroupements communautaires avaient demandé à l'Agence de confier le mandat des SDA à un organisme à mission unique qui s'occuperait d'offrir le service sur l'ensemble du territoire. La TCVCM avait produit en 2006 un rapport¹ qui recommandait de choisir ce modèle. Le ROCFM et le RIOCM avaient aussi formulé des recommandations en ce sens à l'Agence en proposant la création de ressources ayant un mandat spécifique et un lien d'imputabilité plus clair face aux établissements (type ressource intermédiaire). Plus récemment, en 2012, le Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale formulait des recommandations² allant dans le même sens pour l'ensemble du Québec.

Pour la région de Montréal, cette recommandation de confier à un organisme à mandat et mission unique ce service est encore plus importante. En effet, à cause de la taille et de l'ampleur de la population à desservir, plusieurs points de services sont nécessaires. Par contre, pour assurer une formation adéquate du personnel et une supervision plus serrée du service, **il nous semble que seul un organisme spécialisé dans ce service peut assurer le développement et le maintien de la qualité de ce service psychosocial sensible.**

¹ Table de concertation en violence conjugale de Montréal, Rapport du comité sur les droits d'accès supervisés en situation de violence conjugale, 12 octobre 2006.

² Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale, La supervision des droits d'accès ou le morceau manquant du casse-tête : pour des services de supervision et de droits d'accès accessibles, adaptés et sécuritaires, mai 2012.

Cet organisme devrait être un OSBL à mission unique, mais **géré par un conseil d'administration composé à parts égales de représentantEs des institutions impliquées, de représentantEs des milieux communautaires et de représentantEs des usagerEs**. Les membres du CA seraient solidairement responsables de la qualité du service offert aux familles.

Renforcer l'imputabilité institutionnelle pour assurer un encadrement adéquat du service

Quant à l'encadrement du service dans la région de Montréal, l'expérience récente nous prouve que la multiplicité d'établissements impliqués (deux Centres jeunesse, trois CSSS, l'Agence et la Cour supérieure) apporte confusion et disparité dans l'application des normes d'encadrement prévues au *Guide relatif à l'organisation des services de SDA*. Pour la population, le fait que la responsabilité du service ne soit pas clairement identifiée à un établissement rend difficile l'exercice de ses droits autant pour l'accès au service qu'en cas de plainte à formuler. De surcroît, la clientèle référée directement par la Cour supérieure, sans passer par un CSSS, se retrouve sans établissement directement responsable de la qualité des services et des plaintes.

Quant à la nature des interventions réalisées dans le cadre des SDA, il s'agit clairement d'interventions psychosociales qui s'apparentent à celles réalisées en établissement. L'observation et l'écriture de rapports pour la Cour sont des actes sensibles pour les familles utilisant le service. Le choix fait par l'Agence de confier le mandat à des organismes communautaires autonomes nous apparaît dans ce contexte tout à fait inadéquat.

Pour assurer l'encadrement légal et de la qualité des services psychosociaux dispensés, **nous recommandons qu'un seul établissement de la région de Montréal soit nommé comme responsable du service et qu'un lien d'imputabilité soit clairement établi, conformément à l'article 108 de la LSSSS**. Cet établissement pourrait être un CSSS qui prendrait le mandat pour la région. Une entente de service pourrait alors être signée avec l'OSBL pour la mise en œuvre du service de SDA et des protocoles d'accueil et de référence avec chacun des CSSS, Centres jeunesse ou autres établissements. Dans ce contexte, l'ensemble des usagers-res du service SDA seraient des clientEs de cet établissement même si le mandat d'exécution du service est confié à un OSBL sous-traitant.

L'établissement responsable aurait pour mandat de superviser la sélection du personnel et sa formation (continue), d'assurer en continu l'encadrement clinique et de la qualité des interventions ainsi que de

coordonner les processus de plaintes pour l'ensemble de la région de Montréal. Quant à l'OSBL responsable, il aurait pour responsabilité de mettre en œuvre le service pour le compte de l'établissement en respectant les normes de qualité établies, d'assurer la confidentialité des informations pour la clientèle et de fournir sur demande une copie des dossiers ou des rapports aux usagerEs du service et, le cas échéant, à la Cour supérieure.

Financer adéquatement le service : un gage de qualité et de sécurité

Un des problèmes importants constatés depuis la mise en place du service de SDA à Montréal est le manque de financement adéquat pour en assurer l'accessibilité, la qualité et le maintien d'installations aptes à assurer la qualité du service, un élément particulièrement important en contexte de violence conjugale ou lorsque des problématiques complexes comme la santé mentale sont présentes.

Le mode de paiement à l'acte ne permet aucunement d'assurer le maintien des installations et du personnel dans des conditions satisfaisantes. Le service de SDA demande à notre avis un personnel bien formé et stable pour assurer une continuité et un maintien de l'expertise.

Comme il y a trois ministères impliqués dans le dossier, le MSSS, le MFA et le ministère de la Justice, **nous recommandons qu'un financement à la mission de l'OSBL responsable soit octroyé de façon récurrente, indexée et suffisante. Avec la contribution de chacun des ministères, ce financement devrait pouvoir couvrir les frais de maintien d'au moins quatre points de services pour la région de Montréal ainsi que les frais d'administration et les ressources humaines nécessaires à son opération.**

Les salaires des intervenantEs doivent être similaires à ceux offerts dans le réseau de la santé et des services sociaux, car il s'agit de favoriser le recrutement et le maintien en emploi. Un budget d'encadrement et d'administration devra aussi être prévu pour l'établissement responsable pour la région de Montréal. Finalement, le recours au bénévolat devrait être extrêmement limité et ne pas s'appliquer directement aux activités cliniques de supervision.

Le RIOCM, le ROCFM et la TCVVM espèrent que l'Agence prendra cette fois en compte nos recommandations et nous souhaitons toujours, tel que demandé depuis au moins deux mois, que l'Agence organise le plus **rapidement possible** une rencontre avec nos regroupements et les institutions concernées par ce dossier. Nous croyons que le contexte actuel, où il faut repenser l'offre de services dans l'Est de Montréal et donner suite au rapport de la Commissaire aux plaintes du CSSS Bordeaux-Cartierville relativement à la ressource La Maison de la famille Pierre Bienvenu Noailles, est un bon

moment pour repenser à l'organisation de service de SDA pour les enfants et les familles de la région de Montréal. Nous demeurons à votre disposition pour discuter du dossier.

Veillez recevoir, Madame Larocque, nos cordiales salutations,



Sébastien Rivard, coordonnateur du RIOCM



Carol Gélinas, travailleuse au ROCFM



Monique Villeneuve, coordonnatrice de la TCVCM

Cc Nathalie Bibeau, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
Rolande Daigneault, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
Éric Tessier, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
Manon Barnabé, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
Les 12 directeurs généraux des CSSS de la région de Montréal
M.Jean-Marc Potvin, directeur général, Centre jeunesse de Montréal
Mme Margaret Douek, directrice générale, Les Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw
L'honorable juge en chef François Rolland, Cour supérieure du Québec
Ministère de la Famille et des Aînés- Région de Montréal
Pauline Errico, La Maison de la famille Pierre Bienvenu Noailles
Brigitte Crevier et Michel Forgues, Les YMCA du Québec
Heather Holmes, Services familiaux AMCAL

Nos principales recommandations :

- 1- Confier le mandat des SDA à un seul organisme spécialisé dans ce service pour assurer le développement et le maintien de la qualité de ce service psychosocial sensible pour l'ensemble de la région de Montréal;
- 2- que cet OSBL soit géré par un conseil d'administration composé à parts égales de représentantEs des institutions impliquées, de représentantEs des milieux communautaires et de représentantEs des usagerEs;
- 3- qu'un financement à la mission de l'OSBL responsable soit octroyé de façon récurrente, indexée et suffisante. Avec la contribution de chacun des ministères, ce financement devrait pouvoir couvrir les frais de maintien d'au moins quatre points de services pour la région de Montréal ainsi que les frais d'administration et les ressources humaines nécessaires à son opération;
- 4- qu'un seul établissement de la région de Montréal soit nommé comme responsable du service et qu'un lien d'imputabilité soit clairement établi, conformément à l'article 108 de la LSSSS.