



**INTERVENTION AU CENTRE HOSPITALIER ROBERT-GIFFARD/INSTITUT
UNIVERSITAIRE EN SANTÉ MENTALE**

POUR LE CENTRE « 388 »

Le 18 avril 2007

VERSION ACCESSIBLE

Avertissement

Le présent rapport peut contenir des renseignements protégés ou confidentiels en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c A-2.1). Il ne peut être communiqué que conformément à cette loi.

525, boul. René-Lévesque Est, bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4
Téléphone : 418 643-2688
Télécopieur : 418 643-4983

Protecteur du citoyen, 2007

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1

1. LE CONTEXTE DE LA DEMANDE D'INTERVENTION

1.1	LA LOI SUR LE PROTECTEUR DES USAGERS	1
1.2	L'INTERVENTION DU PROTECTEUR DU CITOYEN	1
1.3	L'INSTANCE ET LES RESSOURCES VISÉES PAR L'INTERVENTION	2

CHAPITRE 2

2. LA CONDUITE DE L'INTERVENTION

2.1	LE DÉLÉGUÉ DÉSIGNÉ	5
2.2	LA COLLECTE D'INFORMATION	5
2.2.1	Les personnes consultées	5
2.2.2	Les documents consultés	6

CHAPITRE 3

3. LE CONTEXTE GÉNÉRAL DE LA SITUATION SIGNALÉE

3.1	DE LA CRÉATION DU CENTRE « LE 388 » EN 1982 JUSQU'EN MARS 2001	7
3.2	LA RÉSILIATION DU CONTRAT ENTRE LE CHRG ET LE GIFRIC	7
3.3	LES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION CLINICO-ADMINISTRATIVE EXIGÉE PAR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX	8
3.4	LA CHRONOLOGIE DES SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS ISSUES DE L'ÉVALUATION CLINICO-ADMINISTRATIVE	10

CHAPITRE 4

4. LES COMMENTAIRES RECUEILLIS

4.1	AUPRÈS DES USAGERS, DES PARENTS ET DES PROCHES	11
4.2	AUPRÈS DES RESPONSABLES DU GIFRIC ET DES INTERVENANTS DU CENTRE « LE 388 »	12
4.3	AUPRÈS DES RESPONSABLES DU CHRG-INSTITUT UNIVERSITAIRE EN SANTÉ MENTALE	13
4.4	AUPRÈS DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE	13
4.5	AUPRÈS DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX	14

CHAPITRE 5

5. LES CONSTATS ET L'ANALYSE DU PROTECTEUR DU CITOYEN

5.1	LES CONSTATS	15
5.2	L'ANALYSE	16
5.3	LES RECOMMANDATIONS	20

ANNEXE 1

LISTE DES DOCUMENTS CONSULTÉS POUR LES FINS DU PRÉSENT RAPPORT	22
--	----

ANNEXE 2

LA CHRONOLOGIE DES DÉMARCHES ENTOURANT LES SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS ISSUES DE L'ÉVALUATION CLINICO-ADMINISTRATIVE	23
--	----

CHAPITRE 1

1. LE CONTEXTE DE LA DEMANDE D'INTERVENTION

1.1 LA LOI SUR LE PROTECTEUR DES USAGERS

La Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux prévoit que le Protecteur du citoyen doit veiller, par toute mesure appropriée, au respect des usagers ainsi que des droits qui leur sont reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux et par toute autre loi¹. En outre, en vertu du chapitre IV de sa loi constitutive, il peut intervenir s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé dans ses droits ou peut vraisemblablement l'être².

Le respect des usagers et de leurs droits est au cœur de la mission du Protecteur du citoyen et distingue celui-ci d'autres instances davantage concernées par la saine gestion d'un établissement.

1.2 L'INTERVENTION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le 20 novembre 2006, la Protectrice du citoyen recevait une lettre signée par les membres du comité des usagers du *Centre de traitement psychanalytique pour jeunes adultes psychotiques*, (ci-après nommé le Centre « Le 388 »). Essentiellement, ils lui demandaient d'agir de façon urgente afin d'éviter que ne soient appliquées les menaces de plus en plus incessantes voulant que la Direction de l'établissement responsable, en l'occurrence le Centre hospitalier Robert-Giffard/Institut universitaire en santé mentale (ci-après nommé le CHRGI-Institut universitaire en santé mentale), mette fin aux services présentement offerts par le Centre « Le 388 ». À cet égard, ils soulignaient que le climat de tension, d'incertitude et d'insécurité généré par ces menaces avait un impact sur chacun des usagers et qu'il pourrait mettre en péril la santé de ceux qui sont encore fragiles et vulnérables.

Par conséquent, devant l'importance d'apporter un éclairage sur la situation signalée et plus particulièrement pour s'assurer que la continuité des soins et des services donnés aux usagers de l'endroit soit préservée, la Protectrice du citoyen a décidé d'intervenir. D'autant plus qu'elle s'inquiète, tout comme les usagers, des effets que pourrait avoir la persistance de cette situation.

1. L.R.Q., c. P-31.1, art. 7.

2. *Ibid.*, art. 20 et suivants.

Précisions

Le Comité des usagers demeure également préoccupé par des décisions qui auraient été prises, notamment en regard du non-renouvellement du bail de l'édifice où loge le Centre « *Le 388* » ainsi que de la reclassification récente des intervenants professionnels de l'endroit au statut d'éducateurs. Selon eux, ces décisions sont autant de manifestations perçues comme étant la volonté du CHRG-Institut universitaire en santé mentale, de perturber les services et ultimement d'y mettre un terme. Bien que ces décisions concernent le Centre « *Le 388* », il faut mentionner que le Protecteur du citoyen intervient exclusivement avec la préoccupation de s'assurer de la continuité des services présentement offerts aux usagers par le Centre « *Le 388* ».

Essentiellement, il ne relève pas du mandat du Protecteur du citoyen de faire enquête sur des éléments liés au renouvellement d'un bail et aux conditions de travail. Toutefois, selon les membres du comité des usagers ce dernier élément qui concerne la classification actuelle du statut des intervenants apparaît indissociable de la poursuite de l'approche de traitement psychanalytique appliquée au Centre «*Le 388* ». Ils craignent notamment le départ de plusieurs des employés du Centre « *Le 388* ». En ce sens, la Protectrice s'est assurée, par l'entremise de son délégué, que les responsables concernés au CHRG-Institut universitaire en santé mentale, en soient saisis. Le directeur général du CHRG-Institut universitaire en santé mentale a précisé au délégué qu'il était sensible aux préoccupations formulées par les usagers, leurs parents ou leurs proches. La Protectrice en a aussi fait part directement au sous-ministre de la Santé et des Services sociaux.

1.3 L'INSTANCE ET LES RESSOURCES VISÉES PAR L'INTERVENTION

Le Centre hospitalier Robert-Giffard/Institut universitaire en santé mentale

Situé à Québec, le CHRG-Institut universitaire en santé mentale est désigné ainsi depuis juin 2006. Il offre des services psychiatriques spécialisés et surspécialisés à une clientèle adulte ayant des problèmes de santé mentale variés et complexes. Ces services sont axés sur le rétablissement de la personne, sur son autonomie et sur son intégration sociale. Environ 85 % de sa clientèle est ambulatoire.

Ce Centre assume aussi une importante mission d'hébergement spécialisé axé sur la qualité de vie des personnes, en complémentarité avec les autres centres d'hébergement et de soins de longue durée dans la communauté.

Le CHRG-Institut universitaire en santé mentale offre des soins et des services spécifiques à la clientèle qui présente des troubles psychotiques. Le programme en place a pour mission le dépistage précoce, le diagnostic et le traitement de ces maladies mentales graves. Il fournit des soins et services spécialisés, dits de deuxième ligne et surspécialisés, dits de troisième ligne, à l'ensemble de la Région 03, de même qu'ailleurs au Québec.

Le Groupe Interdisciplinaire Freudien pour la Recherche et l'Intervention Clinique (GIFRIC)

Le Groupe Interdisciplinaire Freudien pour la Recherche et l'Intervention Clinique (ci-après nommé le GIFRIC) est une corporation indépendante, sans but lucratif, créée en 1977 et dont le siège social est situé à Québec au 342, boulevard René-Lévesque Est. Cette corporation regroupe une trentaine de professionnels de disciplines diverses qui travaillent à un ou plusieurs projets de recherche et/ou d'intervention liés entre autres à la psychanalyse, aux sciences humaines, aux sciences de la santé ainsi qu'aux arts. Parmi ses réalisations, outre le Centre « Le 388 », on note l'École freudienne du Québec et la Clinique psychanalytique pour la famille à Québec et à Montréal. Le GIFRIC s'inscrit dans le contexte de la création de réseaux alternatifs aux institutions traditionnelles, plus particulièrement dans le domaine de la santé mentale.

Depuis 24 ans, il offre aux usagers du Centre « Le 388 » un traitement unique et original. Les types de services dont il assure l'encadrement vont du traitement psychiatrique, du suivi intensif à long terme par une équipe multidisciplinaire à la cure analytique individuelle. Il garantit au personnel une formation continue et commune à l'approche psychanalytique par de la supervision individuelle et des programmes de formation et d'enseignement adaptés.

Le Centre « Le 388 »

Pour la clientèle présentant des troubles psychotiques, le CHRG-Institut universitaire en santé mentale détient quatre centres qui offrent des services dans la communauté. L'un d'eux est le *Centre « Le 388 »*. Il loge dans un édifice situé au cœur de la ville et accueille des jeunes adultes, des hommes et des femmes souffrant de troubles psychotiques, âgés entre 18 et 35 ans.

Fondé en 1982, le Centre « *Le 388* » offre des services de pointe à une clientèle souffrant de schizophrénie et autres psychoses. Depuis sa conception, il est devenu un lieu de traitement basé sur l'approche psychanalytique adaptée à la problématique des psychotiques, un centre de recherche clinique et de formation multidisciplinaire sur la psychose. Accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine, il assure la continuité des soins tout au long de son cheminement, y compris pendant les périodes de décompensation psychotique où le traitement intensif de la crise est offert sur place. Pour ce faire, le Centre dispose de sept lits dits de traitement.

Présentement, le Centre « *Le 388* » offre des services près des milieux de vie à plus d'une centaine de jeunes adultes, dont certains présentent un passé psychiatrique difficile et des hospitalisations multiples. Ils proviennent principalement de la région de Québec, mais certains sont de l'extérieur. Il accueille essentiellement des usagers dont l'état de santé mentale ne requiert pas un encadrement physique pour protéger leur vie ou celle de leur entourage. Ceux-ci ne présentent pas de problème organique nécessitant une investigation médicale en milieu hospitalier. Le Centre privilégie plutôt un traitement qui doit avoir lieu dans la communauté. Pour les usagers confrontés aux exigences et aux contraintes de la vie en société, le traitement vise notamment à les responsabiliser afin de maintenir leurs liens sociaux.

L'effectif d'environ vingt-cinq (25) personnes est composé, entre autres, d'un coordonnateur clinique, de psychiatres-analystes, d'une travailleuse sociale et de plusieurs intervenants cliniques, tous formés par le GIFRIC à l'approche psychanalytique spécifique au Centre « *Le 388* ». À partir d'une compréhension psychanalytique de la psychose, les intervenants procurent un traitement global et individualisé aux usagers. Ce traitement est basé sur une approche qui vise à redonner espoir aux jeunes adultes psychotiques en restaurant pour eux le lien social pour un retour à une meilleure qualité de vie dans la communauté.

CHAPITRE 2

2. LA CONDUITE DE L'INTERVENTION

2.1 LE DÉLÉGUÉ DÉSIGNÉ

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, la Protectrice du citoyen a confié à l'un de ses délégués, M. Jean-Claude Lang, le mandat d'analyser la situation sous l'angle de la continuité des services, de repérer les lacunes ainsi que, le cas échéant, de proposer des correctifs et une approche favorisant leur mise en œuvre.

2.2 LA COLLECTE D'INFORMATION

Afin d'apprécier la situation portée à l'attention du Protecteur du citoyen, le délégué s'est rendu sur place les 5, 6 et 7 décembre 2006. Il s'est d'abord entretenu avec les membres du comité des usagers, le groupe de parents et les membres du personnel. Par la suite, il a discuté avec les membres de la Direction du GIFRIC, dont des psychiatres et psychanalystes ainsi que des responsables du Centre « *Le 388* ». Par la suite, le 12 décembre 2006, il a rencontré les personnes désignées au CHRG-Institut universitaire en santé mentale et à l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. Le 18 décembre 2006, le délégué s'est rendu au CHRG-Institut universitaire en santé mentale pour s'entretenir avec la chef du programme des troubles psychotiques. Enfin, entre le 4 janvier 2007 et le 10 avril 2007, le délégué s'est entretenu ou a rencontré à nouveau quelques-unes de ces personnes ainsi qu'un représentant du ministère de la Santé et des Services sociaux.

2.2.1 Les personnes consultées

Dans le cadre de la présente intervention, ont été consultés ou rencontrés les personnes ou groupes de personnes suivants :

- **« *Le 388* »**
 - Le comité des usagers :
 - dix membres du Comité des usagers représentant l'ensemble des usagers;
 - Le groupe de parents :
 - huit parents ou proches d'un usager du Centre « *Le 388* ».

Le personnel :

- seize membres du personnel, comprenant douze intervenants cliniques, un agent de recherche, une travailleuse sociale, une responsable de la cuisine et un ethnoanalyste.
- Monsieur Mario Boies, coordonnateur.

- **Le GIFRIC**

- M. Willie Apollon, psychanalyste, responsable du dossier pour le Gifric;
- D^{re} Danielle Bergeron, psychiatre, directrice générale;
- M^{me} Lucie Cantin, psychanalyste, directrice adjointe;
- trois psychiatres (D^{res} Marie-Claire Leroy, France Turmel et Andrée Cardinal).

- **CHRG-Institut universitaire en santé mentale**

- M. Michel Gervais, directeur général;
- D^{re} Marie-Josée Poulin, responsable médicale du programme-clientèle des troubles psychotiques.

- **Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale**

- M. Jacques Fillion, directeur régional de la coordination des réseaux locaux des secteurs social et santé mentale;
- M. Daniel Laroche, adjoint au directeur régional de la coordination des réseaux locaux.

- **Ministère de la Santé et des Services sociaux**

- D^r André Delorme, directeur de la santé mentale à la Direction générale des services de santé et médecine universitaire.

2.2.2. Les documents consultés

Au cours de l'intervention, le délégué a également consulté plusieurs documents, lettres et rapports produits entre les années 2001 et 2006 concernant le Centre « Le 388 ». Il s'agissait essentiellement de prendre connaissance des nombreuses démarches initiées par toutes les instances concernées par la situation signalée. Les documents plus pertinents pour la rédaction du présent rapport se retrouvent à l'annexe 1.

CHAPITRE 3

LE CONTEXTE GÉNÉRAL DE LA SITUATION SIGNALÉE

La situation signalée par le Comité des usagers auprès de la Protectrice du citoyen origine de la décision prise en avril 2001 par le conseil d'administration du CHRG de mettre fin aux services offerts par le *Centre psychanalytique de traitement pour jeunes adultes psychotiques* (ci-après nommé le Centre « Le 388 »). Un aperçu du contexte général lié à la situation actuelle, et ce, à la lumière des démarches et des actions initiées depuis la création du Centre « Le 388 » et plus particulièrement depuis mars 2001, s'avère donc indiqué.

3.1 DE LA CRÉATION DU CENTRE «LE 388 » EN 1982 JUSQU'EN MARS 2001

De sa création en 1982, jusqu'en mars 2001, le Centre « Le 388 » était sous le contrôle administratif et clinique du GIFRIC. Le contrat établi avec le CHRG d'où provient toujours le budget global, permettait alors au GIFRIC d'assumer la responsabilité du maintien de l'orientation clinique, de même que la gestion administrative.

3.2 LA RÉSILIATION DU CONTRAT ENTRE LE CHRG ET LE GIFRIC

Le 25 avril 2001, le conseil d'administration du CHRG, dans le cadre de l'adoption de son budget 2001-2002, décidait de résilier le contrat le liant au GIFRIC. L'application de cette décision, qui ne devenait effective qu'en avril 2002 pour ainsi permettre d'assurer la continuité des services aux usagers, avait alors été jugée nécessaire par le conseil d'administration sur la base des éléments suivants :

-**l'efficience** des ressources limitées du CHRG (le programme offert par le Centre « Le 388 » coûtait alors 1,3 million de dollars par année);

-**l'accès** à ces services d'un plus grand nombre d'usagers (une soixantaine d'usagers bénéficiaient du programme du Centre « Le 388 » avec une dizaine de nouveaux cas annuellement);

-**l'imputabilité** du CHRG concernant le Centre « Le 388 » (la sous-traitance à la Corporation du GIFRIC faisait obstacle à sa responsabilité concernant le contrôle de la qualité);

-**l'approche psychanalytique** préconisée au Centre « Le 388 » sous la gouverne du GIFRIC, faisait moins consensus qu'il y a 25 ans alors que dans

le domaine de la psychose le CHRG estime qu'il existe de nouvelles avenues basées sur des données probantes.

Au printemps 2001, les usagers, leurs parents et le personnel du GIFRIC se mobilisaient pour exprimer leur désaccord en regard de la décision du CHRG. Ils réclamaient qu'un nouveau contrat soit établi avec le GIFRIC. En outre, plusieurs usagers font parvenir des lettres dont le contenu témoigne de leur grande satisfaction quant aux soins qu'ils reçoivent au Centre « Le 388 » et de leurs inquiétudes devant les menaces de fermeture de ce service. Au fil des mois qui ont suivi, des protestations sont également parvenues d'ailleurs au Québec et de l'étranger pour dénoncer la décision prise par le CHRG de mettre fin aux services offerts au Centre « Le 388 ».

À l'été 2001, le ministère de la Santé et des Services sociaux décidait d'imposer un moratoire sur les décisions budgétaires du CHRG. En association avec la Régie régionale de la santé, il décidait également de mandater une équipe indépendante provenant de régions autres que celle de Québec « *de procéder à une évaluation clinico-administrative du Centre « Le 388 » dans le but d'alimenter les réflexions entourant les décisions qui seront prises par les instances régionales à propos de la configuration du programme régional de traitement et de réadaptation dans la communauté(...)* ».

Le 1^{er} avril 2002, le CHRG met fin au contrat le liant au GIFRIC, ce qui signifie, entre autres, l'arrêt de la gestion clinique et administrative du Centre « Le 388 », assurée par le GIFRIC depuis 1982. Conséquemment, les employés du GIFRIC sont transférés sous la responsabilité du CHRG.

Devant le refus du CHRG d'embaucher un coordonnateur et un clinicien-psychanalyste pour assurer le suivi clinique, la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec confie à un tiers, en l'occurrence le CSSS de la Vieille-Capitale, le mandat d'établir des contrats temporaires de travail à ces deux personnes.

3.3 LES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION CLINICO-ADMINISTRATIVE EXIGÉE PAR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Dans le contexte des orientations ministérielles en santé mentale et plus spécifiquement de l'organisation d'un programme régional de traitement et de réadaptation dans la communauté, l'évaluation clinico-administrative devait

porter sur l'efficience et l'efficacité du programme de traitement, des activités et des services qui sont offerts au Centre « Le 388 ».

Pour ce faire et, devant l'importance d'apporter des éléments de solutions à cette situation qui perdurait, le groupe d'experts a rencontré toutes les parties prenantes (usagers, parents d'usagers, intervenants, responsables issus du réseau de la santé et des services sociaux), a fait la lecture de plusieurs lettres d'appui provenant notamment d'usagers ou de leurs proches et a consulté des dossiers des usagers.

Au plan du litige, les experts constatent :

- que le contexte budgétaire des dernières années est venu exacerber la polarisation chronique entre les tenants et les opposants du Centre « Le 388 »;
- qu'un usager traité au Centre « Le 388 » reçoit plus d'attention clinique et coûte probablement plus cher qu'un usager de clinique externe, mais moins cher que pour un traitement en milieu institutionnel psychiatrique classique;
- la présence d'une controverse entourant le débat idéologique sur l'orientation psychanalytique du Centre « Le 388 »;
- que le CHRG et le GIFRIC semblent avoir atteint un point de rupture alors que la situation apparaît irréconciliable;
- que le climat d'incertitude qui perdure est devenu anxiogène pour la clientèle, les usagers et les parents, qui ne pouvaient ignorer le litige en raison, entre autres, de ses nombreux échos médiatiques.

Au plan de la qualité des services offerts au Centre «Le 388 », les experts constatent :

- l'excellente qualité des soins donnés au Centre « Le 388 »;
- que le traitement y est global et interdisciplinaire, qu'il ne se limite pas à la cure analytique et que tous les intervenants et la clientèle acceptent les composantes biopsychosociales qui y sont liées;
- que l'encadrement médical, le soutien psychosocial et familial diminuant le stress, la disponibilité des intervenants pour soutenir les usagers lors des moments de crise sont autant d'éléments qui semblent contribuer au succès du Centre «Le 388 »;
- que l'approche analytique fournit un cadre théorique de compréhension de la maladie;
- que l'encadrement administratif et clinique fait partie intégrante de la stratégie thérapeutique.

Somme toute, les experts précisent que *« de l'aveu même de tous les groupes rencontrés, de quelque côté qu'ils se situent, il existe une méfiance mutuelle irréductible qui rend irréconciliables les positions et vaine toute tentative de compromis »*. En outre, ils soulignent que tous les usagers rencontrés ont clairement exprimé qu'ils tiennent à ce que la programmation du Centre « Le 388 » demeure intacte de même que son fonctionnement. Enfin, ils soulignent que les usagers *« apprécient tout ce qu'il y est fait pour eux en continuité des services et en continuité des intervenants, la cohésion qui en découle étant à leurs yeux remarquable »*.

Préoccupé par les différends engendrés par ce conflit et ses effets néfastes sur l'ensemble des usagers, le groupe d'experts a formulé cinq recommandations. Aux fins du présent rapport, nous avons retenu les trois jugées les plus pertinentes, soit :

- *Le Centre « Le 388 » doit continuer à rendre ses services selon la programmation actuelle et en association avec le GIFRIC, organisme sans but lucratif avec qui cette programmation a été conçue et dont la gestion a été pensée et appliquée en fonction de cette programmation;*

- *Il doit y avoir séparation du « 388 » d'avec le Centre hospitalier Robert-Giffard;*

- *Afin d'éviter que les mêmes problématiques surviennent de nouveau, « Le 388 » (ses employés, ses budgets) devrait être transféré à un autre établissement désigné par la Régie régionale de Québec. L'établissement désigné devrait signer un protocole d'entente avec le GIFRIC pour l'encadrement clinico-administratif, la supervision clinique et la formation, avec comme souci d'assurer la continuité du modèle dans un cadre d'efficience.*

3.4 LA CHRONOLOGIE DES SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS ISSUES DE L'ÉVALUATION CLINICO-ADMINISTRATIVE

La chronologie des démarches entourant les suites données aux recommandations issues de l'évaluation clinico-administrative se retrouve à l'annexe 2.

De l'ensemble de ces démarches, force est de constater que les recommandations formulées dans le rapport du groupe d'experts n'ont pas été appliquées, malgré le consensus entourant les travaux de ce comité. Par conséquent, aucun règlement satisfaisant n'a pu être obtenu.

CHAPITRE 4

4. LES COMMENTAIRES RECUEILLIS

Pour comprendre le litige qui persiste depuis plus de cinq ans entre le GIFRIC et le CHRG, ainsi que son impact sur la continuité des services offerts aux usagers par le Centre « *Le 388* », le délégué a rencontré les acteurs impliqués de près ou de loin dans cette situation.

4.1 AUPRÈS DES USAGERS, DES PARENTS ET DES PROCHES

Les commentaires et les observations recueillis par le délégué, tant auprès des usagers que de leurs parents, se révèlent en tout point similaires à ceux déjà entendus par le groupe d'experts dans le cadre de l'évaluation clinico-administrative qui s'est déroulée cinq ans auparavant, en mai 2002. À la différence toutefois qu'ils sont de plus en plus inquiets, voire en désarroi, devant la perspective que le mode de traitement qu'ils ont choisi ne puisse être poursuivi dans sa forme actuelle. Tous appréhendent la fermeture du Centre « *Le 388* », qu'ils considèrent « *au cœur de leur vie* ». Certains usagers ont tenu à mentionner que les conséquences de cette situation, perçue comme une menace réelle de fermeture, s'est traduite par une hausse substantielle de leurs demandes d'aide et de soutien tant auprès de leurs psychiatres que des intervenants cliniques.

Somme toute, les usagers affichent un degré élevé de satisfaction quant aux soins et services qu'ils reçoivent de la part de l'ensemble des intervenants au Centre « *Le 388* ». Ils craignent de perdre cette ressource comme repère indispensable, notamment lors de situations de crise, ainsi que la relation de confiance qu'ils qualifient de précieuse avec les intervenants compte tenu de l'approche humaine et professionnelle qui y est privilégiée. Tous s'entendent pour dire que les menaces de fermeture qui planent depuis plus de cinq ans concernant le Centre « *Le 388* », créent un climat d'insécurité et d'incertitude de plus en plus difficile à supporter.

Quant aux parents, ils partagent les mêmes inquiétudes que leurs enfants. En outre, ils soulignent que la seule perspective de voir leurs enfants perdre les effets bénéfiques d'un traitement qu'ils ont choisi, les place devant une impasse. À cet égard, ils se demandent où ils trouveront des services d'une telle qualité.

D'un commun accord, ils demandent qu'une solution permanente soit trouvée le plus rapidement possible, dans leur meilleur intérêt. Ils souhaitent ardemment que le fonctionnement du Centre « Le 388 » soit préservé et que la stabilité du personnel soit assurée dans un contexte où ils perçoivent de plus en plus de découragement chez certains d'entre eux.

4.2 AUPRÈS DES RESPONSABLES DU GIFRIC ET DES INTERVENANTS DU CENTRE « LE 388 »

Les responsables rencontrés au GIFRIC attribuent le litige qui perdure actuellement au refus du CHRG de renouveler le protocole d'entente qui existait avant avril 2002. Ce refus, selon eux, s'explique par la détermination du CHRG de faire disparaître l'approche psychanalytique qu'ils ont eux-mêmes développée ainsi que ses modalités de traitement spécifique et unique de la psychose. Ils demeurent persuadés qu'il est impossible, voire inconcevable, que le Centre « Le 388 » puisse continuer à traiter des jeunes adultes psychotiques en excluant cette approche. En agissant ainsi, c'est la continuité des services offerts au Centre « Le 388 » qui ne pourra être assurée. Selon eux, le GIFRIC, qui est le concepteur du programme en vigueur au Centre « Le 388 », est l'unique organisme en mesure d'en préserver l'application. Grâce au mode de traitement que le GIFRIC a développé avec le Centre « Le 388 », il a obtenu des résultats qui satisfont les jeunes adultes psychotiques, ainsi que leurs parents.

En appui aux effets néfastes liés à l'exclusion du GIFRIC du Centre « Le 388 », ils mentionnent que ce dernier se verra privé des données cliniques permettant de suivre quotidiennement l'évolution de chaque usager et d'ajuster le traitement en conséquence. Ils ont tenu à souligner que le GIFRIC a, de façon efficace, pendant plus de vingt ans, construit sa réputation sur la base d'un traitement reconnu non seulement au niveau régional mais aussi international. Ils réclament donc de poursuivre leurs activités comme avant.

Enfin, les intervenants, pour leur part, se sont dits très inquiets des conséquences éventuelles de la reclassification de leur statut, dont celle de devoir quitter leur emploi. Notamment, ils ont soutenu qu'ils ne pourront plus bénéficier de l'enseignement des psychanalystes, du séminaire hebdomadaire et des journées d'étude interdisciplinaires portant sur la psychose.

4.3 AUPRÈS DES RESPONSABLES DU CHRГ-INSTITUT UNIVERSITAIRE EN SANTÉ MENTALE

Depuis le début du litige qui l'oppose au GIFRIC, le CHRГ dit ne pouvoir assumer pleinement ses responsabilités à l'endroit du Centre « *Le 388* ». En effet, en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le CHRГ demeure imputable de la gestion efficace, tant administrative que clinique, du Centre « *Le 388* ». Or, la situation actuelle l'en empêche, notamment en raison de la discordance qui existe présentement entre les responsabilités légales et respectives du CHRГ et du GIFRIC et la gestion des services. D'une part, le Centre « *Le 388* » est un centre de traitement pour psychotiques identifié dans les lettres patentes comme appartenant au GIFRIC et dont la mission est de faire de la recherche et de l'intervention en santé mentale. Ce dernier assure le suivi psychiatrique des usagers du Centre « *Le 388* ». D'autre part, le personnel qui travaille au Centre « *Le 388* » est rémunéré par le CHRГ alors que les gestionnaires de ce personnel sont rémunérés par l'entremise d'un CSSS. Cette situation inusitée découle de décisions prises à la pièce depuis l'échéance du contrat entre le CHRГ et le GIFRIC en 2002, afin d'assurer la continuité des services. En outre, il maintient son refus de signer un contrat qui permettrait au GIFRIC d'assumer la gestion clinico-administrative du Centre « *Le 388* ». Quant au directeur général, il souligne que la gestion par le GIFRIC du Centre « *Le 388* » serait contraire aux responsabilités qui lui incombent.

Cela dit, le directeur général du CHRГ a tenu à préciser que les réflexions issues des pourparlers qui ont eu lieu au cours des dernières années, l'ont amené à reconnaître l'apport du GIFRIC au sein du Centre « *Le 388* ». Il estime que la programmation basée sur l'approche psychanalytique en vigueur au Centre « *Le 388* » répond aux besoins des usagers qui souffrent de problèmes psychotiques majeurs et complexes.

4.4 AUPRÈS DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE

Impliquée dans cette situation depuis quelques années à la suite du mandat qui lui a été confié par le ministère de la Santé et des Services sociaux, les actions de l'Agence ont toujours visé à trouver un terrain d'entente satisfaisant entre les deux parties. Selon le responsable rencontré, les modalités d'application du règlement du litige, qui porte essentiellement sur la responsabilité administrative et clinique du Centre « *Le 388* », n'ont pu être rencontrées. Bien que la responsabilité première de l'Agence consiste à assurer l'organisation de services sur son territoire, il maintient qu'il appartient

au CHRG seul, de signer un protocole d'entente avec le GIFRIC et qu'il ne peut le contraindre à agir en ce sens.

4.5 AUPRÈS DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Le ministère de la Santé et des Services sociaux reconnaît l'engagement du GIFRIC auprès de la clientèle desservie au Centre « Le 388 » et respecte l'approche thérapeutique qu'il a développée. Il a de plus clairement précisé les paramètres administratifs mis de l'avant par le ministre de la Santé et des Services sociaux. Ces paramètres sont constitués d'un réseau intégré de soins, d'une responsabilisation des acteurs locaux que sont les établissements, d'un mandat clair de planification et d'organisation alloué aux Agences de la santé et des services sociaux ainsi que de l'imputabilité des gestionnaires du système public quant à ces mandats.

Dans ce contexte, dans la lettre adressée au président du GIFRIC le 26 septembre 2006 par le directeur général des services de santé et de médecine universitaire au Ministère, il est précisé :

« L'Agence de la Capitale-Nationale et le MSSS reconnaissent à l'Institut universitaire en santé mentale Robert-Giffard la responsabilité clinique et administrative de tous ses usagers, y compris ceux du Centre «Le 388 ». Le MSSS n'a aucune intention d'imposer un contrat qui viendrait forcer l'Institut universitaire en santé mentale Robert-Giffard à se départir d'une part de ses responsabilités pour les confier à un organisme indépendant et extérieur au réseau de la santé et des services sociaux. Par ailleurs, l'Institut universitaire en santé mentale Robert-Giffard, en toute autonomie, peut convenir de services avec l'organisme de son choix pour répondre à des besoins de soutien clinique ou de formation».

CHAPITRE 5

5. LES CONSTATS ET L'ANALYSE DU PROTECTEUR DU CITOYEN

5.1 LES CONSTATS

Le Centre « Le 388 » :

- ✓ *a été créé en partenariat entre le GIFRIC et le CHRG;*
- ✓ *est une ressource spécialisée en santé mentale sous la responsabilité du CHRG-Institut universitaire en santé mentale;*
- ✓ *applique une programmation basée sur l'approche de traitement psychanalytique de la psychose conçue par le GIFRIC;*
- ✓ *a augmenté le nombre d'usagers à qui il offre des soins et des services;*
- ✓ *assure la continuité des soins et l'intervention en urgence;*
- ✓ *doit répondre aux critères de qualité, d'efficacité et de cohérence du réseau de la santé et des services sociaux.*

Le GIFRIC :

- ✓ *assure actuellement les services qu'il juge nécessaires au maintien de l'approche de traitement psychanalytique au Centre «Le 388 », depuis 1982;;*
- ✓ *est le seul à détenir l'expertise dans le type de traitement d'ensemble comprenant la cure analytique auprès des personnes souffrant de troubles psychotiques;*
- ✓ *réclame la poursuite de l'approche de traitement psychanalytique au Centre « Le 388 », dont il est à l'origine;*
- ✓ *déplore le refus du CHRG-Institut universitaire en santé mentale de reconnaître aux intervenants du Centre « Le 388 » le statut professionnel qui convient à leurs fonctions;*
- ✓ *maintient sa position de refuser toute décision qui conduirait au démantèlement des services au Centre « Le 388 ».*

Le CHRIG-Institut universitaire en santé mentale :

- ✓ a pour mission d'offrir un éventail de soins et de services à sa clientèle et de préserver la diversité et la qualité des services et des soins aux psychotiques;
- ✓ gère un programme-clients pour les troubles psychotiques qui est voué à l'organisation des soins et des services aux personnes atteintes de schizophrénie et de psychoses apparentées;
- ✓ reconnaît que l'approche du traitement psychanalytique en vigueur au Centre « Le 388 » convient au type de clientèle qu'il dessert;
- ✓ prévoit augmenter le nombre d'usagers qui fréquentent le Centre « Le 388 »;
- ✓ peut, en toute autonomie, convenir de services avec l'organisme de son choix pour répondre à des besoins de soutien clinique ou de formation;
- ✓ dit ne pouvoir assumer pleinement les responsabilités qui lui sont imputables en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, en ce qui a trait à la gestion clinico-administrative du Centre « Le 388 »;
- ✓ refuse de renouveler le contrat qui existait entre lui et le GIFRIC avant avril 2002.

L'Agence de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale :

- ✓ détient la responsabilité régionale de l'organisation de services sur l'ensemble de son territoire;
- ✓ doit assurer l'organisation adéquate des services en santé mentale sur son territoire.

Le ministère de la Santé et des Services sociaux :

- ✓ reconnaît l'engagement du GIFRIC auprès des usagers du Centre « Le 388 » et que l'approche du traitement psychanalytique qu'il a développée convient au type de clientèle desservie par le Centre « Le 388 »;
- ✓ attribue à l'Agence de la santé la responsabilité régionale relativement à l'organisation des services en santé mentale pour la région.

5.2 L'ANALYSE

D'entrée de jeu, force est de constater qu'après six ans d'âpres débats, de discussions et de rencontres, il est difficile de comprendre comment ce conflit

ait pu perdurer si longtemps alors que la préoccupation première de toutes les parties concernées se devait d'être l'intérêt des usagers et de leurs proches. Il est déplorable que les difficultés ayant jalonné le conflit qui perdure entre le GIFRIC et le CHRG-Institut universitaire en santé mentale depuis plus de cinq ans n'aient pu aboutir à un règlement satisfaisant. Il en résulte que les usagers du Centre « *Le 388* » se retrouvent encore aujourd'hui en position de « ballottage » et depuis déjà trop longtemps, quant à la continuité de leurs soins.

Sous le couvert de nobles intentions de service, des considérations d'ordre financier, de conditions de travail et d'organisation logistique de ces services ont eu la préséance. De plus, il s'avère inacceptable que plusieurs usagers, dont ceux du Comité des usagers, aient été utilisés dans ce conflit en y servant de moyens de pression pour faire avancer la cause de l'une ou l'autre des parties. Le Comité des usagers, pas plus que les usagers, n'auraient dû être interpellés, ni affectés de quelle que façon que ce soit, dans ce conflit. Pour plusieurs, les impacts se sont accentués au plan de leur santé alors que certains demeurent convaincus que la situation est sans issue. L'insécurité liée aux rumeurs de fermeture se fait plus présente, l'angoisse devient grandissante alors que les appréhensions sont généralisées.

À l'évidence, cette situation a soulevé des inquiétudes quant à la continuité des services auxquels les usagers du Centre « *Le 388* » sont en droit de s'attendre. Malgré cela, il importe de souligner que les soins et les services qui ont été maintenus au Centre « *Le 388* » demeurent accessibles et de qualité depuis 2001, principalement en raison de l'acceptation par le GIFRIC d'assurer les conditions nécessaires au maintien de l'approche de traitement psychanalytique.

Un scénario de règlement a été proposé en 2003 par la Régie régionale de la santé d'alors. Bien qu'il visait le rattachement du Centre « *Le 388* » avec un établissement autre que le CHRG-Institut universitaire en santé mentale, en l'occurrence le Centre hospitalier de l'université Laval (le CHUL), ce scénario a échoué en raison des conditions exigées tant par ce dernier que par le GIFRIC, qui se considère le seul à pouvoir assurer la poursuite du programme offert aux usagers du Centre « *Le 388* » selon l'approche de traitement psychanalytique. Le GIFRIC refusait que le CHUL puisse décider de procéder à la relocalisation possible de certains employés au sein d'autres services de son établissement. Pour sa part, le CHUL faisait valoir le droit de gestion des responsables de son Département de psychiatrie, tant sur la

programmation du Centre « Le 388 » que sur ses autres prérogatives en matière de gestion du personnel.

Pour l'heure, les responsables du GIFRIC persistent à réclamer la poursuite de la programmation offerte au Centre « *Le 388* » selon les dispositions en vigueur au moment de son implantation jusqu'à la fin du contrat en 2001. À ce sujet, ils affirment qu'ils n'accepteront pas de décisions administratives qui viendraient entraver l'approche de traitement psychanalytique qu'ils estiment inhérente, voire incontournable, au programme en place au Centre « Le 388 ». Ils maintiennent deux conditions : la révision de la classification actuelle des intervenants, afin qu'ils obtiennent le statut de professionnels et la révision salariale conséquente, ainsi que l'application des conditions clinico-administratives contenues au contrat qui prévalaient jusqu'en 2002 avec le CHRG.

Le CHRG/Institut universitaire de santé mentale, pour sa part, maintient qu'il ne signera pas d'entente avec le GIFRIC selon les dispositions contenues au contrat qui prévalait avant 2002. Toute tentative en ce sens exigerait d'abord et avant tout que le GIFRIC se conforme à des obligations administratives. Par ailleurs, il se dit disposé à confirmer les services présentement offerts par le Centre « Le 388 » comme faisant partie intégrante du programme-clientèle des troubles psychotiques et de s'associer au GIFRIC pour convenir d'une entente afin d'assurer le soutien et l'accompagnement clinique.

Malgré le point de rupture constaté par le groupe d'experts en 2002 entre le GIFRIC et le CHRG, notre intervention a permis de mettre en lumière que la situation en général avait évolué au cours des derniers mois. À preuve, le délégué a constaté que la Direction du CHRG/Institut universitaire en santé mentale se dit prête à reconnaître l'approche de traitement psychanalytique développée par le GIFRIC. Elle serait aussi disposée à associer le Centre « Le 388 » à son programme-clientèle des troubles psychotiques. Ainsi, afin d'assurer des soins et des services de traitement et de réadaptation aux usagers du Centre « Le 388 », le CHRG/Institut universitaire en santé mentale a affirmé qu'une association avec le GIFRIC permettrait d'offrir une formation et un encadrement clinique aux intervenants en place. Pour sa part, le GIFRIC continue à dire qu'il n'a pas confiance en l'ouverture témoignée par le CHRG/Institut universitaire en santé mentale. Cependant, et malgré cette méfiance, les représentants du Centre « Le 388 » ont manifesté leur ouverture à considérer toute option qui permettrait de maintenir la qualité des services pour les usagers du Centre « Le 388 ».

Au terme de l'analyse de la situation signalée au Protecteur du citoyen, et pour laquelle il est intervenu, il ressort qu'aucun geste n'a, à ce jour, compromis directement la qualité ou l'accessibilité des services offerts par le Centre « Le 388 ». Il n'en demeure pas moins que la continuité des services n'est pas assurée à moyen terme et que certains, tant au sein du CHRG que du Centre « Le 388 », considèrent que des impacts se font de plus en plus sentir chez les usagers. L'éventualité d'une relocalisation angoisse des usagers déjà fragilisés par leur condition de santé, et les conditions de travail liées à la reclassification des intervenants, leur fait craindre le départ d'employés expérimentés et des difficultés de recrutement à court terme.

À ce sujet, il est à nos yeux évident qu'un dénouement doit être trouvé à ces aspects du conflit, ce à court terme, afin d'éviter qu'il ne s'enlise davantage.

5.3 LES RECOMMANDATIONS

Considérant :

- Qu'il est inadmissible que la situation décrite dans ce rapport et qui est liée à des aspects de conditions de travail et d'organisation de services, perdure depuis plus de cinq ans;
- que des usagers et leurs proches nous témoignent vivre de plus en plus d'insécurité quant à la continuité des soins qui leurs sont offerts;
- que le règlement de cette situation est incontournable pour maintenir et assurer la continuité des services;
- que diverses instances n'ont pas été en mesure d'assumer pleinement leurs responsabilités depuis 2001;
- que les services dispensés le sont entièrement à l'intérieur du système public de santé et de services sociaux;
- que la présente intervention nous a permis de constater une ouverture des parties à participer à la recherche et à la mise en œuvre d'une solution durable au conflit;
- que les aspects portant sur les conditions de travail liées à la classification du personnel ainsi que l'organisation des services ne relèvent pas de la compétence ni de l'autorité du Protecteur du citoyen.

Le Protecteur du citoyen recommande au ministre de la Santé et des Services sociaux :

1. *De nommer instamment un conciliateur impartial et externe disposant de l'expertise, de la connaissance du milieu professionnel concerné et de la compétence nécessaire afin :*
 - a. *d'entreprendre et de mener à terme une démarche de conciliation entre les deux parties;*

- b. d'identifier et de proposer les mesures requises ainsi que leur plan et leur calendrier de mise en œuvre pour assurer aux usagers la continuité des services qui leur sont offerts;*
 - c. de finaliser sa démarche et de lui faire rapport au plus tard le 30 juin 2007.*
- 2. De s'assurer que les usagers du Centre « Le 388 », leurs parents et leurs représentants soient les premiers informés des mesures prises afin d'assurer la continuité des services offerts ainsi que de leurs résultats, et qu'ils le soient de façon objective.*
- 3. Qu'à la lumière du rapport du conciliateur, il avise sur la meilleure solution et décide des moyens à prendre pour assurer des services de qualité aux usagers présentement concernés, dans leur meilleur intérêt.*

*Le Protecteur du citoyen
18 avril 2007*

ANNEXE 1

LISTE DES DOCUMENTS CONSULTÉS POUR LES FINS DU PRÉSENT RAPPORT

Le protocole d'entente entre le CHRG et le GIFRIC, novembre 1993;

L'extrait du procès-verbal de la séance régulière du conseil d'administration du CHRG concernant la cession des activités du 388;

L'évaluation clinico-administrative du Centre « Le 388 » produite par un groupe d'experts le 15 mai 2002;

Le recueil contenant les lettres d'appui des usagers du Centre « Le 388 » pour la période du 19 avril 2001 au 18 février 2002;

Le recueil contenant les lettres d'appui de groupes ou organismes régionaux et internationaux pour la période du 21 mai 2001 au 18 avril 2002;

Des lettres adressées aux ministres et aux sous-ministres de la Santé et des Services sociaux qui se sont succédés entre 2001 et 2006;

Les balises administratives et cliniques encadrant les liens entre le Centre « Le 388 » et le réseau sanitaire, novembre 2004;

Les documents remis par le CHRG et le GIFRIC;

Le dépliant présentant les services offerts par le Centre « Le 388 »;

Le plan d'action en santé mentale « *La force des liens* », ministère de la Santé et des Services sociaux, Québec, 2005;

La lettre adressée au président du GIFRIC le 26 septembre 2006 par le directeur général de la Direction des services de santé et médecine universitaire.

ANNEXE 2

LA CHRONOLOGIE DES DÉMARCHES ENTOURANT LES SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS ISSUES DE L'ÉVALUATION CLINICO-ADMINISTRATIVE

En juillet 2002 :

-Le sous-ministre de la Santé et des Services sociaux :

- donne le mandat à la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec d'actualiser les recommandations issues de l'évaluation clinico-administrative;
- demande aux responsables du Centre « Le 388 » de poursuivre ses activités et de n'interrompre aucun suivi, malgré l'absence d'entente avec le Centre hospitalier Robert-Giffard.

Le GIFRIC reprend l'encadrement clinique du Centre « *Le 388* ». Dans l'attente d'un nouveau contrat entre le GIFRIC et la désignation éventuelle d'un autre établissement responsable, la gestion financière continue toutefois à être assumée par le Centre hospitalier Robert-Giffard. Par la même occasion, le sous-ministre donne l'assurance aux usagers et à leurs parents que les recommandations issues du rapport des experts seront appliquées à l'automne 2002.

Sur la foi de cet engagement et, à la suite d'une entente temporaire avec le Centre hospitalier Robert-Giffard, le GIFRIC a décidé d'assumer les responsabilités inhérentes à l'encadrement administratif et clinique du Centre « *Le 388* ».

Le 19 février 2003 :

Une rencontre a lieu entre le GIFRIC et l'établissement de rattachement pour le Centre « *Le 388* », désigné par la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec, en l'occurrence le Centre hospitalier de l'Université Laval (le CHUL du CHUQ). Ce dernier précise qu'il ne peut établir un contrat avec le GIFRIC qu'à la condition qu'il puisse appliquer son droit de gestion sur la programmation du Centre « *Le 388* ». Cette position n'est pas acceptée par le GIFRIC parce qu'elle va à l'encontre de l'une des recommandations du groupe d'experts qui précise que l'encadrement clinico-administratif doit être assuré en association avec le GIFRIC

Entre février 2003 et janvier 2005 :

- Plusieurs lettres sont adressées au ministre de la Santé et des Services sociaux, notamment par le Comité des usagers du Centre « *Le 388* » alors que plusieurs rencontres se succèdent entre les diverses parties concernées en association avec la Régie de la santé. Certains aspects du litige sont abordés, mais sans aucun règlement définitif. Le contenu de ces lettres démontre que ce litige fait place à de l'incertitude toujours de plus en plus grandissante chez les usagers, leurs parents, leurs proches.

En janvier 2005 :

- Les responsables du GIFRIC sont rencontrés par le directeur de la santé mentale du ministère de la Santé et des Services sociaux et le directeur des programmes de l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale. Il est alors précisé que:

- le Centre « *Le 388* » ne deviendra pas une entité autonome du réseau sociosanitaire et doit être rattaché à un établissement;
- les responsables du GIFRIC et du Centre « *Le 388* » doivent identifier l'établissement et conclure une entente au cours des prochains mois.

Le 23 février 2005 :

-À la demande du sous-ministre, des représentants de son Ministère et de l'Agence rencontrent les responsables du GIFRIC pour les informer que dans le cadre de la nouvelle Loi sur la santé et les services sociaux, le Centre « *Le 388* » en tant que ressource surspécialisée, doit dorénavant relever d'un établissement universitaire ayant une vocation de 3^e ligne.

Le 25 mai 2005 :

-L'Agence soumet une proposition d'entente financière au GIFRIC pour l'ensemble des services qu'il rend au Centre « *Le 388* ». Par la même occasion, l'Agence les informe que cette même proposition sera présentée aux responsables du CHRG.

Entre mai 2005 et mai 2006 :

-Le GIFRIC initie certaines communications pour connaître l'état d'avancement des démarches initiées par l'Agence de la santé auprès du CHRG, mais demeure sans nouvelle.

Le 15 juin 2006 :

- Le président du GIFRIC adresse une lettre au sous-ministre de la Santé et des Services sociaux, pour demander une rencontre afin de faire le point sur l'ensemble du dossier.

Le 19 septembre 2006 :

-Une rencontre a lieu entre des représentants du Ministère, de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale et du GIFRIC afin de faire le bilan de la situation du « 388 » et de préciser le positionnement du ministère de la Santé et des Services sociaux. Il en ressort entre autres que :

- le Ministère et l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale reconnaissent l'approche thérapeutique développée par le GIFRIC comme une offre de services thérapeutique;
- l'imputabilité et l'intégration des organismes dans le réseau de la santé, dont le Centre «Le 388 », doivent être sous la responsabilité de l'Agence de la santé;
- la qualité des services et la cohérence avec l'ensemble du réseau de la santé doivent être une priorité.

Le 26 septembre 2006 :

- Le directeur général de la Direction générale des services de santé et médecine universitaire au ministère de la Santé et des Services sociaux, M. Michel Bureau, adresse une lettre à M. Raymond Lemieux, président du GIFRIC. Essentiellement, cette lettre rend compte de la rencontre du 19 septembre 2006 et précise les balises administratives et la responsabilité clinique et administrative de l'Institut universitaire en santé mentale Robert-Giffard de tous les usagers, y compris ceux du Centre « Le 388 ».

Le 22 novembre 2006 :

-Les treize membres du Comité des usagers s'adressent par écrit à la Protectrice du citoyen et lui demandent d'intervenir afin de mettre fin au litige qui perdure depuis plus de cinq ans.