

**ÉVALUATION DU PROGRAMME DE DÉSIGNATION ET DE
FORMATION DE PERSONNES-RESSOURCES DU RSSS DANS LE
DOSSIER CURATEUR PUBLIC**

ÉTUDES ET RECHERCHES

CAHIER 1101

Septembre 2011

Direction de la planification stratégique et
de la recherche

Curateur public
Québec 

Direction

Alain Dufour

Chargée de projet

Sophie Breton

Expert-conseil

Jean-Pierre Robert

Comité consultatif

Lucie René

Katherine Fréchette

Francine Drouin

M^e Stéphanie Beaulieu

Collaboration

Louis-Phillipe Bardouniotis

Stéphane Brodeur

Christian Cimon

Chantal Desrosiers

Mylène Des Ruisseaux

Stéphane Joly

Jean-François Landry

D^{re} Michelle Lussier-Montplaisir

André Martin

Natalia Osorio

Nadine Raymond

Patricia Robert

Soutien technique

Nathalie Corn

Remerciements:

Aux personnes-ressources en établissement et en agence qui ont accepté de participer aux sondages pour ainsi partager leur expérience de travail.

Aux répondants du CPQ dans les directions territoriales au moment de l'évaluation :

Maryse Lauzon

Jocelyne St-Pierre

Marianne Bastien

Manon Anctil

Nancy McKeown

Martine Bruneault

Danielle Beaudoin

Francine Drouin

Martine L'Héroult

Éric Miljours

À tout le personnel du Curateur public qui a participé de près ou de loin à la réalisation de cette étude en nous apportant des conseils juridiques, administratifs, linguistiques ou technologiques.

TABLE DES MATIÈRES

Faits saillants	7
INTRODUCTION	11
1 Déroulement de l'évaluation	15
1.1 Stratégie d'évaluation.....	15
1.2 Sondage.....	16
1.3 Portée et limites de l'étude	17
2 Formation donnée par le CPQ.....	19
2.1 Appréciation de la formation.....	20
2.2 Personnes-ressources n'ayant pas suivi la formation	22
2.3 Moyens complémentaires à la formation et besoin de formation	23
2.4 Autres intervenants pouvant bénéficier d'une telle formation.....	24
3 Exercice du rôle de personne-ressource	25
3.1 Tâches effectuées par les personnes-ressources.....	25
3.2 Temps consacré au rôle de personne-ressource.....	27
3.3 Facteurs dans l'établissement influençant l'efficacité de la personne-ressource dans son rôle.....	28
4 Cibles – Résultats globaux	31
5 Cibles – Résultats détaillés	37
5.1 Communication	38
5.2 Évaluation de l'inaptitude et du besoin de protection.....	40
5.3 Signalements	44
5.4 Mesures provisoires sans autorisation judiciaire.....	46
5.5 Requêtes en garde en établissement ou en autorisation de soins.....	48
5.6 Changements de milieu de vie	49
5.7 Plan d'intervention/Plan de services individualisés (PI/PSI)	51
5.8 Réévaluations	52
5.9 Aides techniques.....	56
6 Efficience du programme.....	59

TABLE DES TABLEAUX

Tableau 1 -	Année de désignation à titre de personne-ressource	15
Tableau 2 -	Répartition des établissements, des installations et des personnes-ressources (novembre 2010)	16
Tableau 3 -	Personnes-ressources selon leur présence ou non à une des sessions de formation offertes par le Curateur public	19
Tableau 4 -	Temps consacré au rôle de personne-ressource par semaine	27
Tableau 5 -	Résultats pour l'ensemble des cibles selon les répondants aux sondages dans les établissements du RSSS et du CPQ	32

TABLE DES FIGURES

Figure 1 :	Appréciation de la formation donnée par le CPQ	20
Figure 2 :	Utilité des autres formations reçues	21
Figure 3 :	Raisons pour ne pas avoir suivi la formation du CPQ	22
Figure 4 :	Connaissances pour exercer le rôle de personne-ressource	23
Figure 5 :	Tâches effectuées par les personnes-ressources	25
Figure 6 :	Tâches effectuées en relation avec l'évaluation et la réévaluation de l'inaptitude et du besoin de protection	26
Figure 7 :	Facteurs aidant à l'efficacité de la personne-ressource	28
Figure 8 :	Facteurs nuisant à l'efficacité de la personne-ressource	29
Figure 9 :	Communication entre l'établissement et le CPQ en général	38
Figure 10 :	Communication entre l'établissement et le CPQ lors de situations particulières	38
Figure 11 :	Capacité de rédiger les rapports DG	40
Figure 12 :	Niveau de connaissances spécifiques en inaptitude et en besoin de protection	40
Figure 13 :	Recherche de représentants légaux potentiels	41
Figure 14 :	Fréquence des évaluations menant ou non à la recommandation de l'ouverture d'un régime de protection par mois	41
Figure 15 :	Prise en charge des signalements adressés par le CPQ et concernant une personne n'ayant pas de dossier dans l'établissement	44
Figure 16 :	Délai entre la réception d'un signalement et l'envoi du rapport DG au CPQ lorsque la situation le requiert	44
Figure 17 :	Fréquence de la réception de signalements par mois	45
Figure 18 :	Niveau de connaissance des mesures provisoires sans autorisation judiciaire	46
Figure 19 :	Fréquence de l'utilisation de mesures provisoires par mois	47
Figure 20 :	Niveau de connaissance des démarches pour présenter une requête dans leur établissement	48
Figure 21 :	Fréquences des requêtes par mois	48

Figure 22 :	Collaboration entre l'établissement et le CPQ lors d'un changement de milieu de vie d'une personne représentée publiquement	49
Figure 23 :	Fréquence des changements de milieu de vie par mois	50
Figure 24 :	Envoi des copies des PI/PSI au CPQ pour les personnes représentées sous régime de protection public	51
Figure 25 :	Fréquence de l'élaboration de PI/PSI par mois	51
Figure 26 :	Respect du délai de trois ans ou cinq ans.....	52
Figure 27 :	Fréquences des réévaluations par mois.....	53
Figure 28 :	Lettres de rappel envoyées automatiquement par le Curateur public lors de retards dans la réévaluation	54
Figure 29 :	Estimation du nombre de rapports d'évaluation et de réévaluation faits par année.....	55
Figure 30 :	Niveau de connaissance des règles d'attribution et de paiement	56
Figure 31 :	Fréquence des demandes d'aide technique par mois.....	56

TABLE DES MATIÈRES - ANNEXES

ANNEXE A -	Attentes envers la personne-ressource concernant le dossier Curateur public dans un établissement.....	63
ANNEXE B -	Résultats du sondage des personnes-ressources en agence.....	67
ANNEXE C -	Couverture du programme et profil socioprofessionnel des personnes-ressources ayant participé au sondage.....	79

SIGLES ET ACRONYMES

CH	Centre hospitalier
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CJ	Centre jeunesse
CPQ	Curateur public du Québec
CR	Centre de réadaptation
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
FAQ	Foire aux questions
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OTSTCFQ	Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec
PI/PSI	Plan d'intervention/Plan de services individualisés
Rapport DG	Rapport du directeur général
RL	Représentant légal
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux

FAITS SAILLANTS

Le programme et son évaluation

Implanté en 2007, le Programme de désignation et de formation des personnes-ressources résulte des travaux de la table de concertation réunissant le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Curateur public du Québec (CPQ).

Ce programme consiste en la désignation de personnes-ressources dans les établissements et les agences du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) qui sont en relation avec des vis-à-vis choisis au CPQ. Il inclut également une formation de deux jours offerte par le CPQ aux nouvelles personnes-ressources et, parfois, à d'autres personnes désignées par les établissements. Le programme vise à améliorer l'état de diverses problématiques, dont la communication entre le CPQ et les établissements, l'évaluation de l'inaptitude et du besoin de protection et le traitement des signalements. Au moment de réaliser cette étude, il y avait 371 personnes-ressources en établissement.

L'évaluation de ce programme cherche à mesurer l'utilité des personnes-ressources et celle de la formation qui leur est offerte par le CPQ, ses effets et son efficience. Pour y parvenir, cette étude repose principalement sur le sondage auquel 224 personnes-ressources en établissement ont participé et sur celui mené auprès de leurs 10 vis-à-vis du CPQ. Des données administratives du CPQ et d'autres données recueillies dans des dossiers de personnes inaptes ont également été utilisées pour documenter l'évolution de certains délais ou de la conformité de certains documents.

Résultats

Les personnes-ressources participant au sondage ont été questionnées sur la formation offerte par le CPQ. Il en résulte que :

- 83 % des répondants ont suivi la formation;
- 75 % des répondants qui l'ont suivie l'ont trouvé utile pour l'exercice de leur rôle;
- près de 80 % considèrent que les autres formations qu'ils ont suivies n'étaient pas suffisantes pour exercer le rôle de personne-ressource, et ce, autant parmi les travailleurs sociaux que les autres groupes de personnes-ressources.

Les tâches accomplies par les personnes-ressources sont l'expression la plus tangible du programme. Le sondage a permis de tracer un portrait de l'exercice de leur rôle :

- Environ 90 % des personnes-ressources interviennent auprès de leurs collègues en répondant à leurs questions ou en les soutenant

lors de situations complexes. Il s'agit d'une façon privilégiée de transmettre les connaissances et les habiletés acquises pendant la formation du CPQ;

- environ 60 % des personnes affirment avoir offert de la formation à leurs collègues;
- grâce à la désignation de personnes-ressources, ce programme a permis d'établir une communication plus directe entre le CPQ et les établissements. Ainsi, 81 % des personnes-ressources agissent comme lien privilégié entre leur établissement et le CPQ, et 76 % d'entre elles assurent la communication lors de cas particuliers;
- l'évaluation de l'inaptitude et du besoin de protection est un aspect important de la tâche des personnes-ressources. En plus de partager leur expertise, plus de la moitié des personnes-ressources vérifie des rapports DG et des rapports de réévaluation de leurs collègues, 30 % le font même systématiquement;
- pour 60 %, le rôle de personne-ressource demande un investissement d'une heure ou moins par semaine;
- la reconnaissance de leur rôle par un titre officiel et la diffusion du statut de personne-ressource semblent des atouts importants pour celles qui en bénéficient. Par contre, le manque de temps est l'obstacle que les personnes-ressources indiquent le plus souvent (38 %).

Amélioration perçue des cibles et utilité des personnes-ressources

- Les personnes-ressources et les vis-à-vis ont constaté des améliorations de 2006 à 2010 pour toutes les cibles visées par le programme (voir modèle causal, page 13);
- les aspects de la pratique impliquant une communication et une collaboration entre le CPQ et les établissements sont ceux où les améliorations perçues sont les plus notoires : la communication en général, les échanges lors de cas particuliers, la prise en charge des signalements et la collaboration lors d'un changement de milieu de vie. En outre, l'implication des personnes-ressources est jugée très utile pour la plupart de ces aspects;
- le rôle de la personne-ressource est également jugé important dans la rédaction des rapports DG et dans l'amélioration du niveau des connaissances en matière d'inaptitude et de besoin de protection. Toutefois, le niveau de connaissances dans les établissements n'est pas encore jugé satisfaisant, tant par les personnes-ressources que par leurs vis-à-vis du CPQ. La recherche de représentants légaux privés est encore jugée problématique par les

vis-à-vis du CPQ, alors que les personnes-ressources évaluent qu'elle est faite de façon assez systématique;

- les deux groupes de répondants perçoivent une amélioration du respect des délais des réévaluations de trois ou cinq ans. Toutefois, ces progrès n'ont pas été confirmés par l'examen des données administratives. Ces données indiquent plutôt une augmentation de la proportion de lettres de rappel envoyées lors de retard de 2006-2007 à 2009-2010;
- pour les autres cibles, de façon attendue, la désignation de personnes-ressources n'est pas perçue comme étant aussi utile, par exemple lorsqu'il s'agit de la transmission des plans d'intervention et des plans de services individualisés (PI/PSI). Le rapport présente le détail des résultats de toutes ces cibles.

Efficienne

- Les coûts de la formation pour le CPQ se situent dans le temps investi par les formateurs, dans l'impression de cartables et dans leur mise à jour. Les avantages directs sont l'utilisation par le RSSS d'un contenu adapté aux besoins et aux orientations du CPQ. En effet, le soutien offert par les personnes-ressources à leurs collègues permet une diffusion élargie de ce contenu;
- le temps consacré à la participation à la formation est le seul coût de ce programme pour les établissements. Cette formation a comme avantage d'être la seule option connue permettant de préparer les personnes-ressources à l'exercice de leur rôle. De plus, certains établissements n'hésitent pas à faire former des professionnels qui ne sont pas des personnes-ressources;
- du côté des agences, le temps consacré à la mise à jour de la liste des personnes-ressources de leur territoire ainsi que leur collaboration à organiser des sessions de formation données par le CPQ représentent les coûts qu'elles assurent;
- la désignation de personnes-ressources et de leurs vis-à-vis (outre la formation) ne peut pas être considérée comme un coût, puisque les tâches accomplies par ces professionnels sont de l'ordre des activités courantes. Cette désignation entraîne toutefois des avantages importants sur le plan de la communication et de la collaboration entre le CPQ et les établissements.

INTRODUCTION

En 2004, la table de concertation réunissant le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le Curateur public du Québec (CPQ) a formé un groupe de travail chargé de définir les rôles et responsabilités du MSSS et du CPQ en regard des personnes inaptes.

Au cours de ces travaux, ce groupe a identifié des problématiques à résoudre et des priorités d'action. La désignation de personnes-ressources dans les établissements est une des solutions envisagées afin d'améliorer les services aux personnes inaptes, tant pour le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) que pour le CPQ. Les principales améliorations souhaitées sont les suivantes :

- Amélioration de la communication entre le CPQ et le RSSS en général et lors de situations particulières;
- amélioration du niveau des connaissances spécifiques liées à l'inaptitude et au besoin de protection, recherche effectuée à l'égard des représentants légaux potentiels, amélioration de la capacité de rédaction des rapports du directeur général (rapports DG);
- respect du délai légal de réévaluation de trois ou cinq ans, selon le régime de protection;
- prise en charge systématique des signalements reçus au CPQ et transmis par celui-ci à un établissement pour une personne n'ayant pas de dossier dans cet établissement et délai raisonnable entre la réception d'un signalement et l'envoi du rapport DG;
- amélioration du niveau des connaissances des mesures provisoires ne nécessitant pas d'autorisation judiciaire;
- amélioration du niveau des connaissances des démarches pour présenter une requête en garde en établissement ou en autorisation de soins;
- amélioration de la collaboration entre l'établissement et le CPQ lors d'un changement de milieu de vie d'une personne que ce dernier représente;
- envoi systématique des copies des plans d'intervention ou des plans de soins individualisés (PI/PSI) au CPQ pour les personnes qu'il représente;
- amélioration du niveau des connaissances des règles d'attribution et de paiement des aides techniques.

En 2007 le Programme de désignation et de formation des personnes-ressources a été instauré. Il est composé de trois grands aspects :

1. désignation de personnes-ressources dans les établissements et les agences du RSSS;
2. formation de deux jours offerte aux personnes-ressources par le Curateur public sur des sujets touchant l'inaptitude, le besoin de protection, la représentation légale des personnes inaptes et le CPQ;
3. désignation dans les directions territoriales du Curateur public de personnes servant de vis-à-vis aux personnes-ressources, que nous nommerons « vis-à-vis » tout au long du document.

Les personnes-ressources en établissement ont deux grandes fonctions :

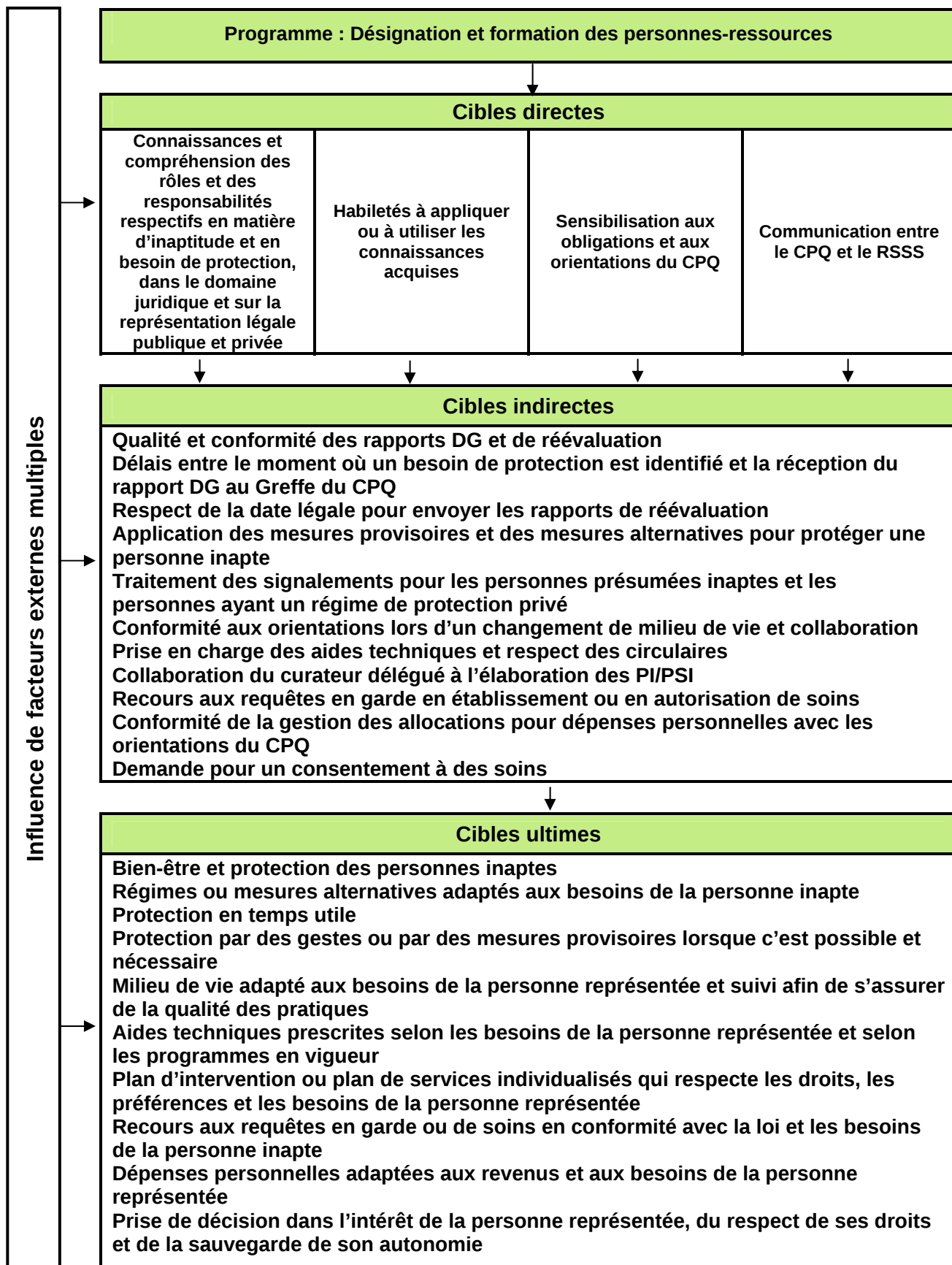
1. être une ressource pour les intervenants de leur établissement afin de répondre à leurs questions, les soutenir dans les démarches, les former et leur communiquer les informations transmises par le CPQ;
2. être en communication avec leur vis-à-vis du CPQ lors de cas problématiques ou en général et avec la personne-ressource de l'agence pour les problèmes locaux ou régionaux.

La formation devait se terminer en juin 2008, mais les établissements ont continué de désigner de nouvelles personnes-ressources chaque année et de nouvelles sessions de formation ont donc continué à être offertes les années suivantes. Le CPQ s'est donc demandé si ce programme atteignait les résultats escomptés et s'il devait être conservé.

Pour parvenir à évaluer ce programme, une étude préparatoire a été présentée en août 2010. Elle contenait une stratégie d'évaluation visant à répondre aux questions suivantes :

1. Dans quelle mesure la formation (contenu et méthode) aide-t-elle les personnes-ressources à jouer leur rôle?
2. Dans quelle mesure d'autres corps professionnels ou ministères bénéficieraient-ils d'un programme semblable de personnes-ressources et de formation sur le CPQ et sur l'inaptitude donnée par le CPQ?
3. Quel est l'état en 2010 des cibles directes et indirectes du programme?
4. Dans quelle mesure l'évolution des cibles est-elle attribuable à la désignation d'une personne-ressource?
5. Dans quelle mesure l'évolution des cibles est-elle attribuable à la façon dont la personne-ressource s'acquitte de son rôle?
6. Quelle est l'efficacité du programme?

MODÈLE CAUSAL



1 DÉROULEMENT DE L'ÉVALUATION

1.1 Stratégie d'évaluation

Pour répondre aux questions d'évaluation, deux approches méthodologiques ont été utilisées :

1. des sondages visant à recueillir les perceptions des personnes-ressources en agence, de celles qui sont en établissement et de leurs vis-à-vis au CPQ;
2. une cueillette de données administratives dans des dossiers physiques et dans les bases de données du CPQ afin d'obtenir des renseignements quant à l'amélioration de la capacité de rédiger les rapports DG et au respect des délais légaux de réévaluation.

Population des personnes-ressources en établissement

Le nombre et la répartition de personnes-ressources varient constamment, notamment à cause du roulement du personnel dans le RSSS. La vérification des listes de personnes-ressources, fournies six mois avant le sondage, a permis de confirmer qu'environ 70 % d'entre elles étaient toujours actives au moment du sondage. Cette mise à jour a permis de recenser 371 personnes-ressources.

Tableau 1 - Année de désignation à titre de personne-ressource

Année de désignation	N ^{bre}	%
2007	93	41,5
2008	51	22,8
2009	31	13,8
Janvier à juin 2010	28	12,5
Juillet à novembre 2010	20	8,9
N'a pas répondu	1	0,4
Total	224	100

- Parmi les répondants au sondage, seulement 41,5 % des personnes-ressources ont été désignées dès le début du programme, en 2007.

Voici comment elles se répartissent selon le type d'établissement.

Tableau 2 - Répartition des établissements, des installations et des personnes-ressources (novembre 2010)

Type d'établissement	Établissements		Installations		Personnes-ressources	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
CSSS	95 ¹	32,3	763	43,9	190	51,2
Hors CSSS						
CH	34	11,6	100	5,7	45	12,1
CHSLD	92	31,3	116	6,7	71	19,1
CJ	16	5,4	256	14,7	14	3,8
CR	51	17,3	471	27,1	49	13,2
Autres	6	2,0	34	2,0	2	0,5
Total	294	100	17402	100	371	100

1.2 Sondage

Sondage des personnes-ressources en établissement

Les personnes-ressources en établissement ont répondu à un questionnaire en ligne de 64 questions, et ce, du 9 au 26 novembre 2010.

Le taux de réponse s'élève à 60,4 % et correspond à 224 personnes-ressources sur les 371 répertoriées. Comme le sondage s'adressait à toutes les personnes-ressources, il n'y a pas de marge d'erreur.

En plus des données quantitatives, le sondage nous a permis de recueillir plus de 2000 commentaires sur différents sujets, que nous avons codés.

-
1. Explication du nombre 95 : nous n'avons pas inclus le CLSC de Naskapi. Il est dans la catégorie « Autres » (alors qu'il est considéré comme un CSSS par le Ministère), et nous avons inclus le CRSSS de la Baie-James. Nous avons considéré les caractéristiques du premier trop différentes de celles des CSSS (qui ont plus d'une mission et plus d'une installation), tandis que le deuxième s'y apparentait beaucoup.
 2. Il y a deux installations de plus que ce qu'affiche le site Internet du MSSS, car une résidence privée a une personne-ressource, bien qu'elle soit hors du RSSS, et la région Saguenay-Lac-Saint-Jean contient une installation de plus que ce que le site du MSSS indique, selon nos calculs.

À la suite du sondage, nous avons établi un profil socioprofessionnel des personnes-ressources qui y ont répondu. Ce profil est présenté à l'annexe C.

Sondage des vis-à-vis des personnes-ressources au CPQ

Les 10 vis-à-vis du CPQ ont été interrogés à l'aide d'un questionnaire, entre le 9 novembre et le 14 décembre 2010. Le taux de réponse est de 100 %.

Sondage des personnes-ressources en agence

Les personnes-ressources en agence ont également été interrogées à l'aide du questionnaire en ligne, avec un taux de réponse de 81,3 %. Le sondage contenait 51 questions.

Le questionnaire rempli par les personnes-ressources en agence nous a permis de constater qu'elles n'étaient pas dans une situation leur permettant de se prononcer sur l'état de certaines problématiques que le programme tente d'améliorer. Afin d'alléger le document, les résultats du sondage de ce groupe se retrouvent à l'annexe C.

1.3 Portée et limites de l'étude

Les sondages permettent de connaître les perceptions des intervenants sur de nombreux sujets, dont l'état passé et actuel des situations problématiques qui sont à l'origine du programme

Les perceptions présentées dans ce rapport reposent sur l'expérience des répondants. L'accord entre les personnes-ressources des établissements et leurs vis-à-vis du CPQ permet d'augmenter la validité des perceptions, tandis qu'un fort désaccord soulève des questions auxquelles il faut tenter de trouver des réponses.

Pour connaître l'état initial des cibles du programme, nous avons demandé aux personnes-ressources et à leurs vis-à-vis au CPQ de se prononcer sur la situation en 2006. Cet appel à leur mémoire peut entraîner un biais supplémentaire. Par contre, le niveau d'accord entre les deux groupes permet, ici aussi, d'augmenter ou de remettre en question la justesse de leurs perceptions.

Dans le cas des cibles concernant l'amélioration de la rédaction des rapports DG et un meilleur respect des délais légaux des réévaluations, les perceptions passées et actuelles sont complétées par des données obtenues de dossiers physiques ou des bases de données du CPQ.

L'apport précis des personnes-ressources dans l'évolution ou non des différentes cibles est abordé, mais il est difficile de départager leur contribution de celle des facteurs extérieurs au programme. Cependant, en combinant l'état des cibles et l'utilité des personnes-ressources, nous pouvons estimer leur contribution.

Par ailleurs, les caractéristiques du logiciel utilisé pour le sondage en ligne ont entraîné un taux de non-réponse élevé pour certaines questions.

2 FORMATION DONNÉE PAR LE CPQ

La section du sondage portant sur la formation était divisée en deux parties. La première partie questionnait les personnes-ressources ayant suivi la formation, tandis que la deuxième était réservée aux personnes-ressources qui n'avaient pas suivi la formation.

Tableau 3 - Personnes-ressources selon leur présence ou non à une des sessions de formation offertes par le Curateur public

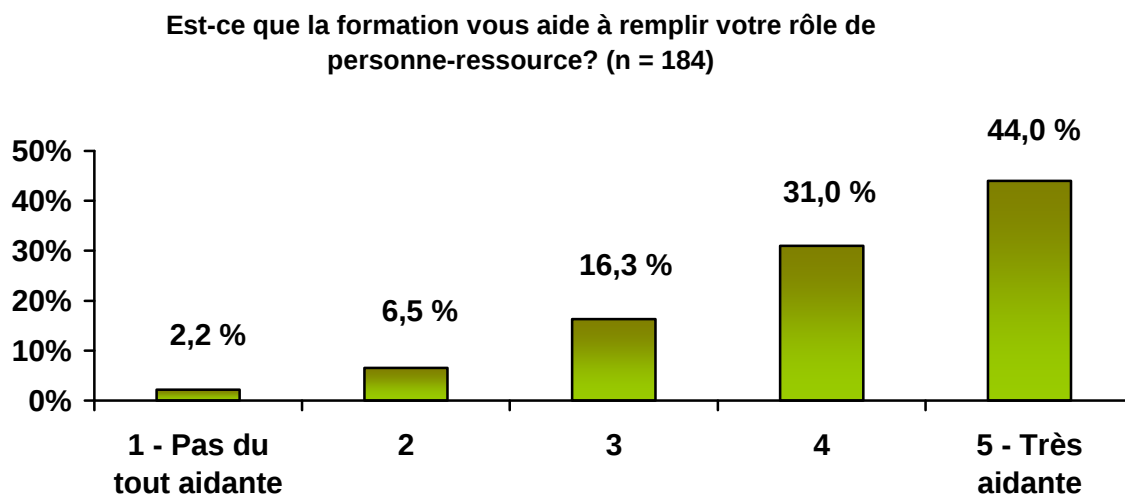
Années de formation	N ^{bre}	%
A suivi la formation		
2007	84	37,5
2008	46	20,5
2009	25	11,2
2010	30	13,4
Année non indiquée	1	0,4
Sous-total	186	83,0
N'a pas suivi la formation	34	15,2
Sans réponse	4	1,8
Total	224	100

- La majorité des personnes-ressources ont suivi la formation;
- parmi les 186 personnes-ressources qui ont suivi la formation, 85 % y ont assisté la même année où elles ont été désignées;
- les raisons pour lesquelles 34 répondants n'ont pas suivi la formation sont présentées au point 2.2.

2.1 Appréciation de la formation

Depuis le début du programme, le CPQ offre aux nouvelles personnes-ressources la possibilité de suivre une formation d'une durée de deux jours portant sur l'inaptitude, le besoin de protection, la représentation légale et le rôle du CPQ. Parmi les 186 répondants ayant assisté à la formation, 184 se sont prononcés sur son caractère utile dans l'exercice du rôle de personne-ressource en établissement.

Figure 1 : Appréciation de la formation donnée par le CPQ



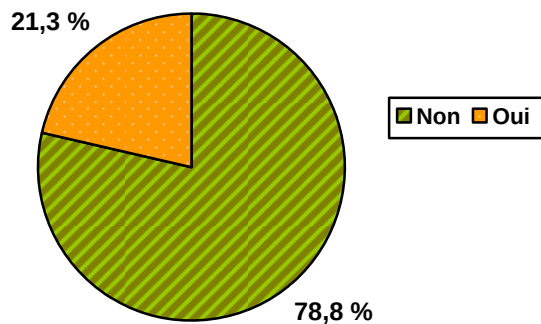
Les trois quarts des personnes-ressources considèrent la formation utile (4 ou 5 sur 5) pour l'exercice de leur rôle.

Par ailleurs, même s'ils sont formés dans ce domaine, les membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ)³ ont également trouvé la formation utile dans des proportions semblables.

3. Le lundi 22 juin 2009, l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec est devenu l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.

Figure 2 : Utilité des autres formations reçues

Est-ce que la ou les formations que vous aviez suivies (autres que celles données par le Curateur public) auraient été suffisantes afin de remplir votre rôle de personne-ressource ? (n = 190)



- Pour réaliser les différentes tâches reliées à leur rôle de personne-ressource, 78,8 % des répondants considèrent que les autres formations qu'elles ont suivies ne sont pas suffisantes;
- parmi les 92 personnes-ressources membres de l'OTSTCFQ qui ont suivi la formation donnée par le CPQ, 70 ont indiqué que les autres formations suivies ne sont pas suffisantes (76,1 %).

Mentionnons que les vis-à-vis dans les directions territoriales du CPQ trouvent également la formation utile pour les personnes-ressources. Tous ceux qui se sont prononcés ont indiqué 4 ou 5 sur 5. Il faut noter que huit des dix vis-à-vis du CPQ sont eux-mêmes des formateurs.

Conclusion relative à la question d'évaluation « Dans quelle mesure la formation (contenu et méthode) aide-t-elle les personnes-ressources à jouer leur rôle? » :

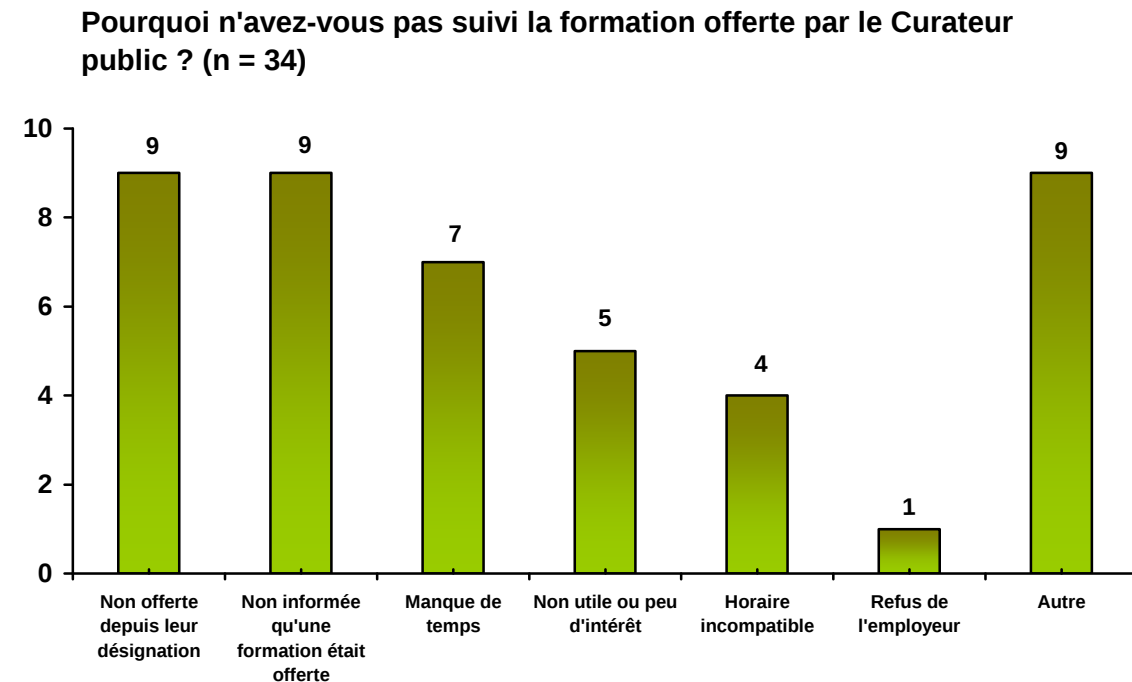
Les répondants du RSSS et du CPQ reconnaissent la valeur ajoutée de la formation offerte par le CPQ pour soutenir les personnes-ressources dans l'exercice de leur rôle.

Les données recueillies ne permettent cependant pas de se prononcer sur l'organisme qui est le mieux placé pour offrir cette formation. Toutefois, il faut prendre en compte que 52,7 % des 224 personnes-ressources ne sont pas membres de l'OTSTCFQ et que 34,8 % ne font partie d'aucun ordre professionnel.

2.2 Personnes-ressources n'ayant pas suivi la formation

Parmi les répondants, 34 n'avaient pas suivi la formation. Nous avons tenté de savoir pourquoi ils n'y avaient pas assisté et dans quelle mesure cette formation aurait pu les aider à jouer adéquatement leur rôle.

Figure 3 : Raisons pour ne pas avoir suivi la formation du CPQ



* Le total donne plus de 34, car les personnes-ressources pouvaient indiquer plus d'une raison.

* La catégorie « Non offerte depuis leur désignation » n'était pas parmi les choix de réponses proposés, mais a été mentionnée à plusieurs reprises dans les commentaires.

On observe que la moitié des personnes-ressources n'ayant pas suivi la formation donnent comme raison qu'elles ne savaient pas qu'une formation était offerte ou que celle-ci ne leur a pas été offerte depuis leur désignation.

Un peu plus du tiers indiquent qu'elles ne pouvaient être présentes pour des raisons plus contextuelles.

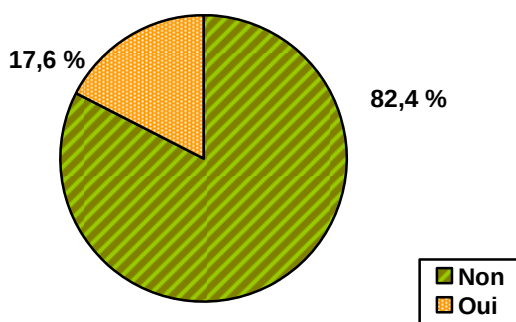
Cinq personnes-ressources n'ont pas suivi la formation, car elles n'y voyaient pas d'intérêt ou d'utilité.

La catégorie « Autre » comprend des explications telles que : la formation avait déjà eu lieu, une urgence de dernière minute, quelqu'un d'autre a reçu la formation, présentement en intérim, etc.

Seulement 9 personnes-ressources sur les 34 n'ayant pas suivi la formation indiquent avoir reçu le document précisant les attentes formulées envers les personnes-ressources dont il est question au chapitre suivant.

Figure 4 : Connaissances pour exercer le rôle de personne-ressource

Croyez-vous avoir toutes les connaissances et tous les outils nécessaires pour remplir votre rôle de personne-ressource? (n = 34)



- La grande majorité des personnes n'ayant pas suivi la formation estiment ne pas avoir toutes les connaissances et tous les outils nécessaires pour accomplir leur rôle.

2.3 Moyens complémentaires à la formation et besoin de formation

Voici quelques moyens suggérés par les personnes-ressources ayant suivi la formation pour la compléter :

- avoir une formation « mise à jour »;
- avoir des études de cas;
- avoir des contacts avec le CPQ, les pairs ou des experts.

Certains vis-à-vis au CPQ ont également fait des suggestions pour compléter la formation ou pour aider les personnes-ressources dans leur rôle :

- acquérir une expertise légale plus poussée;
- assurer la prise en charge par l'établissement de la diffusion de la formation après que le CPQ l'ait donnée à une personne-ressource;
- créer un forum tel que « L'Œil » des répondant du CPQ sur l'intranet de l'agence en Montérégie;
- faire des rencontres de suivi après la formation;
- dégager du temps à la personne-ressource;
- créer une foire aux questions (FAQ).

Les personnes-ressources n'ayant pas suivi la formation ont aussi indiqué des suggestions pouvant les aider :

- Quelques-unes souhaiteraient obtenir ce genre d'informations de la part du CPQ ou de l'OTSTCFQ;
- certaines voudraient des formations plus spécifiques sur, entre autres, les mesures alternatives, la clarification du rôle des personnes-ressources, du CPQ et des évaluateurs, la loi, la gestion des avoirs, l'administration des affaires, la procuration générale, le consentement à des soins, les obligations;
- certaines ont également indiqué qu'elles consultent ou aimeraient consulter d'autres personnes-ressources lorsqu'elles ont des questions;
- l'une d'entre elles aimerait la création d'un outil de recherche d'information en ligne.

2.4 Autres intervenants pouvant bénéficier d'une telle formation

Nous avons demandé aux personnes-ressources ainsi qu'à leurs vis-à-vis au CPQ d'identifier d'autres groupes de professionnels, qu'ils soient à l'intérieur ou à l'extérieur du RSSS, qui pourraient bénéficier d'une formation semblable à celle qui est offerte aux personnes-ressources.

Les suggestions les plus fréquentes faites par les personnes-ressources concernent les intervenants du réseau en général ou certains groupes en particulier, comme les médecins, les travailleurs sociaux ou les gestionnaires. Quelques-uns des répondants ont indiqué les groupes communautaires et les intervenants juridiques.

Les vis-à-vis au CPQ ont, pour leur part, mentionné les médecins, les intervenants psychosociaux, les organismes communautaires, les notaires, les associations de personnes âgées et les propriétaires de résidences privées.

Conclusion relative à la question d'évaluation « Dans quelle mesure d'autres corps professionnels ou ministères bénéficieraient-ils d'un programme semblable de personnes-ressources et de formation sur le CPQ et sur l'inaptitude donnée par le CPQ? » :

En nommant les intervenants du RSSS en général ou des groupes plus précis de ce réseau, les personnes-ressources et les vis-à-vis mettent de l'avant la difficulté des personnes-ressources à former tous les intervenants des établissements.

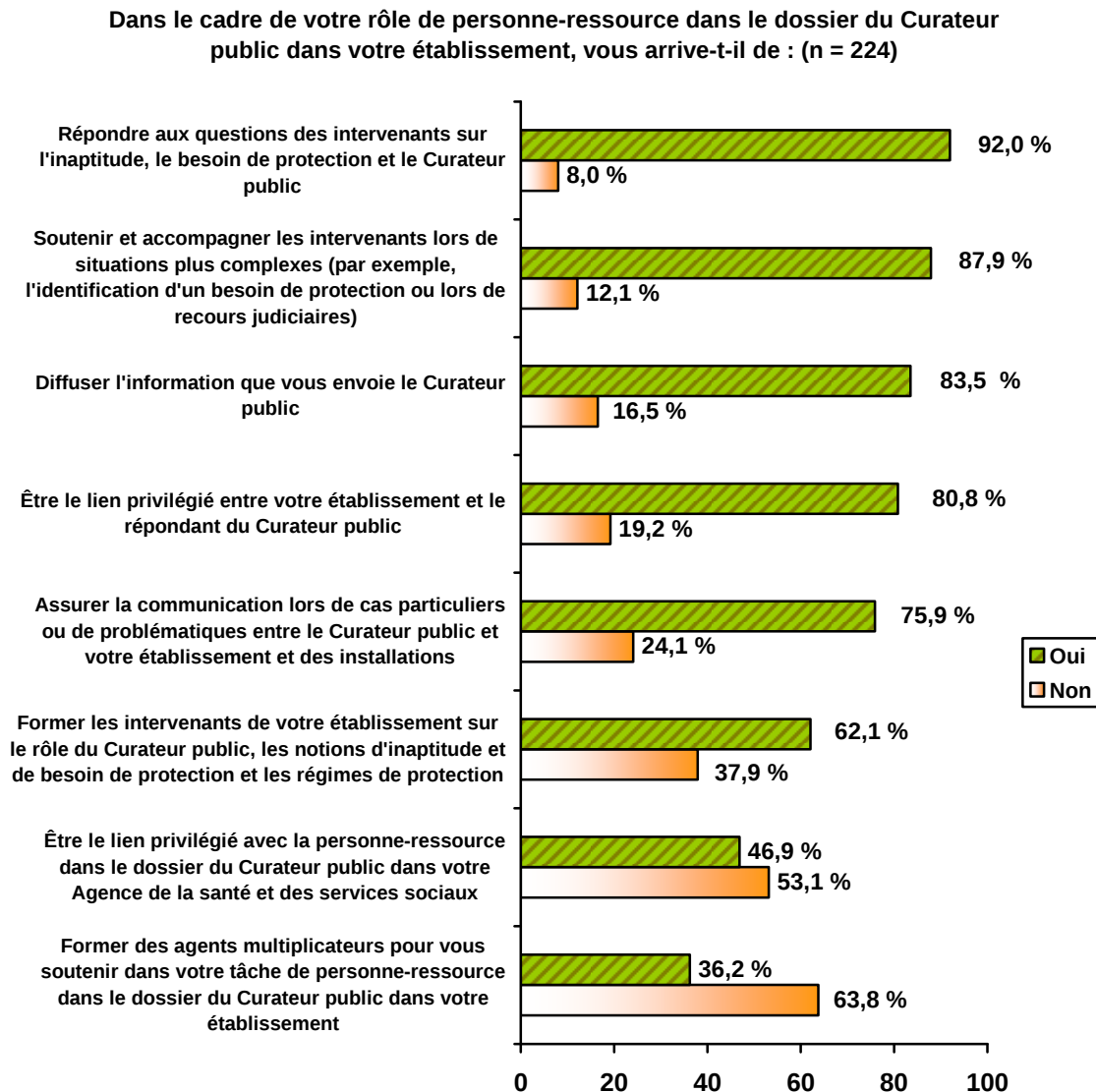
Les autres groupes nommés, sauf pour les notaires, ont un lien fort avec le RSSS. Les autres ministères ou d'autres groupes dont les institutions financières, n'ont pas été mentionnés comme des bénéficiaires potentiels, et ce, même par les vis-à-vis au CPQ.

3 EXERCICE DU RÔLE DE PERSONNE-RESSOURCE

3.1 Tâches effectuées par les personnes-ressources

Sauf exception, les personnes-ressources en établissement devraient avoir reçu un document précisant les attentes les concernant dans le dossier Curateur public. Ce document est reproduit à l'annexe A. Nous avons synthétisé ces attentes en huit points.

Figure 5 : Tâches effectuées par les personnes-ressources



Environ 90 % des personnes-ressources interrogées interviennent auprès de leurs collègues, que ce soit en répondant à leurs questions ou en les soutenant dans des situations complexes. C'est donc la façon privilégiée de transmettre les connaissances acquises et de s'assurer de leur application.

Les mentions d'activités de formation plus formelles sont moins fréquentes. Environ 60 % disent « former » leurs collègues et seulement 36 % forment des agents multiplicateurs.

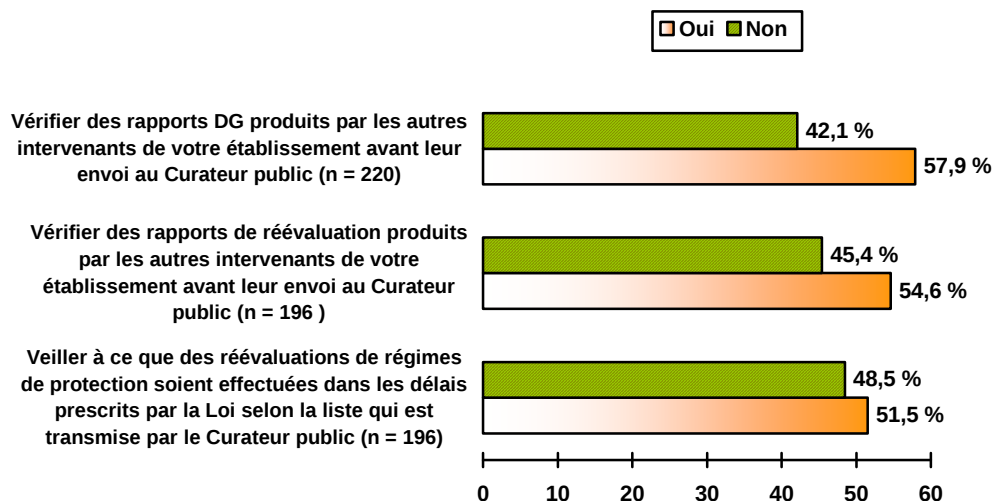
Le fait que 80 % des personnes-ressources agissent comme lien privilégié avec le CPQ et que 76 % assurent la communication lors de cas particuliers confirme que la désignation de ces personnes a permis l'établissement de canaux de communication plus directs entre les établissements et le CPQ.

Fait intéressant, les personnes-ressources ayant un poste d'autorité assurent plus souvent les communications lors de situations particulières, forment plus souvent des agents multiplicateurs et diffusent plus souvent l'information fournie par le CPQ que les personnes-ressources n'ayant pas un poste d'autorité.

À noter, 25 personnes-ressources indiquent dans leurs commentaires qu'elles ne trouvent pas leur rôle assez clair.

Nous avons également mesuré dans quelle proportion les personnes-ressources jouent un rôle de contrôle dans la production des rapports d'évaluation et de réévaluation.

Figure 6 : Tâches effectuées en relation avec l'évaluation et la réévaluation de l'inaptitude et du besoin de protection⁴



4. La réponse « oui » regroupe toutes les personnes-ressources ayant indiqué qu'elles le font au moins occasionnellement et la réponse « non » regroupe toutes les personnes-ressources ayant indiqué qu'elles ne le font jamais, que cela ne s'applique pas ou qui n'ont pas répondu.

La révision des rapports DG et des rapports de réévaluation est pratiquée par une majorité de personnes-ressources. Environ 30 % des personnes-ressources affirment même réviser toutes les évaluations et réévaluations produites par leurs collègues.

Environ la moitié des personnes-ressources s'impliquent dans le respect des délais de réévaluation et 23 % le font systématiquement.

3.2 Temps consacré au rôle de personne-ressource

Les répondants ont estimé le nombre d'heures consacrées chaque semaine aux tâches de personne-ressource.

Tableau 4 - Temps consacré au rôle de personne-ressource par semaine

Temps consacré au rôle de personne-ressource par semaine	N ^{bre}	%
Aucun	28	12,5
Moins d'une heure	91	40,6
Une heure	39	17,4
Deux heures	21	9,4
Trois heures	16	7,1
Plus de trois heures	29	12,9
Total	224	100

- 12,5 % des personnes-ressources ne consacrent aucun temps à leur rôle;
- près de 60,0 % des personnes-ressources emploient une heure ou moins de leur temps à leur rôle;
- plus du quart accordent 2 h ou plus de leur temps à leur rôle de personne-ressource.

Parmi les activités effectuées s'ajoutant aux tâches formelles des personnes-ressources, voici celles qui ont été nommées le plus souvent :

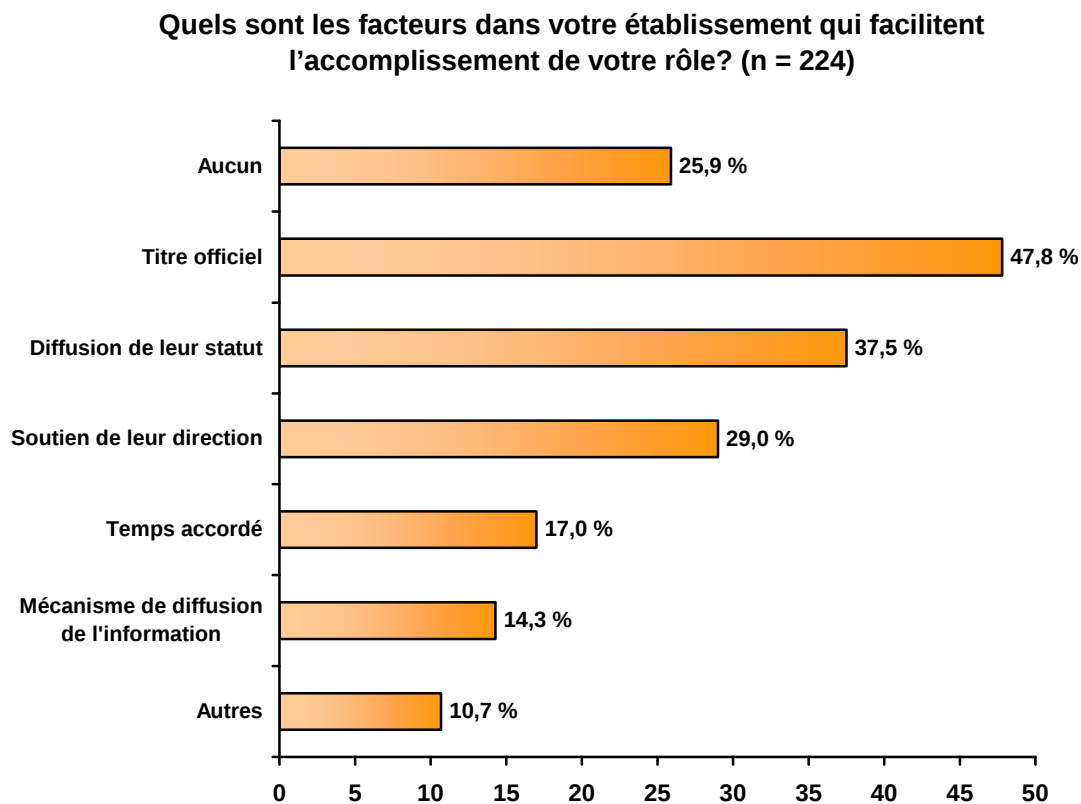
- la création ou le développement de politiques ou de procédures en relation avec leur rôle de personne-ressource ou avec les personnes inaptes (10 mentions);
- l'évaluation en vue de l'ouverture d'un régime de protection, par exemple vérifier les rapports des intervenants ou les présenter au directeur général (9 mentions);

- collaborer avec d'autres intervenants de l'établissement ou provenant de l'extérieur et les rencontrer, par exemple participer à la table des intervenantes sociales pour un partage d'expertise en relation avec les services offerts par le Curateur public (8 mentions).

3.3 Facteurs dans l'établissement influençant l'efficacité de la personne-ressource dans son rôle

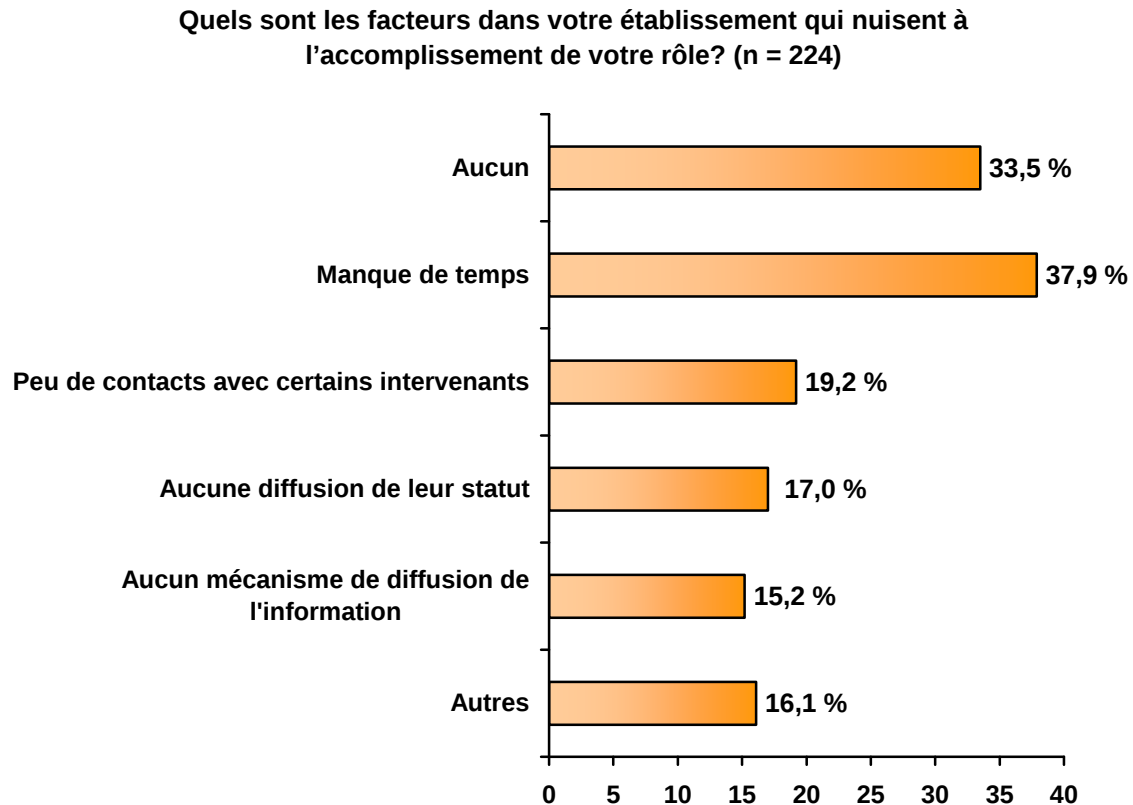
L'évaluation du programme doit également tenir compte de facteurs extérieurs pouvant influencer son efficacité. Nous avons donc questionné les personnes-ressources sur les facteurs qui aident ou qui nuisent à l'exercice de leur rôle dans leur environnement de travail. Nous leur avons offert un choix de réponses, dont la compilation se retrouve aux figures 7 et 8. Nous leur avons également donné la possibilité d'en indiquer d'autres dans leurs commentaires.

Figure 7 : Facteurs aidant à l'efficacité de la personne-ressource



* Le total des pourcentages est plus grand que 100 %, car les personnes-ressources pouvaient cocher plus d'un facteur (sauf pour la catégorie « Aucun »).

Figure 8 : Facteurs nuisant à l'efficacité de la personne-ressource



* Le total des pourcentages est plus grand que 100 %, car les personnes-ressources pouvaient cocher plus d'un facteur (sauf pour la catégorie « Aucun »).

Les deux facteurs favorables les plus fréquemment mentionnés concernent l'officialisation de leur statut et sa diffusion dans l'établissement.

Le manque de temps s'avère le plus grand obstacle à l'accomplissement du rôle de personne-ressource.

Dans les commentaires, certains facteurs qui ne faisaient pas partie des choix suggérés sont revenus à plus d'une reprise :

Facteurs favorables :

- la présence de politiques ou de procédures officielles (souvent au sujet de leur rôle, des rapports DG et des rapports de réévaluation);
- la participation à des comités à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement;
- la reconnaissance par les intervenants ou par leur établissement;
- l'aide d'autres intervenants;
- le fait d'être sollicité.

Facteurs nuisibles :

- l'absence de politique ou de procédure encadrant leur rôle ou le manque de clarté ou de constance dans leur application;
- le peu ou l'absence de demandes.

4 CIBLES – RÉSULTATS GLOBAUX

Lors de l'étude préparatoire, nous avons élaboré le modèle causal du programme permettant d'en décrire les cibles directes et indirectes (voir modèle causal, page 13). Au moyen des sondages, nous avons demandé aux personnes-ressources et à leurs vis-à-vis au CPQ de se prononcer sur l'état des différentes cibles. Elles devaient indiquer leur perception pour l'année 2006, c'est-à-dire avant l'implantation du programme, puis pour l'année 2010. On leur demandait aussi d'indiquer leur perception de l'utilité de la personne-ressource pour chacun de ces éléments.

Tous les choix de réponses aux questions concernant les cibles reposaient sur une échelle de 1 à 5. Bien que les qualificatifs pour apprécier les situations étaient différents, le 1 dénotait toujours la pire situation et le 5 indiquait toujours la meilleure. Le tableau suivant présente les résultats pour l'ensemble des cibles du programme étudiées dans cette évaluation. La section 5 (Cibles – Résultats détaillés) donne plus d'information pour chacune d'elles.

Tableau 5 - Résultats pour l'ensemble des cibles selon les répondants aux sondages dans les établissements du RSSS et du CPQ

Cibles	État de la situation en 2006 (moyennes sur 5)		État de la situation en 2010 (moyennes sur 5)		Utilité des personnes-ressources en établissement (moyennes sur 5)	
	Selon le RSSS	Selon le CPQ	Selon le RSSS	Selon le CPQ	Selon le RSSS	Selon le CPQ
Communication en général	3,5	2,1	4,1	4,2	3,9	4,6
Communication lors de cas complexes	3,3	2,1	4,0	4,2	4,0	4,6
Évaluation de l'inaptitude et du besoin de protection – rédaction RDG	3,0	2,4	3,9	3,8	3,9	4,1
Évaluation de l'inaptitude et du besoin de protection – niveau de connaissances spécifiques	2,6	2,2	3,6	3,5	3,9	4,0
Évaluation de l'inaptitude et du besoin de protection – recherche de représentants légaux potentiels	3,5	2,4	4,1	3,5	3,4	3,3
Signalements – prise en charge par l'établissement lorsque adressés par le CPQ	3,8	2,8	4,2	4,2	4,0	3,8
Signalements – délai entre un signalement et le rapport DG	3,1	1,8	3,6	3,3	3,8	3,5
Mesures provisoires – niveau de connaissances	2,2	2,2	3,2	3,8	3,7	4,0
Requêtes en garde en établissement ou en autorisation de soins – niveau de connaissance des démarches	2,7	2,0	3,6	3,3	3,6	3,5
Collaboration lors d'un changement de milieu de vie	3,8	3,1	4,2	4,1	3,37	3,4
PI/PSI – envoi de la copie au CPQ	2,3	2,2	3,4	3,8	3,2	3,0
Réévaluations – respect du délai de 3 ou 5 ans	3,5	2,6	4,1	3,7	3,5	3,0
Aides techniques – Niveau de connaissance des règles d'attribution et de paiement	3,1	1,8	3,7	2,9	3,3	3,1

Les résultats du tableau précédent permettent de répondre à trois questions d'évaluation.

Conclusion relative à la question d'évaluation « Quel est l'état des cibles directes et indirectes? » :

Cibles les plus satisfaisantes obtenant des moyennes de 4 sur 5 ou plus :

Autant du point de vue des répondants du CPQ que de ceux des établissements, quatre cibles présentent un état satisfaisant en 2010. Elles concernent toutes la communication et la collaboration entre l'établissement et le CPQ :

- communication en général;
- communication lors de cas complexes;
- prise en charge des signalements transférés par le CPQ;
- collaboration lors d'un changement de milieu de vie.

Les personnes-ressources considèrent également que deux autres cibles ont un état satisfaisant :

- évaluation de l'inaptitude et du besoin de protection – recherche d'un représentant légal potentiel;
- réévaluation – respect du délai de trois ou cinq ans.

Cibles les moins satisfaisantes obtenant des moyennes inférieures à 3,5 sur 5 :

Selon les vis-à-vis au CPQ, certaines cibles demeurent à un niveau insatisfaisant en 2010, malgré les améliorations constatées :

- niveau de connaissance des règles d'attribution et de paiement des aides techniques;
- délais entre la réception d'un signalement et l'envoi du rapport DG;
- niveau de connaissance des démarches de requêtes en garde en établissement ou en autorisation de soins.

Du point de vue des personnes-ressources, les cibles suivantes demeurent problématiques :

- niveau de connaissance des mesures provisoires;
- envoi des copies des PI/PSI au CPQ.

Conclusion relative à la question d'évaluation « Dans quelle mesure l'évolution des cibles est-elle attribuable à la désignation de la personne-ressource? » :

Les personnes-ressources semblent jouer un rôle plus décisif cibles touchant la communication et la collaboration avec le CPQ. Ainsi, pour les trois cibles ci-dessous, on perçoit à la fois une amélioration satisfaisante et une utilité élevée de la personne-ressource (3,8 sur 5 ou plus) :

- communication en général;
- communication lors de cas particuliers;
- prise en charge des signalements transférés par le CPQ.

Pour une autre cible, la situation est maintenant jugée satisfaisante, bien que la personne-ressource ne soit pas perçue comme étant très utile (moins de 3,5 sur 5) dans ce dossier :

- collaboration lors d'un changement de milieu de vie.

Comme la présence d'une personne-ressource ne semble pas déterminante dans les changements de milieu de vie, il est possible que d'autres facteurs, tels que la parution d'articles sur ce sujet dans *Le Point*, aient influencé l'état de la cible.

En matière d'évaluation de l'inaptitude, les personnes-ressources sont actives et jugées très utiles, bien que des améliorations soient toujours attendues, comme le montrent les résultats pour les deux cibles suivantes :

- évaluation de l'inaptitude et du besoin de protection – niveau de connaissances spécifiques;
- évaluation de l'inaptitude et du besoin de protection – capacité à rédiger le rapport DG.

Les données recueillies ne permettent pas de déterminer quels moyens seraient appropriés pour améliorer davantage ces deux aspects de l'évaluation de l'inaptitude et du besoin de protection.

Enfin, certaines cibles présentent toujours un état insatisfaisant en 2010 et on perçoit une faible utilité de la personne-ressource pour les améliorer. Un bon exemple est :

- le niveau de connaissance des règles d'attribution et de paiement des aides techniques.

Ces cibles étant jugées insatisfaisantes, et le rôle des personnes-ressources étant restreint, on peut s'interroger sur les façons qui permettraient de les améliorer.

Conclusion relative à la question d'évaluation « Dans quelle mesure l'évolution des cibles est-elle attribuable à la façon dont la personne-ressource s'acquitte de son rôle » :

Le nombre d'heures consacrées à leur rôle ainsi que le nombre d'attentes remplies par les personnes-ressources n'influencent pas l'évaluation de l'état des cibles en 2010.

Selon les commentaires des vis-à-vis au CPQ, lorsque les personnes-ressources vérifient systématiquement les rapports DG et les rapports de réévaluation, une amélioration est constatée.

Selon les réponses et les commentaires des personnes-ressources, la présence d'une structure formelle dans l'établissement quant à leur rôle les aide dans l'exercice de celui-ci, tandis que le manque de temps est leur plus grand obstacle.

5

Pour compléter la vue d'ensemble du chapitre précédent, voici des éléments dignes de mention pour chacune des cibles et de leurs aspects. L'information est organisée de la même façon pour chaque cible et s'interprète comme suit :

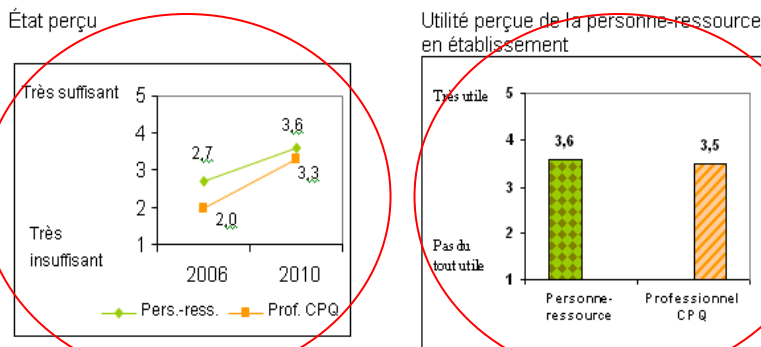
Example :

5.5 Requêtes en garde en établissement ou en autorisation de soins

Figure 20 : Niveau de connaissance des démarches pour présenter une requête dans leur établissement

Aspect à améliorer par le programme

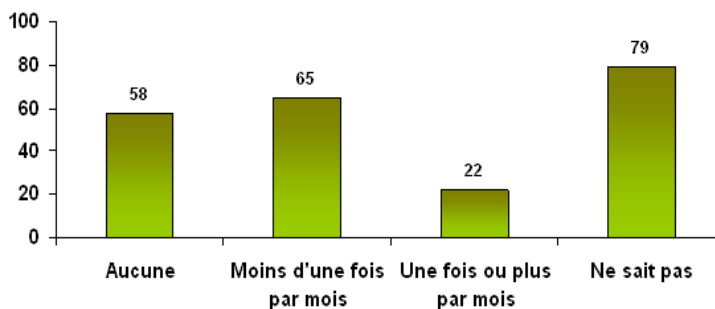
La 1^{re} figure présente l'état perçu de la situation en 2006 et en 2010. En vert, selon la perception des personnes-ressources, en orange, selon leurs vis-à-vis du CPQ.



La 2^e figure indique l'utilité perçue des personnes-ressources en établissement pour améliorer l'aspect de la cible. La colonne de gauche présente la perception des personnes-ressources, et celle de droite indique la perception de leurs vis-à-vis au CPQ.

Figure 21 : Fréquence des requêtes par mois

(n = 224)



La 3^e figure présente la fréquence à laquelle les établissements des personnes-ressources font l'activité concernée. Notez qu'un établissement peut être compté plus d'une fois s'il a désigné plus d'une personne-ressource.

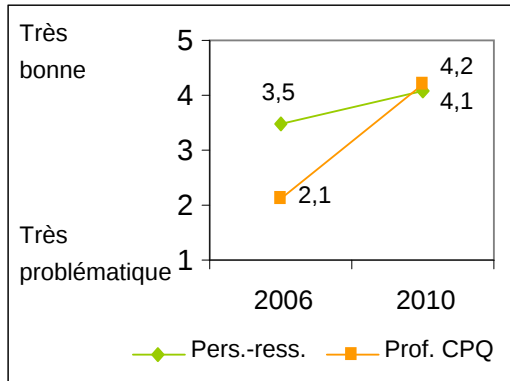
Le texte sous les figures peut porter sur cinq aspects :

- l'état et l'évolution de la cible;
- l'utilité de la personne-ressource;
- les commentaires des répondants au sondage;
- l'analyse statistique;
- l'analyse des données administratives.

5.1 Communication

Figure 9 : Communication entre l'établissement et le CPQ en général

État perçu



Utilité perçue de la personne-ressource
en établissement

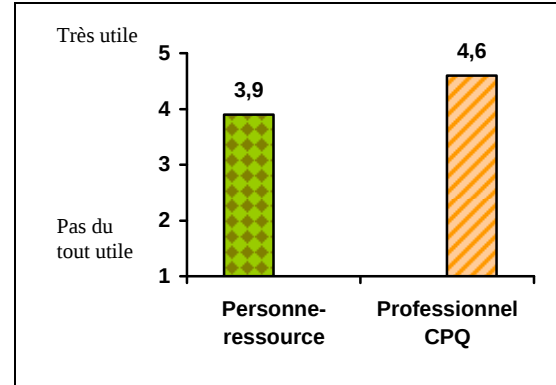
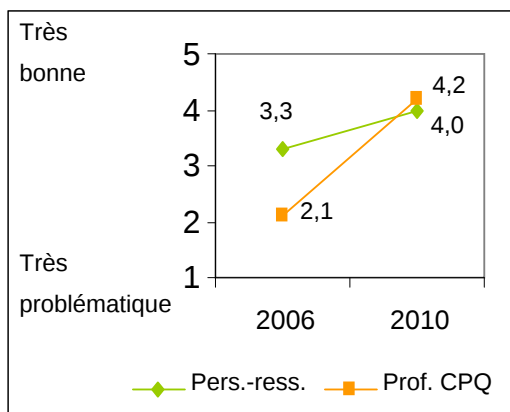
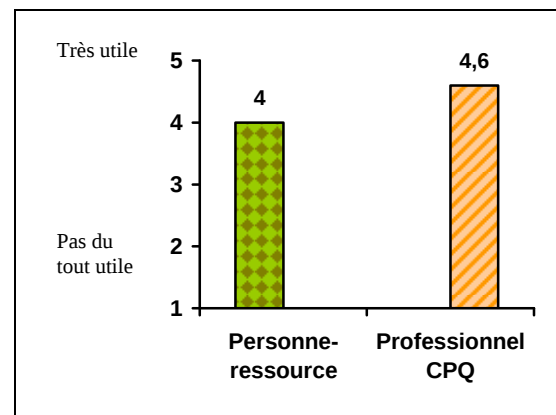


Figure 10: Communication entre l'établissement et le CPQ lors de situations particulières

État perçu



Utilité perçue de la personne-ressource
en établissement



État et évolution perçus

La base du programme est d'établir une ligne de communication directe entre une personne désignée dans un établissement et le vis-à-vis au CPQ qui lui a été assigné. Cette voie directe vise autant les demandes d'information générale que le traitement de cas particuliers. Les résultats indiquent qu'autant les personnes-ressources que les vis-à-vis jugent maintenant la situation satisfaisante. En fait, 80 % des personnes-ressources ont donné une note de 4 ou de 5 sur 5 pour la communication en général (moyenne : 4,1) et tous les vis-à-vis ont donné des notes équivalentes (moyenne : 4,2).

Les figures 9 et 11 permettent également de constater que les problèmes de communication étaient perçus de façon plus concrète et aigüe par le personnel du CPQ.

Utilité de la personne-ressource

Les deux groupes s'accordent également sur l'utilité élevée de la personne-ressource, surtout du point de vue des vis-à-vis. La perception de l'amélioration des communications semble donc associée à la désignation de personnes-ressources et de vis-à-vis. D'ailleurs, comme on l'a exposé précédemment, la grande majorité des personnes-ressources affirment agir à titre de lien privilégié avec le CPQ.

Commentaires des répondants et analyses statistiques complémentaires

Les vis-à-vis associent certains avantages à la présence des personnes-ressources. Voici quelques-uns de leurs commentaires :

- Les personnes-ressources sont plus près du processus;
- le lien entre la personne-ressource et le vis-à-vis permet une meilleure compréhension des réalités mutuelles;
- le nombre d'appels aux curateurs délégués du CPQ a diminué;
- les personnes-ressources sont disponibles pour faire le transfert de connaissances à leurs collègues;
- la communication et la collaboration sont facilitées.

Toutefois, ils font également remarquer que l'information ne se rend pas toujours aux intervenants du RSSS et que certains d'entre eux continuent d'appeler directement au CPQ au lieu de s'adresser à leur personne-ressource. Le sondage explique cette observation puisque 20 % des personnes-ressources affirment ne pas être le lien privilégié entre leur établissement et le vis-à-vis du CPQ et que 24 % n'assurent pas la communication lors de cas particuliers ou problématiques.

Les vis-à-vis indiquent également que les personnes-ressources dans les CSSS rencontrent des difficultés supplémentaires. Nos tests statistiques soutiennent

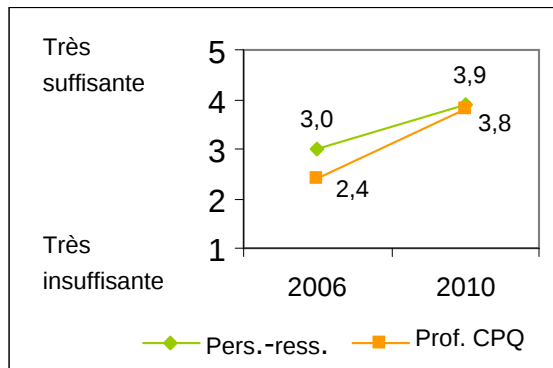
cette impression, alors que les personnes-ressources des CHSLD (moyenne : 4,6) perçoivent plus positivement la situation que celles des CSSS (moyenne : 4,0) et des CH (moyenne : 3,9).

Les tests statistiques démontrent également que les personnes-ressources nommées très récemment (de juillet à novembre 2010) évaluent plus négativement la situation que celles qui ont été nommées antérieurement.

5.2 Évaluation de l'inaptitude et du besoin de protection

Figure 11 : Capacité de rédiger les rapports DG

État perçu



Utilité perçue de la personne-ressource en établissement

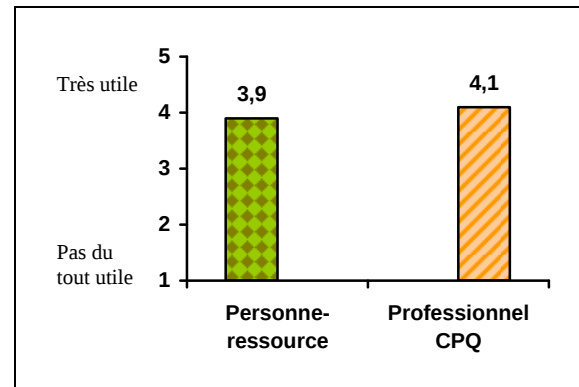
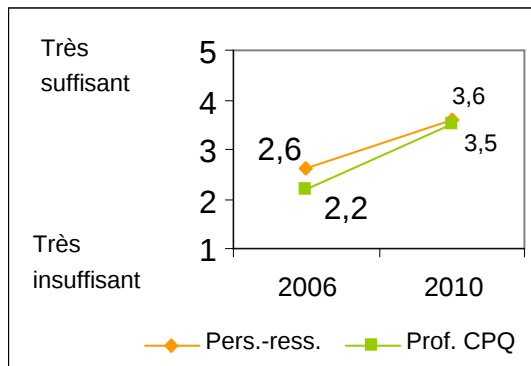


Figure 12 : Niveau de connaissances spécifiques en inaptitude et en besoin de protection

État perçu



Utilité perçue de la personne-ressource en établissement

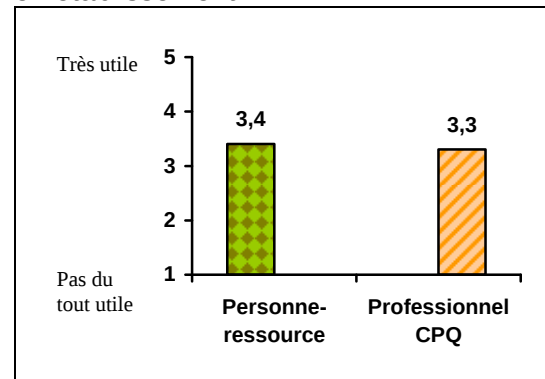
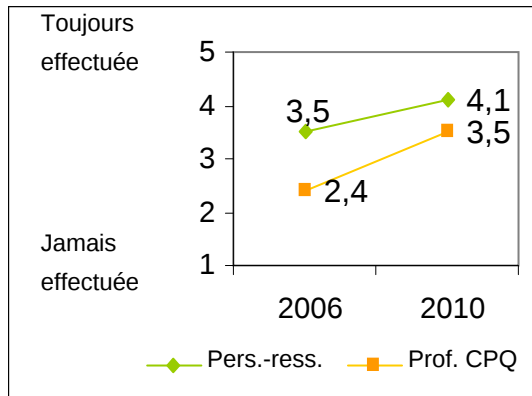


Figure 13 : Recherche de représentants légaux potentiels

État perçu



Utilité perçue de la personne-ressource
en établissement

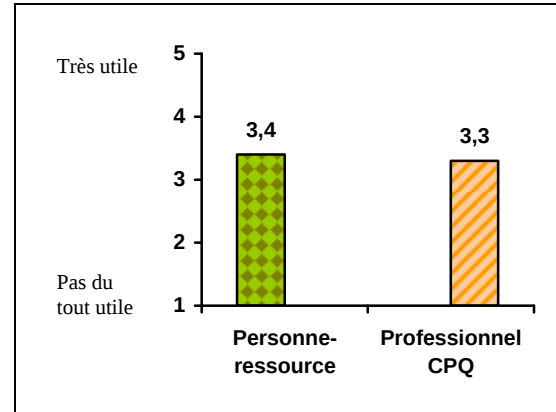
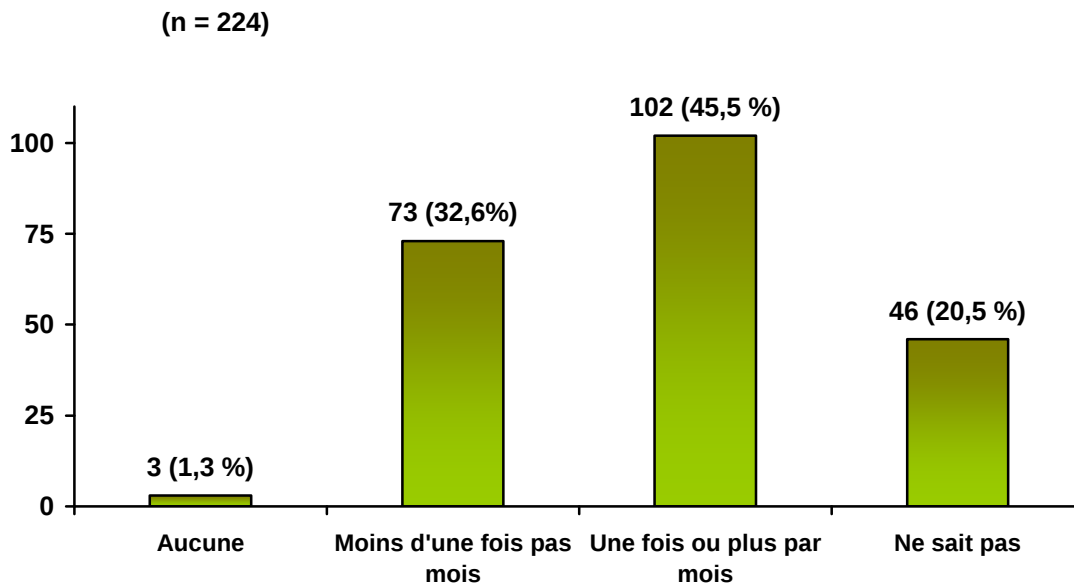


Figure 14 : Fréquence des évaluations menant ou non à la recommandation de l'ouverture d'un régime de protection par mois



État et évolution perçus

Globalement, les personnes-ressources et leurs vis-à-vis du CPQ perçoivent une amélioration de la capacité de rédiger les rapports DG. En fait, 8 vis-à-vis sur 10 indiquent une note de 4 sur 5 quant à la capacité des intervenants à rédiger les rapports DG en 2010. Il est à noter que, selon nos données, environ 95 % des établissements producteurs de rapports DG ont une personne-ressource.

Le diagnostic établi par les personnes-ressources et leurs vis-à-vis du CPQ concordent en tous points sur le niveau de connaissances spécifiques en inaptitude et en besoin de protection. Ainsi, la situation était très problématique en 2006 et demeure assez problématique en 2010. En effet, 40 % des personnes-ressources ont indiqué une note de 3 sur 5 ou moins, alors que la moitié des vis-à-vis ont fait de même.

Le caractère systématique de la recherche de représentants légaux potentiels fait l'objet de deux visions différentes. Du côté des personnes-ressources, on juge que la recherche de représentants légaux est généralement effectuée, tandis que leurs vis-à-vis du CPQ ont une opinion plus mitigée. Il faut toutefois rappeler que la question était posée au sens large. Elle concernait donc autant les rapports faits en vue de l'ouverture de régimes publics que les rapports rédigés pour la prise en charge par la famille ou les proches. En revanche, les vis-à-vis au CPQ voient beaucoup plus régulièrement des rapports d'évaluation visant des régimes publics que des rapports rédigés dans le but d'ouvrir un régime privé.

Utilité de la personne-ressource

La perception de l'utilité de la personne-ressource est très semblable chez les deux groupes de répondants pour les trois aspects qui touchent l'évaluation de l'inaptitude et du besoin de protection. Le rôle de la personne-ressource est reconnu important pour ce qui est de l'amélioration de la capacité à rédiger les rapports DG et pour ce qui est de l'amélioration du niveau de connaissances spécifiques en inaptitude et en besoin de protection.

En ce qui a trait à la recherche de représentants légaux potentiels, la personne-ressource est considérée moins utile que pour les deux autres aspects.

Commentaires des répondants et analyses statistiques complémentaires

Selon les commentaires des personnes-ressources et des vis-à-vis du CPQ, le fait que le tiers des personnes-ressources vérifient toujours les rapports DG et que certains établissements se sont dotés de mécanismes de contrôle de la qualité contribue beaucoup à développer la capacité à rédiger les rapports DG.

Par contre, des vis-à-vis au CPQ indiquent que la qualité des rapports DG varie selon les établissements ou les intervenants. À ce sujet, il faut garder en tête que la plupart des établissements produisent peu de rapports DG.

Ainsi, en 2008-2009, parmi les 262 établissements ayant soumis des rapports DG, 71 % en avaient produit 10 ou moins.

La formation est associée à une appréciation plus positive de la situation en 2010. Les analyses statistiques montrent en effet que les personnes ayant suivi la formation du CPQ évaluent plus positivement que les autres le « niveau de connaissances spécifiques en inaptitude et en besoin de protection » (sans formation : moyenne de 3,3; avec formation : moyenne de 3,7) et la « capacité à rédiger les rapports DG » (sans formation : moyenne de 3,6; avec formation : moyenne de 3,9).

Au sujet de la recherche de représentants légaux potentiels, voici les commentaires exprimés par les personnes-ressources et leurs vis-à-vis du CPQ :

- Certaines personnes-ressources indiquent que les demandes d'ouverture d'un régime sont souvent faites par la famille et donc, qu'elles n'ont pas à chercher de représentants légaux. D'autres indiquent que l'effort fait par les évaluateurs n'a pas à être remis en question;
- du côté des vis-à-vis au CPQ, plusieurs indiquent que des efforts supplémentaires doivent être faits pour la recherche de représentants légaux potentiels. Certains indiquent que les connaissances des personnes-ressources ne sont pas suffisantes, alors que d'autres croient que leurs connaissances sont utiles, car elles comprennent bien la loi.

Du point de vue statistique, les personnes-ressources ayant un diplôme en travail social se sentent significativement plus utiles dans la recherche de représentants légaux potentiels (moyenne : 3,5 sur 5) que celles qui ont un diplôme dans un autre domaine (moyenne : 3,1).

Analyse des données administratives

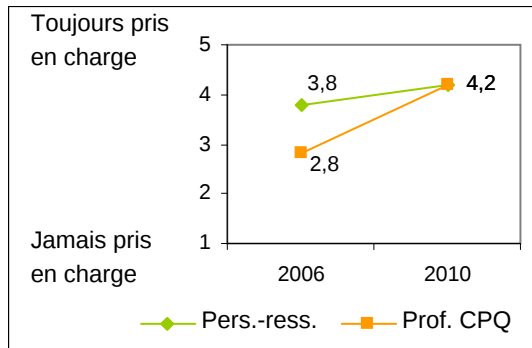
Afin de valider ces perceptions, une analyse de données issues des rapports DG que le CPQ a reçus en 2006-2007 et en 2008-2009 a été effectuée. Avec nos échantillons de 144 dossiers en 2006-2007 et de 167 dossiers en 2008-2009, nous n'avons pu conclure à des changements significatifs dans la conformité de la rédaction des rapports DG, à savoir si toutes les sections étaient remplies, si les informations demandées étaient présentes et au bon endroit. Cet aspect est généralement satisfaisant pour les deux années.

Toutefois, cet examen des dossiers ne couvrait pas la qualité du contenu, ni la pertinence de l'analyse. Or, il est possible que les améliorations observées autant par les vis-à-vis que par les personnes-ressources portaient davantage sur le contenu et sur la pertinence des évaluations que sur la forme.

5.3 Signalements

Figure 15 : Prise en charge des signalements adressés par le CPQ et concernant une personne n'ayant pas de dossier dans l'établissement

État perçu



Utilité perçue de la personne-ressource en établissement

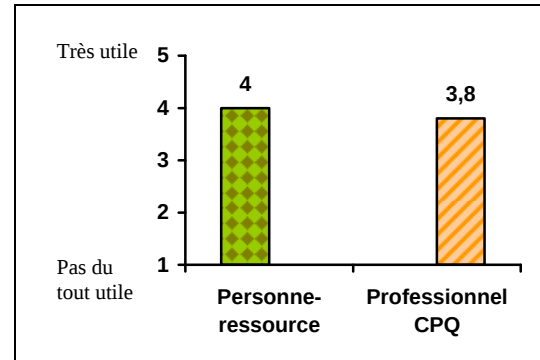
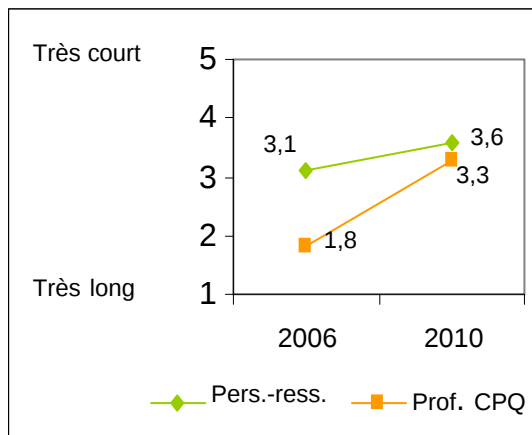


Figure 16 : Délai entre la réception d'un signalement et l'envoi du rapport DG au CPQ lorsque la situation le requiert

État perçu



Utilité perçue de la personne-ressource en établissement

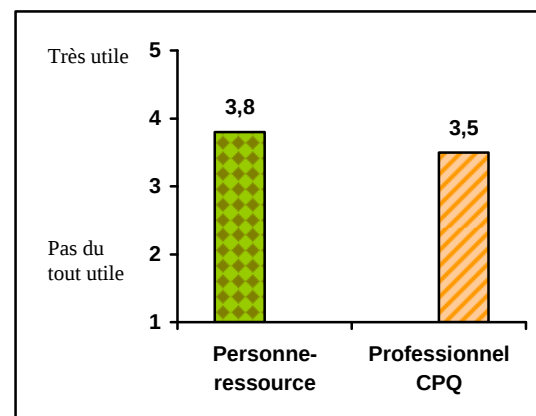
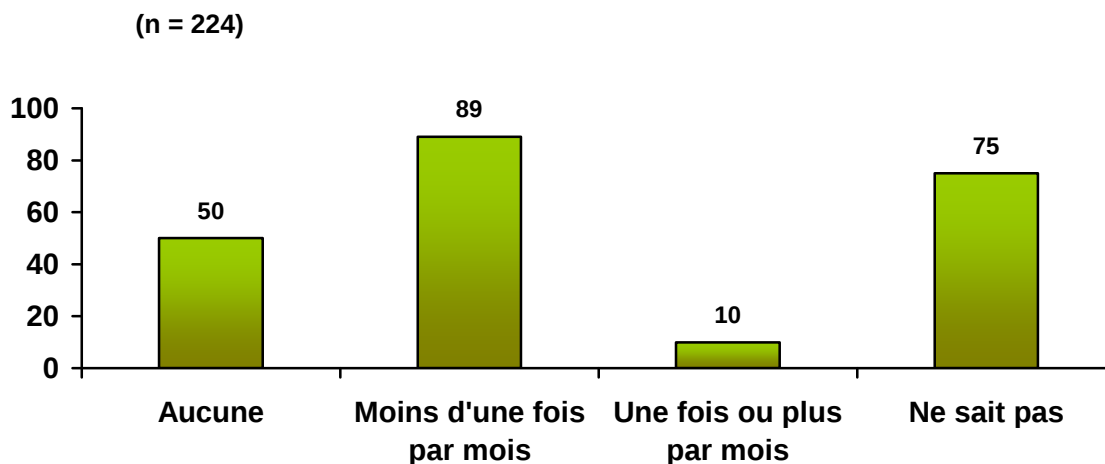


Figure 17 : Fréquence de la réception de signalements par mois



État et évolution perçus

À propos des signalements reçus par le CPQ et transmis à un établissement où la personne n'a pas de dossier, les personnes-ressources et les vis-à-vis constatent une amélioration et jugent que, en 2010, ils sont généralement pris en charge par les établissements.

Pour les délais entre la réception d'un signalement et l'envoi du rapport DG au CPQ lorsque la situation le requiert, ceux-ci sont toujours perfectibles, malgré l'amélioration indiquée par les deux groupes. Toutefois, il faut souligner la difficulté des vis-à-vis à se prononcer sur la situation en 2010, alors que quatre des dix répondants au sondage ont indiqué « Ne sait pas ». L'évolution est davantage marquée du côté des vis-à-vis du CPQ, alors qu'en 2006, la situation était plus problématique de leur point de vue.

Les personnes-ressources ont également eu de la difficulté à indiquer le nombre de signalements reçus chaque mois.

Utilité de la personne-ressource

La personne-ressource est jugée utile dans la prise en charge des signalements adressés par le CPQ. Parmi les personnes-ressources, 73 % donnent à leur utilité une note de 4 ou de 5 sur 5 (moyenne : 4,0) et 60 % des vis-à-vis font de même (moyenne : 3,8).

Les personnes-ressources se trouvent assez utiles pour améliorer les délais entre la réception d'un signalement et l'envoi du rapport DG au CPQ. Quelques vis-à-vis au CPQ ont aussi eu de la difficulté à se prononcer à ce propos, quatre

ayant indiqué « Ne sait pas » à cette question. Cela peut s'expliquer par le fait que les vis-à-vis ne sont pas nécessairement les personnes qui gèrent les signalements. Les signalements sont souvent traités par l'équipe de l'accueil. De plus, les vis-à-vis ne voient pas tous les signalements qui sont faits par les citoyens directement au réseau.

Commentaires des répondants

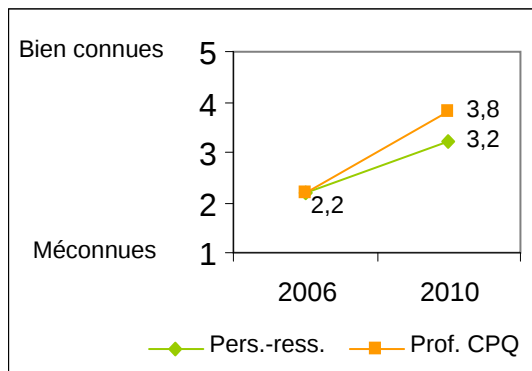
Selon plusieurs vis-à-vis du CPQ, lorsqu'un établissement hésite à prendre en charge un signalement, le fait d'appeler la personne-ressource permet de régler le problème. Un vis-à-vis signale toutefois que le RSSS transmet occasionnellement des signalements au CPQ, ce qui peut démontrer que quelques intervenants des établissements ne distinguent pas encore très bien le rôle du RSSS de celui du CPQ.

Deux éléments externes sont mis de l'avant par les personnes-ressources pour expliquer la longueur du délai entre la réception d'un signalement et la transmission du rapport DG : les listes d'attente des établissements et la nature du poste occupé par la personne-ressource. Ainsi, son poste peut l'aider à jouer un rôle actif lors de la réception du signalement ou de son traitement, tandis que d'autres personnes-ressources ne sont pas informées lorsqu'un signalement est reçu.

5.4 Mesures provisoires sans autorisation judiciaire

Figure 18 : Niveau de connaissance des mesures provisoires sans autorisation judiciaire

État perçu



Utilité perçue de la personne-ressource en établissement

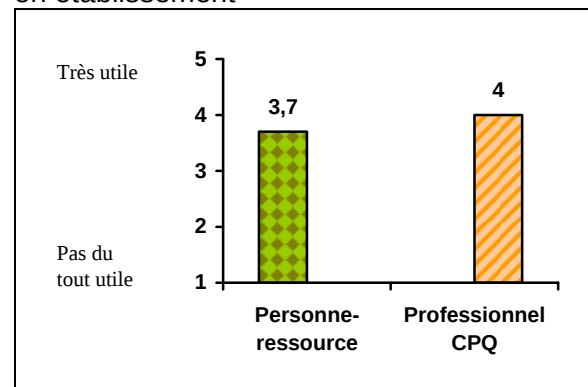
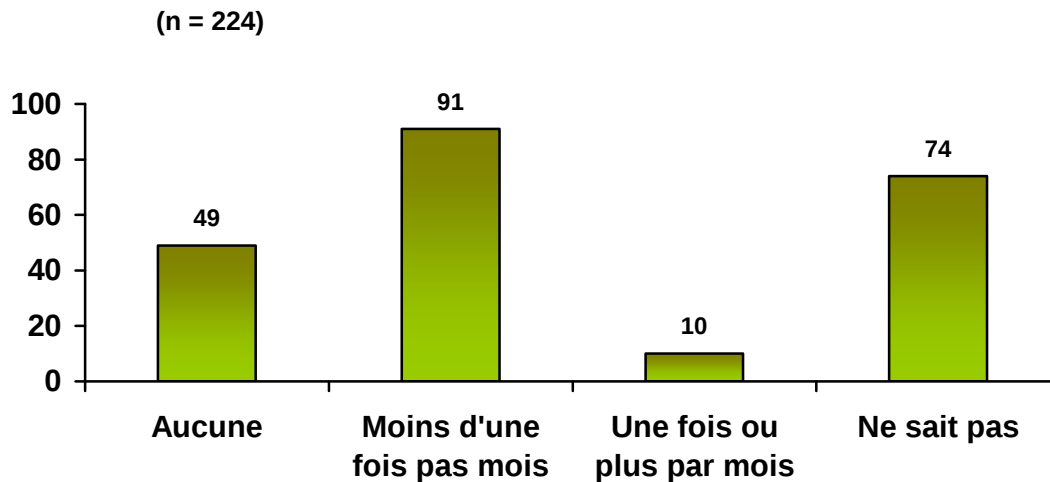


Figure 19 : Fréquence de l'utilisation de mesures provisoires par mois



État et évolution perçus

Les vis-à-vis du CPQ observent une nette amélioration de la situation et considèrent que les mesures provisoires sans autorisation judiciaire sont maintenant assez bien connues. Au contraire, les personnes-ressources jugent insatisfaisante la situation en 2010 : 56 % d'entre elles ont donné un score de 3 ou moins à cette cible.

Utilité de la personne-ressource

Les vis-à-vis au CPQ accordent une plus grande utilité à la personne-ressource pour l'amélioration de cette cible que ne le font les personnes-ressources elles-mêmes. Ainsi, 70 % des vis-à-vis donnent une note de 4 ou 5, alors que 59 % des personnes-ressources ont indiqué ces mêmes notes.

Commentaires des répondants

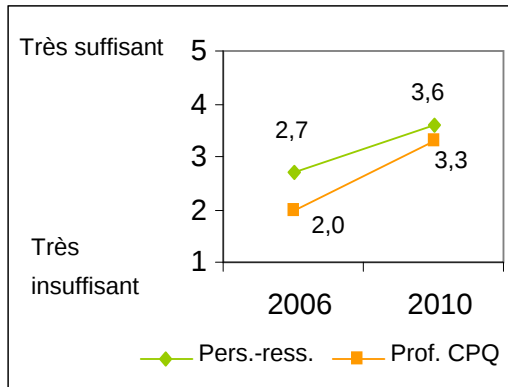
Deux vis-à-vis du CPQ pensent que les personnes-ressources ne connaissent pas suffisamment les mesures provisoires sans autorisation judiciaire, mais qu'elles ont toutefois le réflexe de les appeler afin d'obtenir de l'information. D'autres misent sur la formation pour améliorer la situation. Le soutien est également considéré important.

Dans les commentaires des personnes-ressources, 57 d'entre elles parlent de leur utilité. Parmi celles-ci, 16 indiquent qu'elles font des rappels aux intervenants à ce sujet et le même nombre répond aux besoins des intervenants, par exemple en répondant à leurs questions ou en les conseillant. Douze des 57 indiquent qu'elles ne sont pas ou peu sollicitées.

5.5 Requêtes en garde en établissement ou en autorisation de soins

Figure 20 : Niveau de connaissance des démarches pour présenter une requête dans leur établissement

État perçu



Utilité perçue de la personne-ressource en établissement

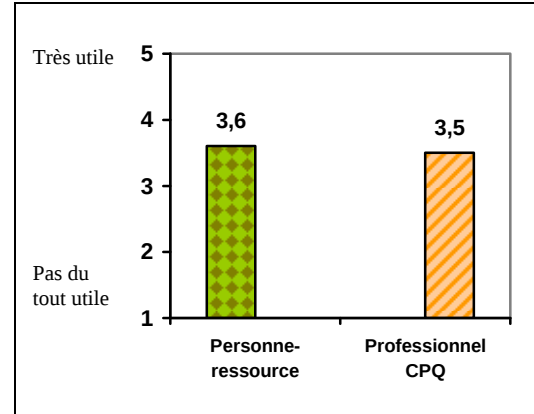
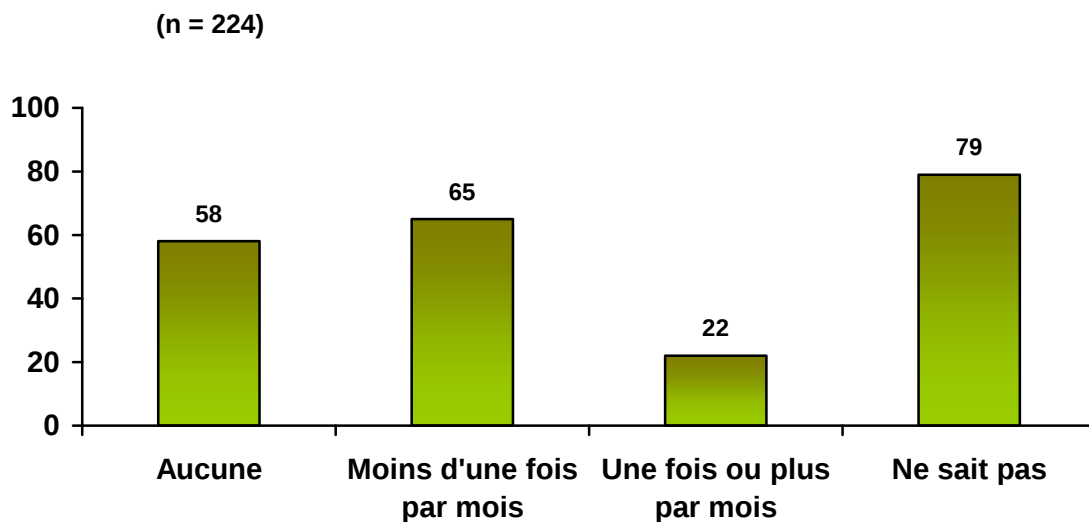


Figure 21 : Fréquence des requêtes par mois



État et évolution perçus

Le niveau de connaissance des démarches pour présenter une requête demeure insuffisant, malgré une amélioration de 2006 à 2010, et ce, autant du point de vue des personnes-ressources que de celui de leurs vis-à-vis au CPQ.

Utilité de la personne-ressource

Le rôle de la personne-ressource est restreint, selon les deux groupes. Il faut toutefois considérer que les personnes-ressources ont peu de pouvoir à cet égard; ce sont le médecin et l'équipe médicale qui décident des soins.

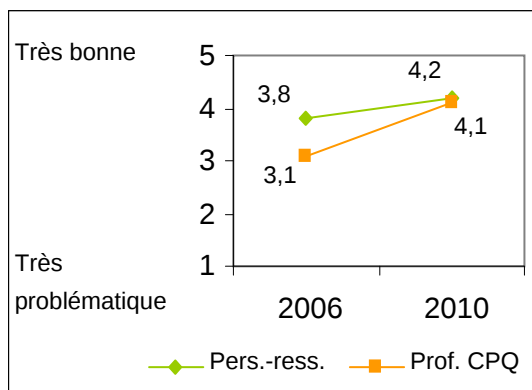
Commentaires des répondants

Selon deux vis-à-vis, le manque de soutien des équipes de juristes des établissements et les coûts des procédures sont des obstacles dans ces démarches.

5.6 Changements de milieu de vie

Figure 22 : Collaboration entre l'établissement et le CPQ lors d'un changement de milieu de vie d'une personne représentée publiquement

État perçu



Utilité perçue de la personne-ressource en établissement

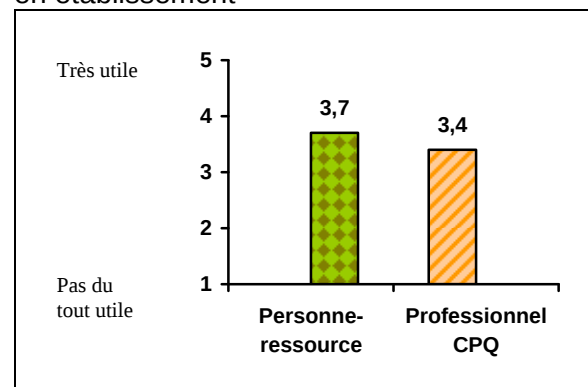
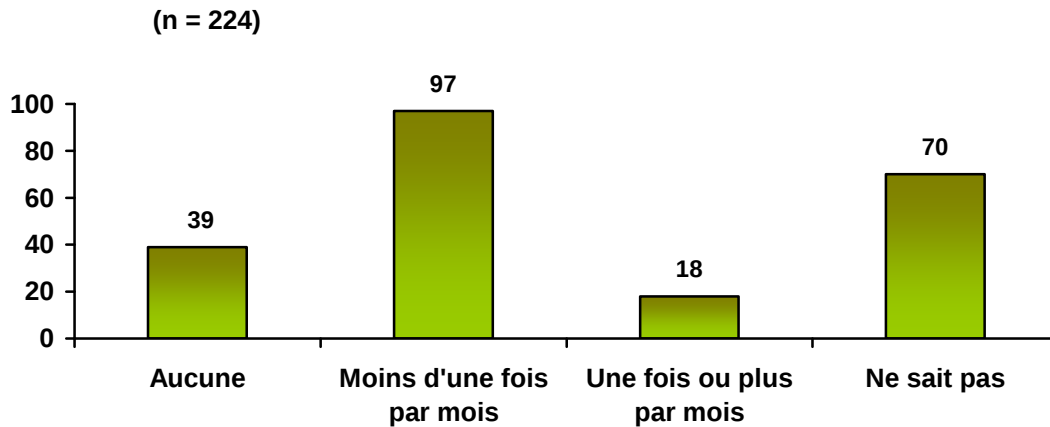


Figure 23 : Fréquence des changements de milieu de vie par mois



État et évolution perçus

Les vis-à-vis et les personnes-ressources jugent satisfaisante leur collaboration lors de changements de milieu de vie. La situation en 2006 était déjà perçue assez satisfaisante par les personnes-ressources, alors que les vis-à-vis considéraient qu'il y avait davantage place à l'amélioration.

Utilité de la personne-ressource

L'utilité des personnes-ressources dans ces situations est moins grande que pour d'autres cibles de communication et de collaboration.

Commentaires des répondants

Les vis-à-vis au CPQ trouvent que les personnes-ressources sont surtout utiles pour le transfert de connaissances, la sensibilisation ou la communication lors de situations litigieuses concernant des changements de milieu de vie.

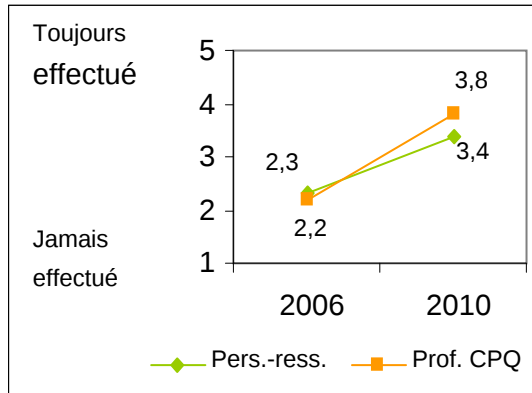
Deux d'entre eux indiquent des éléments qui peuvent nuire à la collaboration lors d'un changement de milieu de vie : le roulement du personnel et certaines réalités qui sont indépendantes de la volonté des personnes-ressources, telles que des directives et des orientations du MSSS, de l'agence ou de leur établissement.

Parmi les 75 personnes-ressources qui ont formulé un commentaire sur la collaboration lors d'un changement de milieu de vie, 10 mentionnent la bonne collaboration et 7 expliquent que cette activité se déroule essentiellement entre l'intervenant de l'établissement et le curateur délégué. D'autres parlent plutôt de leur utilité sur cet aspect (39). Onze indiquent qu'elles forment, informent, conseillent ou guident les intervenants. Au contraire, 10 affirment n'avoir aucune utilité à cet effet.

5.7 Plan d'intervention/Plan de services individualisés (PI/PSI)

Figure 24 : Envoi des copies des PI/PSI au CPQ pour les personnes représentées sous régime de protection public

État perçu



Utilité perçue de la personne-ressource en établissement

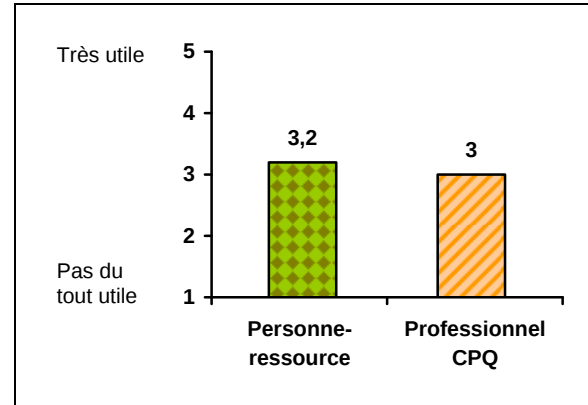
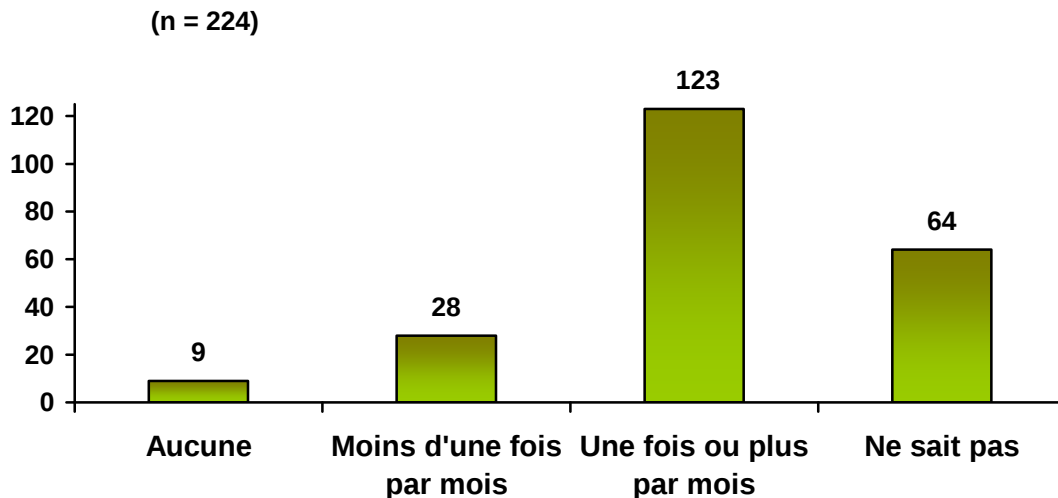


Figure 25 : Fréquence de l'élaboration de PI/PSI par mois



État et évolution perçus

Bien que les répondants notent une amélioration de 2006 à 2010, la situation demeure perfectible, surtout du point de vue des personnes-ressources en établissement. Cela peut découler du fait que, au-delà de sa transmission, l'élaboration systématique de PSI est un défi pour le RSSS. D'ailleurs, un des objectifs du plan stratégique 2010-2015 du MSSS est d'augmenter le nombre de plans de services individualisés pour les personnes ayant une déficience.

Un autre élément d'insatisfaction, bien que non directement lié à l'envoi des copies des PI/PSI, découle peut-être du fait que les établissements invitent les curateurs délégués à l'élaboration des PI/PSI, mais que ces derniers ne peuvent pas toujours y être présents.

Utilité de la personne-ressource

Selon les deux groupes, la personne-ressource a une utilité restreinte dans l'envoi des PI/PSI au CPQ.

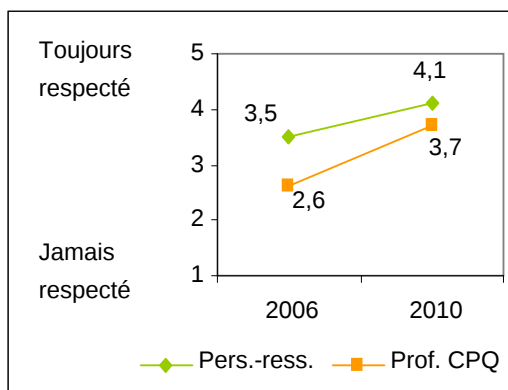
Commentaires des répondants

Plusieurs personnes-ressources mentionnent qu'elles peuvent surtout être utiles en sensibilisant leurs collègues. Cette opinion est partagée par quatre vis-à-vis. Un vis-à-vis indique également que la personne-ressource peut être utile lorsqu'une situation problématique se présente.

5.8 Réévaluations

Figure 26 : Respect du délai de trois ans ou cinq ans

État perçu



Utilité perçue de la personne-ressource en établissement

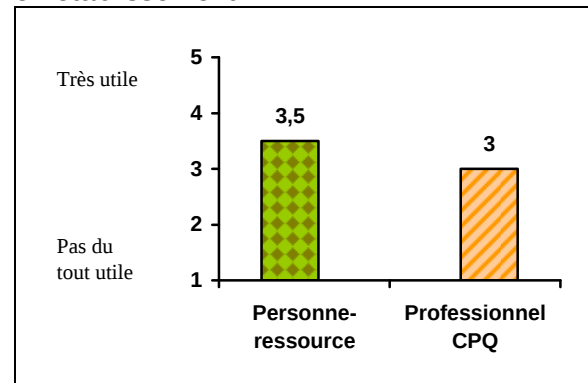
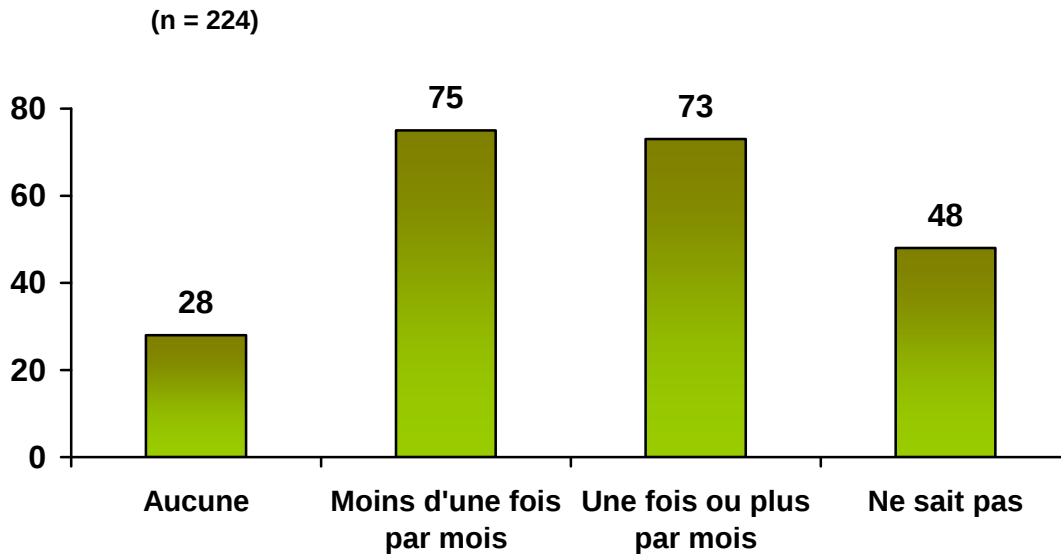


Figure 27 : Fréquence des réévaluations par mois



État et évolution perçus

Les personnes-ressources et les vis-à-vis du CPQ observent une amélioration du respect des délais légaux de réévaluation de 2006 à 2010. Toutefois, du point de vue du CPQ, des progrès peuvent encore être faits.

Utilité de la personne-ressource

Les vis-à-vis voient peu d'utilité à la personne-ressource pour cette fonction, tandis que les personnes-ressources elles-mêmes se considèrent moyennement utiles dans ces cas.

Commentaires des répondants et analyses statistiques complémentaires

Plusieurs personnes-ressources indiquent que la façon dont leur établissement fonctionne nuit à la remise des rapports de réévaluation à la date demandée. Quatre d'entre elles ont affirmé ne pas recevoir la liste des réévaluations à venir et cinq préfèrent utiliser les lettres reçues du CPQ pour faire le suivi.

D'un point de vue statistique, les personnes-ressources qui veillent spécifiquement à ce que les délais soient respectés ont une meilleure perception de l'état de la cible en 2010 (moyenne de 4,2 contre 3,9 sur 5 pour celles qui n'y veillent pas).

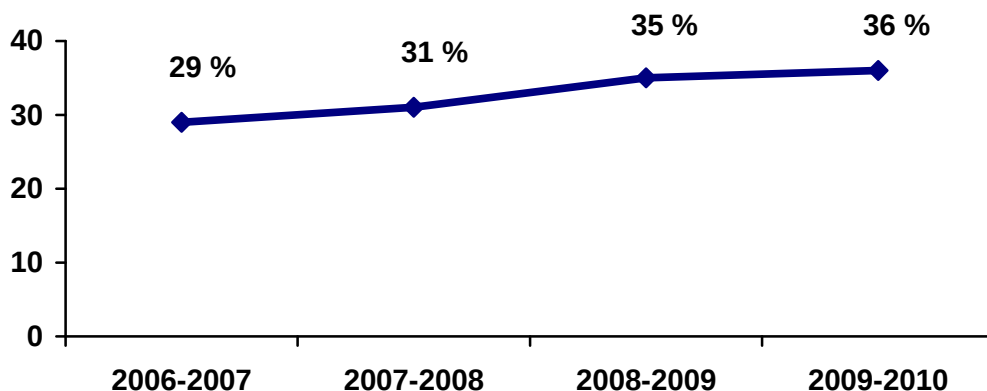
Du côté des vis-à-vis au CPQ, certains mettent l'accent sur le manque de ressources du RSSS qui occasionnent des délais, par exemple le manque de disponibilité des médecins. Un vis-à-vis au CPQ indique que le problème se présente surtout lorsqu'une personne représentée n'est pas suivie par un CSSS.

Un vis-à-vis a indiqué que des ententes sont prises avec les personnes-ressources des établissements afin que la liste des réévaluations à venir leur soit transmise. Un autre estime que la personne-ressource peut être utile si elle vérifie les rapports de réévaluation.

Analyse des données administratives

L'amélioration constatée par les vis-à-vis au CPQ et par les personnes-ressources en établissement ne s'observe pas dans les données administratives que nous avons analysées.

Figure 28 : Lettres de rappel envoyées automatiquement par le Curateur public lors de retards dans la réévaluation



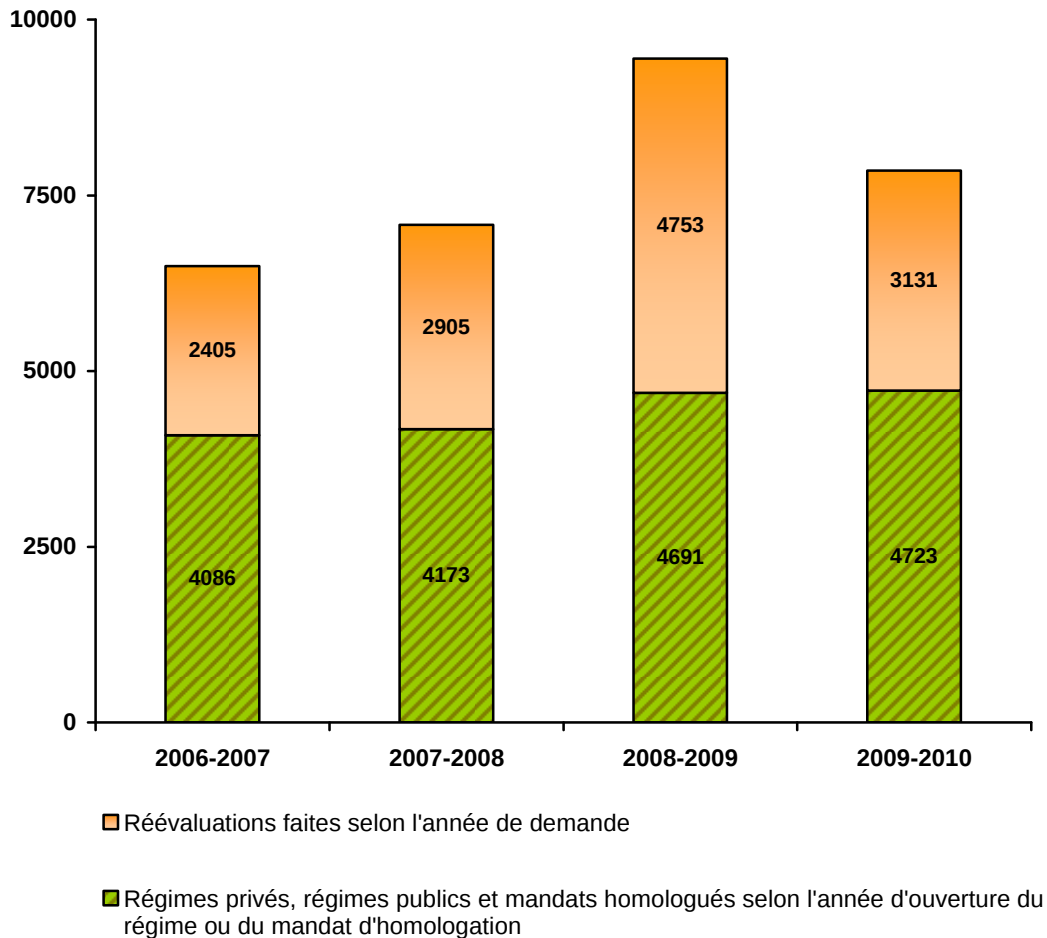
Ainsi, la proportion de réévaluations attendues pour lesquelles des lettres de rappel ont été envoyées après environ deux mois de retard a augmenté de 2006 à 2010, passant de 29 % à 36 %.

Le délai moyen entre la date de réévaluation prévue et la signature du rapport de réévaluation augmente aussi, passant de 36 jours en 2006-2007 à 44 jours en 2007-2008, puis à 54 jours en 2008-2009. Nous n'avons pu calculer la moyenne pour l'année 2009-2010, car plusieurs rapports étaient encore attendus au moment de faire la compilation. Le taux de réception des rapports est resté le même année après année, oscillant entre 80 % et 83 %.

L'écart entre les perceptions et la réalité quant au respect des délais soulève des questions. Il est possible que les vis-à-vis aient constaté des améliorations pour des établissements précis, alors que les statistiques globales sont défavorables. Seule une comparaison du respect des délais entre les établissements permettrait de nuancer ces résultats.

Pour rendre justice aux efforts des établissements à fournir les réévaluations dans les délais prévus, il est opportun de constater l'augmentation du volume total d'évaluations et de réévaluations qu'ils devraient produire (v. figure 41).

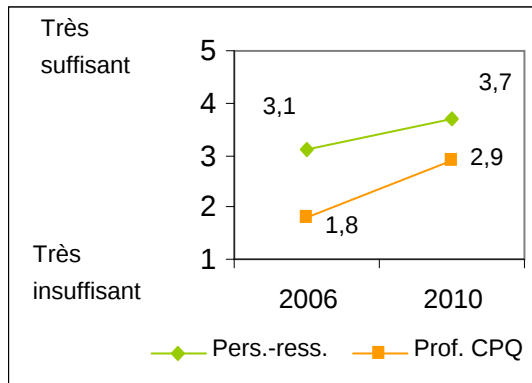
Figure 29 : Estimation du nombre de rapports d'évaluation et de réévaluation faits par année



5.9 Aides techniques

Figure 30 : Niveau de connaissance des règles d'attribution et de paiement

État perçu



Utilité perçue de la personne-ressource
en établissement

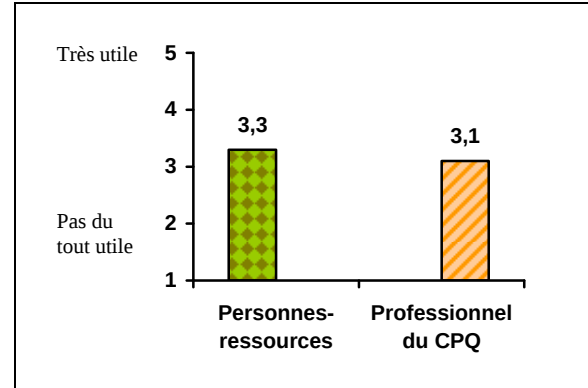
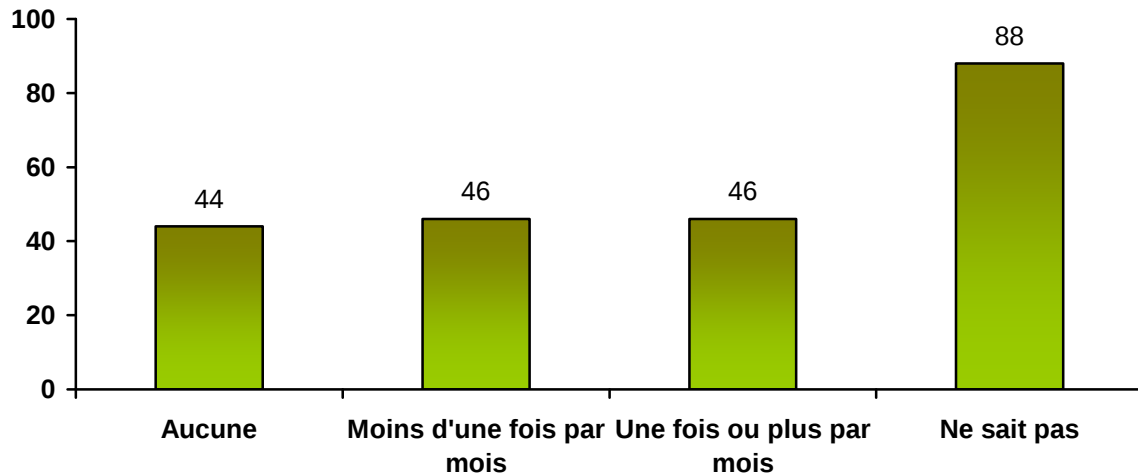


Figure 31 : Fréquence des demandes d'aide technique par mois (n = 224)



État et évolution perçus

Les vis-à-vis au CPQ signalent une amélioration sur le plan de la connaissance des règles d'attribution et de paiement des aides techniques, mais considèrent que la situation demeure insatisfaisante. La perception des personnes-ressources est nettement moins négative.

Utilité de la personne-ressource

Les deux groupes s'accordent sur l'utilité limitée de la personne-ressource à cet égard.

Commentaires des répondants

Dans les commentaires des personnes-ressources, la majorité (29 sur 34) indiquent qu'elles sont peu ou pas utiles pour améliorer le niveau de connaissance des règles d'attribution et de paiement des aides techniques.

Plusieurs indiquent également qu'elles manquent de connaissances à ce sujet. D'autres estiment que les intervenants de leur établissement sont bien outillés. Quatre personnes-ressources seulement mentionnent la page du site Internet du CPQ sur les aides techniques et deux d'entre elles en parlent négativement.

Parmi les vis-à-vis du CPQ, quatre mentionnent les difficultés à interpréter la circulaire du MSSS ou les désaccords à ce sujet avec les établissements. L'un des vis-à-vis indique d'ailleurs une contradiction entre la page Internet du CPQ sur les aides techniques et la circulaire du MSSS.

Malgré l'utilité limitée accordée à la personne-ressource à ce propos, sept vis-à-vis estiment qu'elle peut être utile lors de situations problématiques, pour informer ou former les intervenants à ce sujet ou encore, pour les diriger vers le site Internet du CPQ.

6 EFFICIENCE DU PROGRAMME

La dernière question de l'évaluation porte sur l'efficacité. Le devis initial d'évaluation prévoyait l'entrevue de gestionnaires sur les thèmes des gains ou des pertes de productivité. Le temps n'ayant pas permis de réaliser ces entrevues, la question de l'efficacité est abordée ici sous l'angle de l'inventaire des coûts et des avantages du programme.

Coûts

Les principaux coûts du programme se répartissent entre le CPQ, les établissements et les agences du RSSS.

Coût du matériel :

Le CPQ paie environ 65 \$ par cartable, soit environ 10 000 \$ par année, si l'on considère un scénario de 150 personnes formées annuellement.

Temps pour les formations :

Lorsque le temps de libération pour préparer, offrir ou participer aux formations nécessite des heures supplémentaires, on peut l'inclure tel quel dans les coûts du programme. Autrement, on parle plutôt d'un coût d'opportunité, car le temps consacré à la formation n'est plus disponible pour réaliser d'autres tâches :

- CPQ : environ 56 jours-professionnel par an (scénario de huit sessions de deux jours par année pour deux formateurs, auquel on ajoute 1,5 jour de préparation par formateur par session), soit environ 3 % de leur temps;
- CPQ : temps pour la mise à jour du cartable;
- RSSS : sur la base d'environ 150 personnes formées par an, cela représente environ 300 jours-professionnel annuellement. Cet investissement en temps est amorti sur le nombre d'années pendant lesquelles la personne formée exercera son rôle;
- Comme les personnes concernées travaillent généralement dans la prestation directe de services, l'importance qu'on attribue à ce coût d'opportunité varie donc en fonction de la capacité de l'organisation d'accomplir les activités courantes malgré le temps alloué à la formation.

Temps pour mettre les listes à jour :

Pour les agences, il y a un coût d'opportunité associé au temps consacré à la mise à jour de la liste de personnes-ressources de leur région.

À noter, le temps consacré, en dehors des formations, aux échanges entre les personnes-ressources et leurs vis-à-vis (sur des cas particuliers, pour poser ou répondre à des questions, etc.) contribuent à l'accomplissement des tâches normales (autant pour le CPQ que par le RSSS). Il ne s'agit donc pas d'un coût.

Le nombre de personnes formées a un effet sur les coûts. Contrairement à ce qui était attendu à l'origine du programme, la demande de formation se maintient d'année en année. Trois facteurs entrent en ligne de compte :

- le roulement de personnel dans les établissements;
- les établissements désignent souvent plus d'une personne-ressource (72 établissements en ont 2 ou plus, 17 en ont 4 ou plus). Comme les établissements ont souvent de nombreuses installations, parfois réparties sur un vaste territoire, il est normal qu'ils veuillent augmenter le nombre de leurs personnes-ressources. On peut également interpréter ce désir comme une appréciation positive du programme et comme une indication du besoin;
- les établissements inscrivent parfois à la formation des employés qui n'agiront pas comme des personnes-ressources. Leur inscription constitue aussi une indication du besoin pour cette formation et de sa notoriété. Bien qu'on présume que ces participants ne font pas autant de transfert de connaissances que les personnes-ressources, on peut supposer que les connaissances et habiletés acquises seront intégrées dans leur pratique et partagées.

Avantages

Au moyen des données recueillies, on peut identifier quatre principaux avantages :

- 1) Les personnes-ressources diffusent des connaissances et des habiletés à partir d'un contenu défini par le CPQ, si bien que le nombre de professionnels du réseau influencés par le programme dépasse très largement le nombre de personnes désignées et formées. De plus, la vingtaine de milliers d'heures⁵ que les personnes-ressources consacrent à des cas à partir du matériel du CPQ constituent un temps « optimisé » pour le RSSS et par le CPQ :
 - le contenu de la formation offerte par le CPQ est diffusé par les personnes-ressources essentiellement par la pratique. Environ 90 % des

5. Nombre total d'heures par année pour l'ensemble des personnes-ressources estimé au moyen de la question « Combien d'heures par semaine en moyenne consacrez-vous au rôle de personne-ressource? ».

- personnes-ressources interviennent auprès de leurs collègues pour répondre à leurs questions ou pour les soutenir face à des cas complexes;
- comme le contenu de la formation est formaté par le CPQ, les interventions des personnes-ressources sont donc plus susceptibles de tenir compte de sa perspective;
 - les tests statistiques indiquent que 91 % des personnes-ressources qui ont reçu la formation offrent ce type de soutien à leurs collègues, contre 74 % de celles qui n'ont pas suivi la formation. Les personnes-ressources formées semblent donc plus actives auprès de leurs collègues;
 - près des deux tiers des personnes-ressources ont formé des intervenants de leur établissement sur les thèmes couverts par la formation.
- 2) La communication entre les établissements et le CPQ est l'aspect dont l'amélioration perçue est la plus grande :
- les vis-à-vis du CPQ constatent une grande amélioration dans les communications avec les établissements, que ce soit en général ou lors de situations particulières;
 - les données sur les actions des personnes-ressources vont dans le même sens : 80 % d'entre elles ont agi comme lien privilégié (au moins occasionnellement) avec le CPQ et 76 % ont assuré la communication avec le CPQ lors de situations particulières ou problématiques;
 - les problématiques concernant les dossiers, la communication avec les établissements semble plus efficace que celle qui se fait avec les répondants des agences (les problématiques de terrain y étant peu connues).
- 3) Les personnes reconnaissent leur besoin de formation pour pouvoir jouer leur rôle et apprécient celle offerte par le CPQ :
- la grande majorité des personnes-ressources reconnaissent que leur bagage de départ n'aurait pas suffi à exercer leur rôle. De plus, les trois quarts d'entre elles jugent la formation du CPQ utile;
 - comme mentionné plus haut, les personnes formées par le CPQ soutiennent leurs collègues dans une plus grande proportion;
- 4) Le fait d'avoir suivi la formation est associé à une appréciation plus positive de la situation en matière d'évaluation de l'inaptitude et du besoin de protection et de rédaction des rapports DG :
- les personnes qui ont suivi la formation ont une vision plus positive de la situation quand il s'agit de l'évaluation de l'inaptitude et du besoin de protection dans leur établissement. Il est donc possible que la formation offre des repères qui mettent ces professionnels davantage en maîtrise de la situation;
 - comme 57 % des personnes-ressources révisent au moins occasionnellement les rapports DG produits dans leur établissement, il y a

un intérêt certain pour le CPQ à ce qu'elles le fassent sur la base du contenu de la formation;

- il est important de rappeler la grande décentralisation de la production des rapports DG traités au CPQ. Au moyen des données sur les rapports DG traités à l'accueil en 2008-2009, on constate que 56 % des rapports reçus proviennent d'établissements qui en ont acheminé moins de 20 cette année-là et que 28 % venaient d'établissements qui en ont produit moins de 10. Comme beaucoup de personnes font peu de rapports DG dans l'année, il est normal qu'elles apprécient avoir des balises claires.

Conclusion relative à la question d'évaluation « Qu'elle est l'efficience du programme? » :

Les coûts de la formation pour le CPQ se situent dans le temps investi par les formateurs, de dans l'impression de cartables et dans leur mise à jour. Les avantages directs qui en découlent sont l'utilisation par le RSSS d'un contenu adapté aux besoins et aux orientations du CPQ. Par le soutien que les personnes-ressources offrent à leurs collègues, ce contenu est diffusé bien au-delà des seuls participants.

Le temps consacré par les personnes désignées pour participer à la formation est le seul coût de ce programme pour les établissements. Cette formation a comme avantage d'être la seule option connue permettant de préparer les personnes-ressources à l'exercice de leur rôle. De plus, certains établissements n'hésitent pas à faire former des professionnels qui ne sont pas des personnes-ressources.

Du côté des agences, le temps consacré à la mise à jour des listes de personnes-ressources de leur territoire ainsi que leur collaboration à l'organisation des sessions de formation données par le CPQ représentent les coûts qu'elles assurent.

La désignation de personnes-ressources et de leurs vis-à-vis (autre la formation) ne peut être considérée comme un coût, puisque les tâches accomplies par ces professionnels sont de l'ordre des activités courantes. Cette désignation entraîne toutefois des avantages importants sur le plan de la communication et de la collaboration entre le CPQ et les établissements.

ANNEXE A

**Attentes envers la personne-ressource
concernant le dossier Curateur public
dans un établissement**

Attentes envers la personne-ressource concernant le dossier Curateur public dans un établissement

La personne-ressource du dossier Curateur public dans un établissement est le répondant privilégié de la personne-ressource du même dossier dans une agence de santé et de services sociaux. Elle est aussi l'interlocuteur privilégié du délégué de la Direction territoriale du Curateur public pour des problèmes relatifs à l'application d'un régime de protection pour les personnes qui reçoivent des services d'un établissement.

Elle favorise une meilleure connaissance et une compréhension respective des rôles et des responsabilités du Curateur public et du réseau de la santé et des services sociaux, indispensables à l'accomplissement de leur mission propre auprès des personnes représentées. À cet égard, elle possède une connaissance des procédures généralement applicables dans l'établissement et des pratiques liées à l'application de la Loi sur le Curateur public à l'endroit des personnes qui reçoivent des services d'un établissement du réseau de la santé.

Elle joue un rôle de référence et d'agent multiplicateur en interaction avec les intervenants de son établissement et la direction des services professionnels.

Elle assure le soutien et l'accompagnement des intervenants dans l'exercice de leurs responsabilités, notamment en rapport avec :

- la consultation clinique en matière de protection;
- le transfert d'expertise;
- l'identification d'un besoin de protection;
- l'évaluation de l'incapacité et d'un besoin de protection;
- la réévaluation d'un régime de protection;
- le recours à des mesures judiciaires de protection et à des requêtes en garde ou en soins;
- le recours à d'autres lois connexes, telles que la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui, la Loi sur les services de santé et les services sociaux, la Loi sur la justice administrative du Québec.

Elle entretient une communication efficace entre la direction territoriale du Curateur public, l'établissement et ses installations, notamment :

- lors d'interventions en cas de signalement de la part du Curateur public;
- dans les recours en matière de mesures judiciaires;
- dans l'analyse de certains cas particuliers;
- dans les cas de problématiques locales et de litiges portant entre autres sur un changement de milieu de vie, le manque de ressources adaptées, l'offre de services à certaines clientèles et la gestion des allocations personnelles.

Sur le plan administratif, elle veille à l'application de procédures relatives aux régimes de protection dans l'établissement.

ANNEXE B

Résultats du sondage des personnes- ressources en agence

TABLE DES MATIÈRES

1.	Profil socioprofessionnel	69
2.	Exercice du rôle de personne-ressource.....	69
2.1	Tâches effectuées.....	69
2.2	Temps consacré.....	71
2.3	Année de désignation.....	71
2.4	Facteurs facilitant ou nuisant à l'exercice de leur rôle.....	72
3.	Formation donnée par le CPQ	73
3.1	Appréciation de la formation.....	75
3.2	Personnes-ressources n'ayant pas suivi la formation	76
3.3	Autres intervenants qui pourraient bénéficier d'une formation semblable sur le rôle du CPQ, les notions d'inaptitude et de besoin de protection et les régimes de protection	77
4.	Cibles.....	78
4.1	Communication entre l'agence et le CPQ	78
4.2	Cibles relatives à des activités des établissements	78

TABLE DES FIGURES

Figure B 1 :	Dans le cadre de votre rôle de personne-ressource du dossier Curateur public dans votre agence, vous arrive-t-il de.....	70
Figure B 2 :	Quels sont les facteurs dans votre agence qui facilitent l'accomplissement de votre rôle?	72
Figure B 3 :	Quels sont les facteurs dans votre agence qui nuisent à l'accomplissement de votre rôle?	72
Figure B 4 :	Personnes-ressources ayant suivi la formation ou non.....	74
Figure B 5 :	Est-ce que la formation vous aide à remplir votre rôle de personne-ressource?	74
Figure B 6 :	Est-ce que la ou les formations que vous avez suivies (autres que celles données par le Curateur public) auraient été suffisantes afin de remplir votre rôle de personne-ressource?	75
Figure B 7 :	Est-ce que d'autres moyens de formation ou d'information seraient plus appropriés que la formation donnée par le Curateur public?	75
Figure B 8 :	Pourquoi n'avez-vous pas suivi la formation offerte par le Curateur public?	76
Figure B 9 :	Croyez-vous avoir toutes les connaissances et tous les outils nécessaires pour remplir votre rôle de personne-ressource?	77
Figure B 10 :	L'état perçu.....	78
Figure B 11 :	Utilité perçue des personnes-ressources.....	78

RÉSULTATS DU SONDAGE DES PERSONNES-RESSOURCES EN AGENCE

1. Profil socioprofessionnel

Le degré de diplôme le plus courant est un baccalauréat, détenu par sept d'entre elles.

Aucun domaine d'études n'est ressorti en grande majorité : quatre ont un diplôme en travail social, quatre en administration-gestion, trois en psychologie-psychoéducation, une en soins infirmiers et une en orthopédagogie.

La majorité des personnes-ressources en agence ne font partie d'aucun ordre professionnel (69,2 %) et la même proportion n'occupe pas un poste en situation d'autorité.

Leur moyenne d'expérience dans le réseau se situe à 12,5 ans.

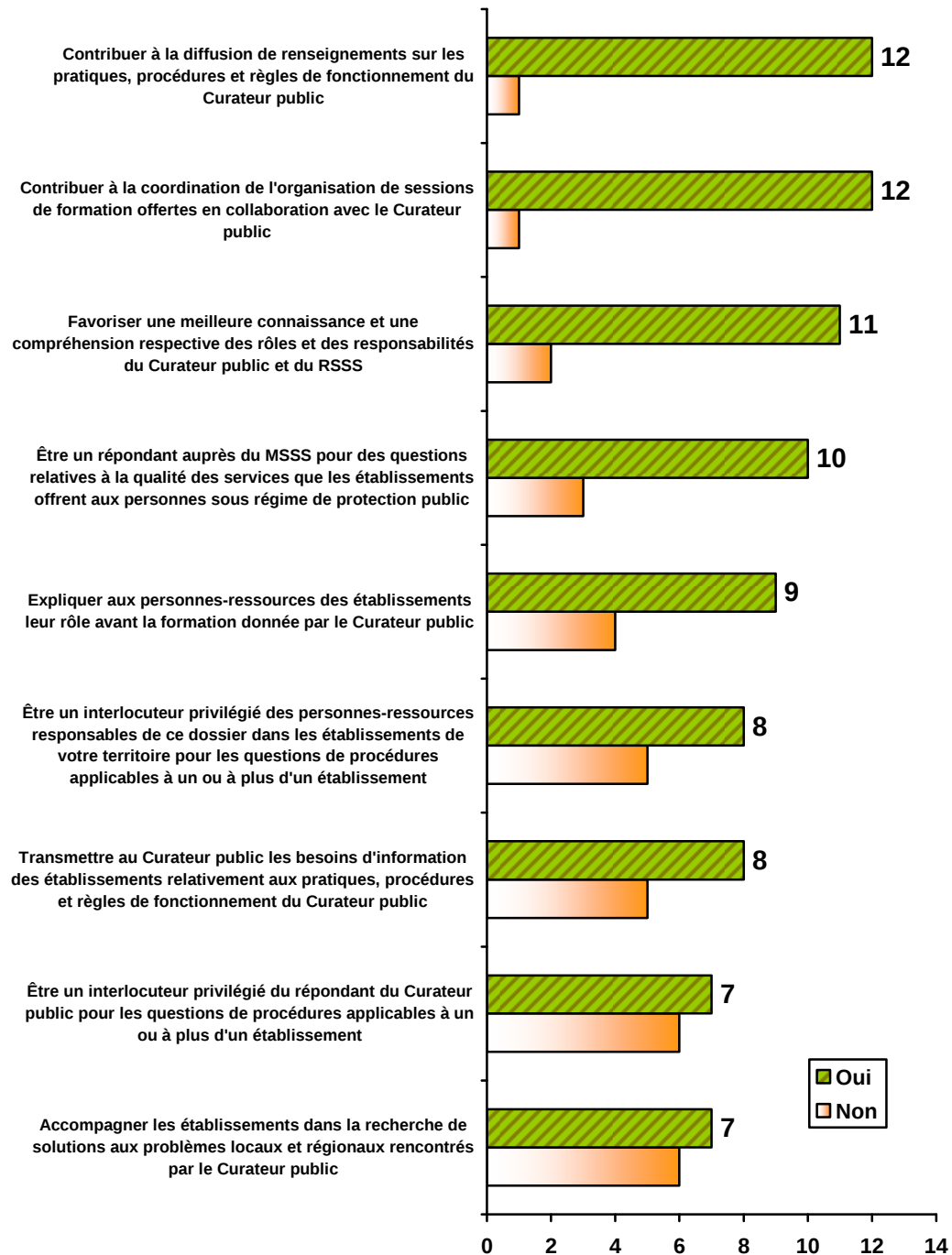
Près de 70 % des personnes-ressources en agence travaillent 35 heures par semaine.

2. Exercice du rôle de personne-ressource

2.1 Tâches effectuées

Les personnes-ressources en agence ont également des d'attentes à remplir dans l'exercice de leur rôle.

Figure B1 : Dans le cadre de votre rôle de personne-ressource du dossier Curateur public au sein de votre agence, vous arrive-t-il de⁶: (n = 13)



6. La réponse « oui » regroupe toutes les personnes-ressources ayant indiqué qu'elles le font au moins occasionnellement et la réponse « non » regroupe toutes les personnes-ressources ayant indiqué qu'elles ne le font jamais, que cela ne s'applique pas ou qui n'ont pas répondu.

Voici les autres activités réalisées par les personnes-ressources en agence :

- formation;
- suivi à la Table régionale des responsables qualité;
- organisation de sessions de formation sur l'évaluation de l'inaptitude d'une personne majeure en vue de l'ouverture d'un régime de protection offerte par l'OTSTCFQ;
- responsabilité de s'assurer que le Guide de gestion des avoirs est implanté dans les établissements du réseau;
- lors de signalements, visite de résidences privées avec le Curateur public;
- discussions sur des problématiques dans les établissements concernant les usagers représentés par le Curateur public;
- table de concertation réunissant le Curateur public et l'agence lors de situations problématiques.

2.2 Temps consacré

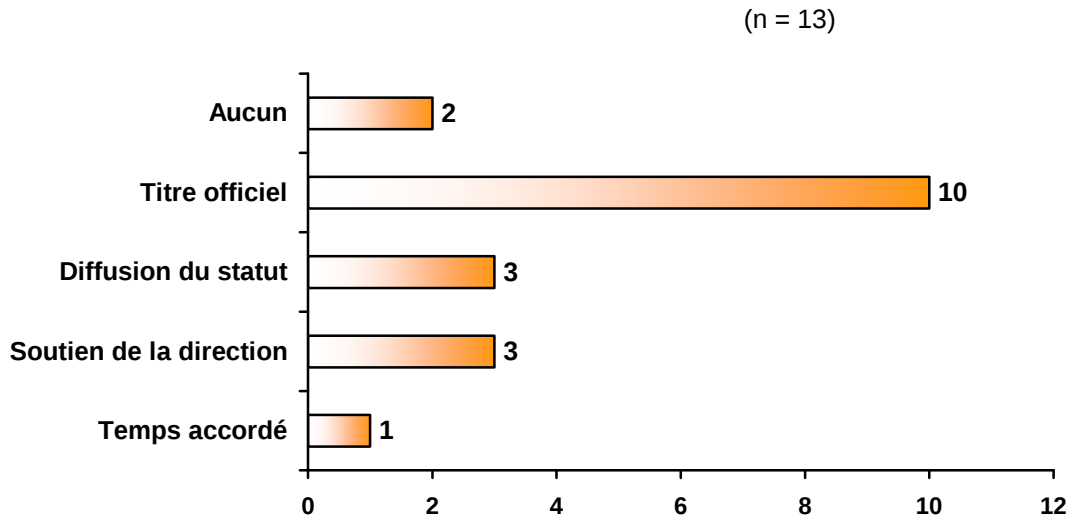
La majorité des personnes-ressources en agence consacrent un minimum de temps par semaine à leur rôle. Huit y emploient moins d'une heure et deux y consacrent une heure. Trois n'y accordent aucun temps.

2.3 Année de désignation

Près de la moitié (six) des personnes-ressources en agence ont été désignées en 2007, quatre l'ont été en 2009 et trois d'entre elles, de juillet à novembre 2010.

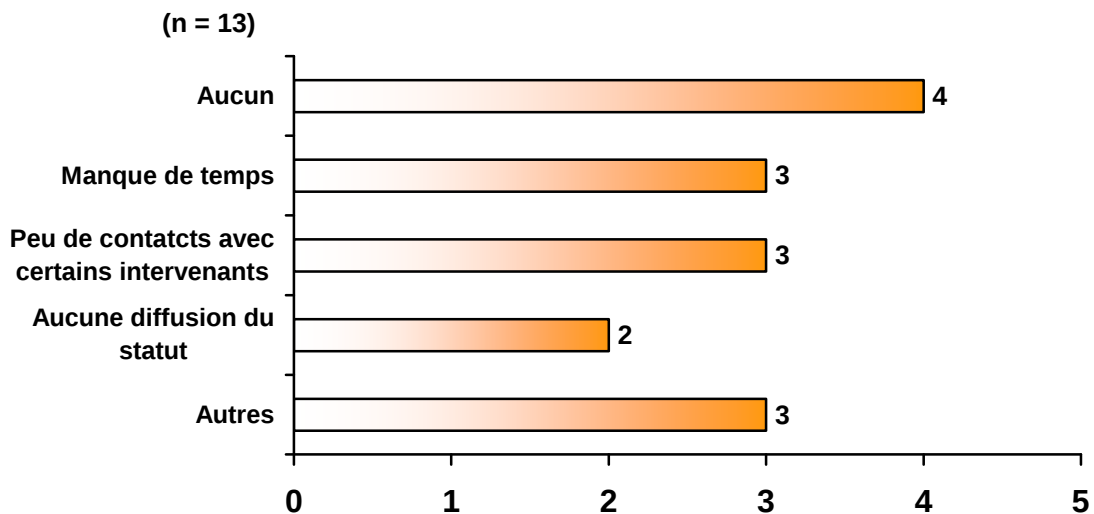
2.4 Facteurs facilitant ou nuisant à l'exercice de leur rôle

Figure B 2 : Quels sont les facteurs au sein de votre agence qui facilitent l'accomplissement de votre rôle?



Le total est plus grand que 13, car les répondants pouvaient indiquer plus d'un facteur (sauf pour la catégorie « Aucun »).

Figure B 3 : Quels sont les facteurs votre agence qui nuisent à l'accomplissement de votre rôle?



* Le total est plus grand que 13, car les répondants pouvaient indiquer plus d'un facteur (sauf pour la catégorie « Aucun »).

L'officialisation de la fonction est considérée comme un facteur facilitant l'exercice de leur rôle. Par contre, les facteurs nuisibles se répartissent dans différentes catégories.

Voici quelques suggestions faites par les personnes-ressources en agence au sujet de leur rôle :

- pour mieux répondre aux demandes du Curateur public, ce sont les directions qui s'occupent du suivi auprès des établissements qui devraient être informées;
- la coordination régionale devrait être faite avec les cadres de l'agence;
- remettre en place les conférences téléphoniques entre le MSSS, le Curateur public et les répondants des agences au moins une fois par année;
- mettre en place un comité régional curateur.

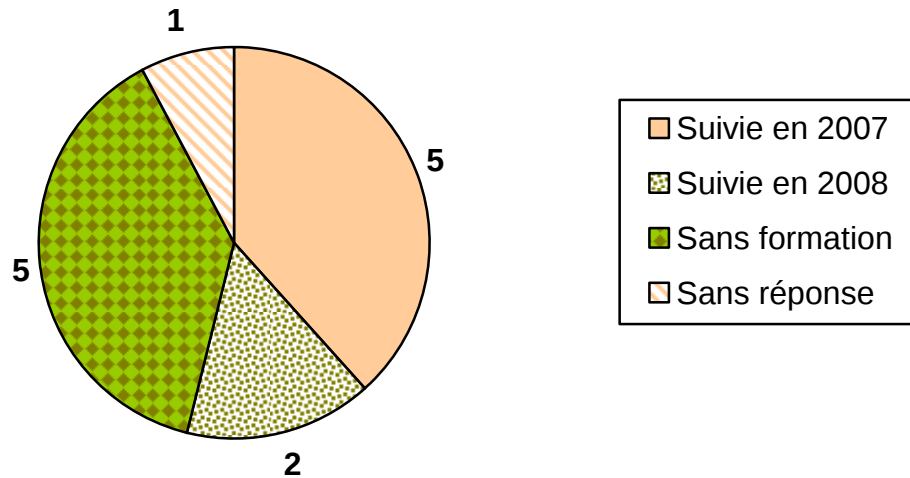
Elles ont également exprimé des commentaires sur leur rôle :

- absence de communication entre le MSSS et les agences dans ce dossier;
- sentiment d'isolement;
- rôle, limité car l'agence n'est pas impliquée dans la gestion de dossiers nécessitant l'application de la Loi sur le curateur public;
- rare utilisation des connaissances reçues, donc elle ne les maîtrise pas.

3. Formation donnée par le CPQ

Le questionnaire destiné aux personnes-ressources en agence contenait deux parties distinctes sur la formation. Ainsi, les personnes-ressources en agence devaient répondre à l'une ou l'autre des deux parties, selon qu'elles avaient suivi la formation ou non.

Figure B 4 : Personnes-ressources ayant suivi la formation ou non (n = 13)

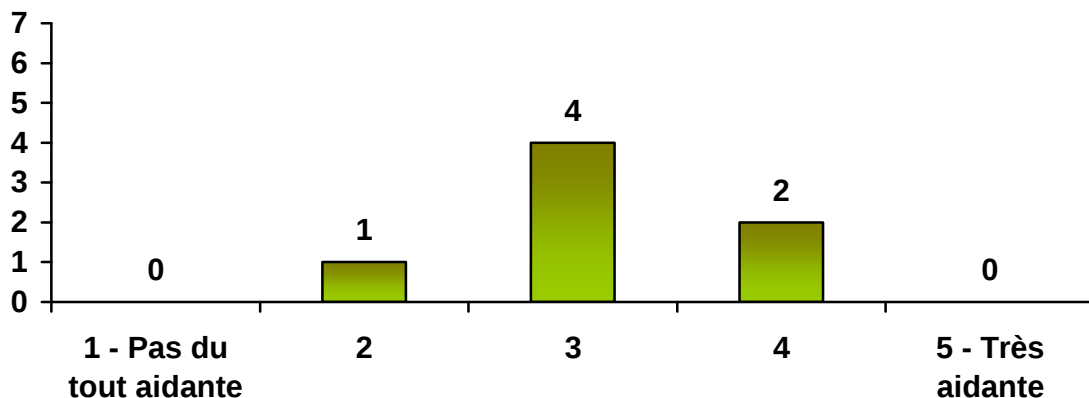


La proportion de personnes-ressources en agence ayant suivi la formation est moins élevée que dans les établissements. Toutefois, cette formation ne leur est pas directement adressée puisqu'elle a été pensée pour les personnes-ressources en établissement. Au début du programme, en 2007, une formation abrégée leur avait été offerte, mais cette formule n'a pas été répétée par la suite.

3.1 Appréciation de la formation

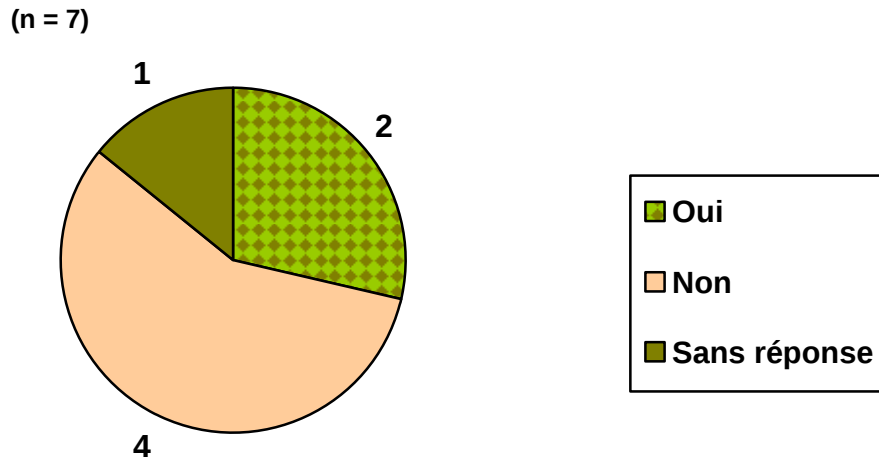
Figure B 5 : Est-ce que la formation vous aide à remplir votre rôle de personne-ressource?

(n = 7)



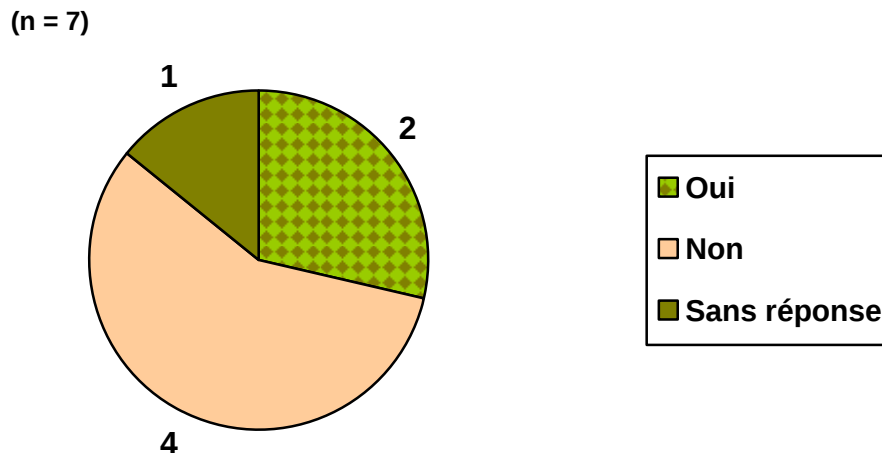
La formation leur apparaît moins utile qu'aux personnes-ressources en établissement pour remplir leur rôle, ce qui peut être expliqué par le fait qu'elle ne leur est pas directement destinée.

Figure B 6 : Est-ce que la ou les formations que vous avez suivies (autres que celles données par le Curateur public) auraient été suffisantes afin de remplir votre rôle de personne-ressource?



Une majorité de personnes-ressources en agence ayant suivi la formation considèrent que les autres formations qu'elles ont reçues ne sont pas suffisantes pour jouer leur rôle.

Figure B 7 : Est-ce que d'autres moyens de formation ou d'information seraient plus appropriés que la formation donnée par le Curateur public?

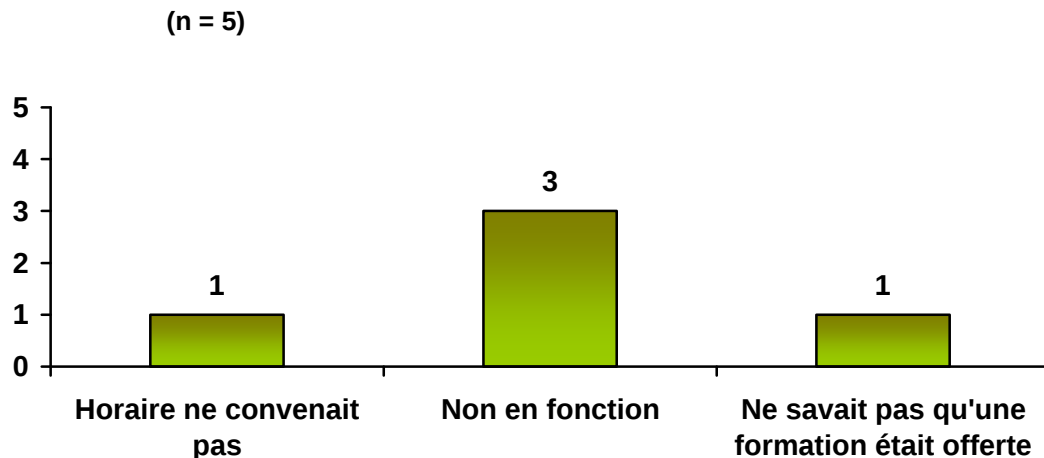


Enfin, même si la formation est moins adaptée à leur rôle, quatre des sept personnes-ressources l'ayant suivie estiment que c'était le meilleur moyen. Certaines d'entre elles ont également formulé des suggestions quant à la formation ou d'autres moyens à privilégier :

- clarification du rôle attendu de la personne-ressource en agence;
- aspects légaux sur diverses dispositions du Code civil et sur divers droits de la personne;
- des contacts plus réguliers avec le Curateur public et le MSSS pour partager les difficultés rencontrées;
- lire *Le Point*, qui contient plusieurs éléments de réponses;
- avoir des formations « mises à jour ».

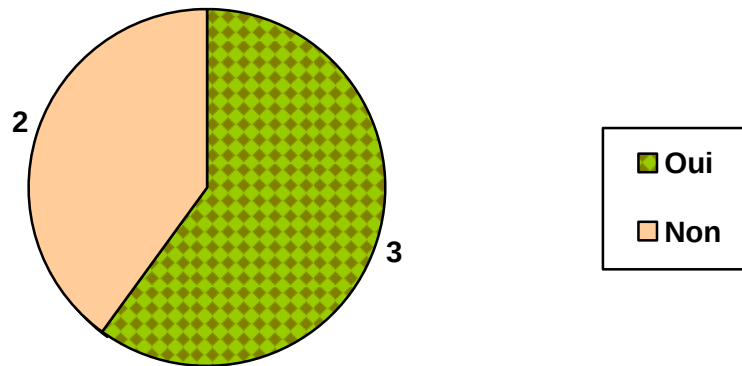
3.2 Personnes-ressources n'ayant pas suivi la formation

Figure B 8 : Pourquoi n'avez-vous pas suivi la formation offerte par le Curateur public?



Aucune personne-ressource en agence n'a indiqué qu'elle trouvait la formation inutile. Toutefois, trois sur cinq indiquent avoir toutes les connaissances nécessaires pour remplir leur rôle.

Figure B 9 : Croyez-vous avoir toutes les connaissances et tous les outils nécessaires pour remplir votre rôle de personne-ressource? (n = 5)



Certaines d'entre elles ont aussi indiqué des moyens ou suggéré des sujets à aborder pour les aider :

- rôle et fonctions de la personne-ressource en agence;
- rôle du Curateur public;
- rôle des établissements;
- rôle d'éventuels partenaires;
- formation donnée par le Curateur public.

Trois des cinq personnes-ressources n'ayant pas suivi la formation donnée par le Curateur public ont indiqué avoir reçu le document sur les attentes envers les personnes-ressources en établissement.

3.3 Autres intervenants qui pourraient bénéficier d'une formation semblable sur le rôle du CPQ, les notions d'incapacité et de besoin de protection et les régimes de protection

Cinq personnes-ressources ont indiqué que d'autres intervenants pourraient bénéficier d'une formation semblable, alors que le même nombre a affirmé le contraire et trois ne se sont pas prononcées.

Pour celles qui se sont prononcées positivement, voici leurs propositions :

- conseil pour la protection des malades;
- organismes communautaires;
- responsables des résidences pour personnes âgées;
- gestionnaires.

4. Cibles

4.1 Communication entre l'agence et le CPQ

Les personnes-ressources en agence perçoivent une faible amélioration de la communication entre leur agence et le CPQ. Toutefois, il faut mentionner que seulement 6 sur 13 des répondants au sondage se sont prononcés sur l'année 2006. Leur nombre augmente à 12 pour 2010. Quant à leur utilité, 12 ont également exprimé l'opinion qu'ils se perçoivent comme étant moyennement utiles à cet effet.

Figure B 10 : L'état perçu

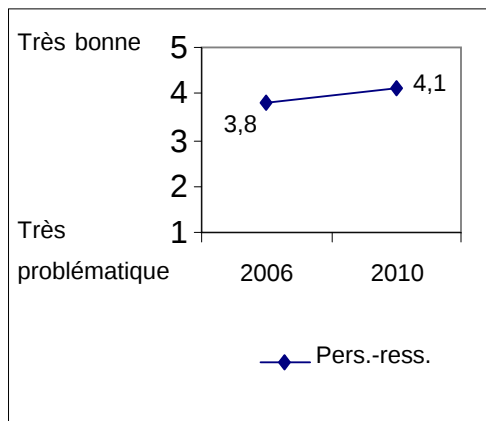
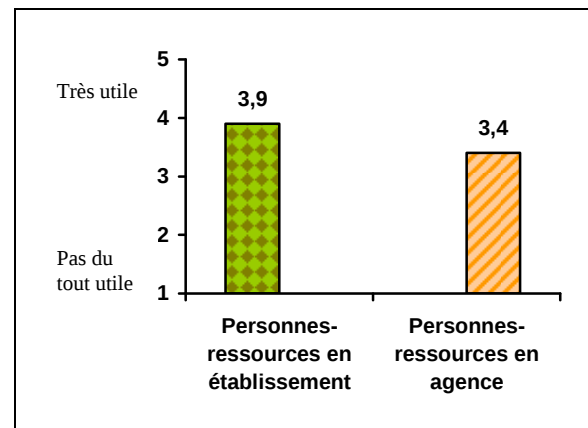


Figure B 11 : Utilité perçue des personnes-ressources



4.2 Cibles relatives à des activités des établissements

Pour les cibles relatives à des activités des établissements, les personnes-ressources en agence ont eu plus de difficulté à se prononcer.

Ainsi, pour plusieurs cibles du programme, une majorité de personnes-ressources en agence n'arrivaient pas à donner leur opinion sur l'état de la cible en 2006 et en 2010, et ainsi que sur l'utilité de la personne-ressource en établissement.

ANNEXE C

**Couverture du programme et profil
socioprofessionnel des
personnes-ressources
ayant participé au sondage**

**Couverture du programme
et
profil socioprofessionnel
des personnes-ressources ayant participé au sondage**

Table des matières

Sigles et acronymes.....	84
Introduction	85
1 Répartition de personnes-ressources en établissement.....	87
1.1 Sources d'information.....	87
1.1.1 Listes des personnes-ressources.....	87
1.1.2 Site Internet du ministère de la Santé et des Services sociaux.....	87
1.2 Répartition selon les types d'établissements et leurs clientèles	89
1.3 Répartition selon les établissements producteurs de rapports DG.....	93
1.4 Répartition régionale des personnes-ressources	96
2 Profil socioprofessionnel des répondants.....	97
2.1 Participation au sondage	97
2.1.1 Méthode de sondage	97
2.1.2 Taux de participation	97
2.1.3 Représentativité.....	97
2.2 Résultats du sondage	100
2.2.1 Formation scolaire et ordre professionnel	100
2.2.2 Expérience professionnelle	102
2.2.3 Emploi occupé	104
2.2.4 Exercice du rôle de personne-ressource et participation à la formation du CPQ.....	105
2.2.5 Champs d'activité	107

Table des tableaux

Tableau C 1 :	Répartitions des établissements, des installations et des personnes-ressources	89
Tableau C 2 :	Type d'établissements ayant des personnes-ressources.....	90
Tableau C 3 :	Personnes-ressources selon le type de clientèle servie par leur établissement	91
Tableau C 4 :	Établissements selon le nombre de personnes-ressources qu'ils ont désignées	92
Tableau C 5 :	Personnes-ressources dans les établissements producteurs de rapports DG	93
Tableau C 6 :	Les 10 plus grands producteurs de rapports DG en 2008-2009.....	95
Tableau C 7 :	Personnes-ressources et établissements par région sociosanitaire.....	96
Tableau C 8 :	Taux de participation des personnes-ressources au sondage	97
Tableau C 9 :	Participation au sondage selon la région.....	98
Tableau C 10 :	Participation au sondage selon le type d'établissement	99
Tableau C 11 :	Participation au sondage selon la clientèle servie	100
Tableau C 12 :	Domaine d'étude complétée par les personnes ressources le plus en lien avec leur emploi.....	101
Tableau C 13 :	Degré du diplôme obtenu par les personnes-ressources le plus en lien avec leur emploi	101
Tableau C 14 :	Appartenance à un ordre professionnel	102
Tableau C 15 :	Années d'expérience dans le RSSS.....	103
Tableau C 16 :	Années au service de leur établissement actuel	103
Tableau C 17 :	Heures de travail par semaine.....	104
Tableau C 18 :	Occupation d'un poste d'encadrement ou en situation d'autorité	105
Tableau C 19 :	Année de désignation à titre de personne-ressource	106
Tableau C 20 :	Personnes-ressources selon le temps hebdomadaire moyen consacré à leur rôle.....	106
Tableau C 21 :	Personnes-ressources selon leur présence ou non à une des sessions de formation offerte par le Curateur public	107
Tableau C 22 :	Champs d'activité des établissements selon les répondants	108

Table des figures

Figure C 1 :	Établissements selon le nombre de rapports DG produits en 2008-2009 ..	94
Figure C 2 :	Proportion des types d'établissements producteurs de rapports DG	95

Sigles et acronymes

CH	Centre hospitalier
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CJ	Centre jeunesse
CLSC	Centre local de services communautaires
CPEJ	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CPQ	Curateur public du Québec
CR	Centre de réadaptation
CRDI	Centre de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle
CRDP	Centre de réadaptation pour personnes ayant des déficiences physiques
CRDPA	Centre de réadaptation pour personnes ayant des déficiences physiques - auditives
CRDPM	Centre de réadaptation pour personnes ayant des déficiences physiques - motrices
CRDPV	Centre de réadaptation pour personnes ayant des déficiences physiques - visuelles
CRJDA	Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation
CRMDA	Centre de réadaptation pour jeunes mères en difficulté d'adaptation
CRPAT	Centre de réadaptation pour les personnes alcooliques et les autres personnes toxicomanes
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
DG	Directeur général
DI	Personne déficiente intellectuelle
DP	Personne déficiente physique
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PAT	Personne alcoolique et toxicomane
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux
SM	Santé mentale

INTRODUCTION

En novembre 2009, le Comité de direction du Curateur public a demandé une évaluation du Programme de désignation des personnes-ressources dans le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) et de la formation qui leur est offerte par le Curateur public du Québec (CPQ).

Ce programme, validé par la Table de concertation CPQ-RSSS, a débuté en 2007. Il vise à améliorer la communication et la collaboration entre les deux organismes.

Ainsi, la plupart des établissements du RSSS ont désigné une personne dont le rôle est d'assurer un lien privilégié avec le CPQ et d'acquérir un savoir spécifique sur l'inaptitude, le besoin de protection et le CPQ.

Ce document dresse un portrait de la couverture du programme dans le RSSS, des personnes-ressources qui ont été désignées et des répondants au sondage mené en novembre 2010. Il prend appui sur les listes des personnes-ressources du RSSS que possède le CPQ, sur les informations sur les établissements disponibles sur le site Internet du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et sur les réponses obtenues du sondage.

Ce portrait sera suivi du rapport qui cherchera à répondre aux questions de l'évaluation.

1 RÉPARTITION DE PERSONNES-RESSOURCES EN ÉTABLISSEMENT

1.1 SOURCES D'INFORMATION

1.1.1 LISTES DES PERSONNES-RESSOURCES

Le Curateur public possède une liste des personnes-ressources pour chacune des 16 régions sociosanitaires qui en ont désigné. Toutefois, ces listes évoluent constamment à cause notamment du roulement du personnel dans le RSSS. Pour actualiser ces informations, nous avons fait appel, dans un premier temps, aux vis-à-vis de ces personnes-ressources dans les directions territoriales du CPQ. Puis, nous avons contacté directement certaines agences ainsi que plusieurs établissements. Malgré tous ces efforts, le nombre de personnes-ressources demeure une estimation. Au moment du sondage, nous avons calculé la population des personnes-ressources en additionnant celles qui avaient confirmé leur statut, les remplaçantes qui nous ont été mentionnées et celles pour lesquelles aucune confirmation du statut n'avait été communiquée. Le total se chiffrait alors à 371 personnes-ressources.

1.1.2 SITE INTERNET DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Le réseau de la santé est complexe et les établissements qui le composent possèdent une variété de structures. Pour faciliter la description de la répartition des personnes-ressources en fonction des établissements, nous distinguons les centres de santé et de services sociaux (CSSS) des établissements hors CSSS. Selon les informations sur la mission des établissements disponibles sur le site du MSSS, nous avons établi les catégories suivantes :

- CSSS : inclut les établissements ainsi nommés, de même que le Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James. Un CSSS a plusieurs missions réparties dans plusieurs installations sur un territoire local : CLSC, CHSLD et/ou CH;
- CH : regroupe les établissements ayant une mission de centre hospitalier (CH) ou de centre hospitalier–centre d'hébergement et de soins de longue durée (CH–CHSLD);
- CHSLD : représente les établissements qui ont uniquement une mission de CHSLD;
- CJ : regroupe les établissements ayant une mission de centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ), de centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA) et de centre de réadaptation pour jeunes mères en difficulté d'adaptation (CRMDA);

- CR : regroupe les centres de réadaptation (CR) pour les personnes présentant une déficience intellectuelle (CRDI)⁷, ayant des déficiences physiques (CRDP) (auditives [CRDPA], motrices [CRDPM], visuelles [CRDPV]) et pour les personnes alcooliques et les autres personnes toxicomanes (CRPAT). Dans un seul cas, la mission de CR est accompagnée de la mission de CHSLD;
- Autres : inclut tous les établissements qui n'appartiennent pas aux groupes précédents, par exemple les CLSC privés conventionnés, les résidences privées, les centres de santé Inuulitsivik et Tulattavik de l'Ungava et le Conseil cri de la santé et des services sociaux.

Nous avons également réparti les établissements selon le type de clientèle qu'ils servent. Selon le site Internet du MSSS, certains établissements, tels que les CSSS, regroupent plusieurs installations qui ont une ou plusieurs missions particulières et qui peuvent servir une ou plusieurs clientèles. Par exemple, un CSSS peut regrouper des CLSC, qui sont réputés accueillir tous les types d'usagers, et des CHSLD, qui offrent leurs services aux personnes en perte d'autonomie.

D'autres établissements ne servent que des clientèles particulières. Par exemple, les CRDI se concentrent sur les personnes ayant une déficience intellectuelle, tandis que les CJ visent les mineurs.

Voici les catégories spécifiques de clientèles que nous avons répertoriées :

- personnes en perte d'autonomie;
- personnes déficientes intellectuelles (DI);
- personnes déficientes physiques (DP);
- jeunes⁸;
- personnes recevant des soins psychiatriques (SM);
- personnes alcooliques et toxicomanes (PAT).

7. Les CRDI sont réputés servir également les personnes ayant un trouble envahissant du développement (CRDITED). Toutefois, dans ce document, nous nous limitons au lexique établi par le MSSS pour les établissements (<http://wpp01.msss.gouv.qc.ca/appl/M02/M02Lexique.asp>).

8. L'expression « Jeunes » inclut également les jeunes en difficulté d'adaptation et les jeunes mères en difficulté d'adaptation.

1.2 RÉPARTITION SELON LES TYPES D'ÉTABLISSEMENTS ET LEURS CLIENTÈLES

Selon la catégorisation des types d'établissements, les CSSS sont les plus nombreux, formant le tiers des 294 établissements. Les CSSS regroupent le plus grand nombre d'installations et la majorité des personnes-ressources. Les CHSLD se dénombrent en presque autant d'établissements que les CSSS, mais ils sont formés de peu d'installations. Ils ont désigné près d'une personne-ressource sur cinq. Les centres de réadaptation et les centres jeunesse sont moins nombreux en termes d'établissements, mais ils sont plus imposants en nombre d'installations. Ils ont un peu plus d'une personne-ressource sur dix.

Tableau C 1 : Répartition des établissements, des installations et des personnes-ressources

Types d'établissements	Établissements		Installations		Personnes-ressources	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
CSSS	95 ⁹	32,3	763	43,9	190	51,2
Hors CSSS						
CH	34	11,6	100	5,7	45	12,1
CHSLD	92	31,3	116	6,7	71	19,1
CJ	16	5,4	256	14,7	14	3,8
CR	51	17,3	471	27,1	49	13,2
Autres	6	2,0	34	2,0	2	0,5
Total	294	100	1740¹⁰	100	371	100

9. Explication du nombre 95 : nous n'avons pas inclus le CLSC de Naskapi. Il est dans la catégorie « Autres » (alors qu'il est considéré comme un CSSS par le Ministère), et nous avons inclus le CRSSS de la Baie-James. Nous avons considéré les caractéristiques du premier trop différentes de celles des CSSS (qui ont plus d'une mission et plus d'une installation), tandis que le deuxième s'y apparentait beaucoup.

10. Il y a deux installations de plus que ce qu'affiche le site Internet du MSSS, car une résidence privée a une personne-ressource, bien qu'elle soit hors du RSSS, et la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean contient une installation de plus que ce que le site du MSSS indique, selon nos calculs.

On observe, au tableau 2, une couverture quasi complète du programme dans les CSSS. En dehors des CSSS, environ 80 % des centres hospitaliers, des centres jeunesse et des centres de réadaptation ont des personnes-ressources. La couverture du programme tombe à 62,0 % dans les établissements de type CHSLD.

Tableau C 2 : Types d'établissements ayant des personnes-ressources ou non

Types d'établissements	Au moins une personne-ressource		Sans personne-ressource		Total
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	Nb
CSSS	93	97,9	2	2,1	95
Hors CSSS					
CH	28	82,4	6	17,6	34
CHSLD	57	62,0	35	38,0	92
CJ	13	81,3	3	18,8	16
CR	41	80,4	10	19,6	51
Autres	2	33,3	4	66,7	6
Total	234	79,6	60	20,4	294

La plupart des personnes-ressources travaillent dans des établissements qui servent l'ensemble de la population d'un territoire. Parmi les établissements ayant une clientèle spécifique, 50 % des personnes-ressources (72 sur 144) proviennent d'établissements offrant des soins aux personnes en perte d'autonomie. Une personne-ressource sur six travaille dans un établissement ayant pour clientèle les personnes présentant une déficience intellectuelle.

Tableau C 3 : Personnes-ressources selon le type de clientèle servie par leur établissement

Clientèles	Personnes-ressources	
	N ^{bre}	%
L'ensemble de la population		
CSSS, CH non spécialisé, etc.		
Sous-total	227	61,2
Hors CSSS - clientèles spécifiques		
Personnes en perte d'autonomie	72	19,4
Personnes déficientes intellectuelles (DI)	23	6,2
Personnes déficientes physiques (DP)	14	3,8
Jeunes ¹¹	12	3,2
Personnes recevant des soins psychiatriques (SM)	9	2,4
Personnes alcooliques et toxicomanes (PAT)	9	2,4
Jeunes + PAT	2	0,5
DI + DP	2	0,5
Jeunes + DI + DP + PAT	1	0,3
Sous-total	144	38,8
Total	371	100

11. L'expression « Jeunes » inclut les jeunes en difficulté d'adaptation et les jeunes mères en difficulté d'adaptation.

Neuf établissements sur dix participant au programme ont désigné une ou deux personnes-ressources. Deux établissements partagent une même personne-ressource (0,5 dans le tableau).

Tableau C 4 : Établissements selon le nombre de personnes-ressources qu'ils ont désignées

Nombre de personnes-ressources désignées par établissement	Établissements			
	N ^{bre}	%	Nombre cumulé	% cumulé
0,5	2	0,9	2	0,9
1	160	68,4	162	69,2
2	45	19,2	207	88,5
3	10	4,3	217	92,7
4	10	4,3	227	97,0
5	1	0,4	228	97,4
6	2	0,9	230	98,3
7	2	0,9	232	99,2
8	0	0,0	232	99,2
9	1	0,4	233	99,8
10	1	0,4	234	100
Total	234	100		

1.3 RÉPARTITION SELON LES ÉTABLISSEMENTS PRODUCTEURS DE RAPPORTS DG

L'évaluation de l'incapacité et du besoin de protection est un aspect central de la raison d'être de ce programme puisqu'elle peut entraîner l'ouverture d'une mesure de protection publique ou privée. Nous nous sommes donc intéressés à la couverture des personnes-ressources dans les établissements ayant produit des rapports DG au cours de l'année 2008-2009.

Parmi les 162 établissements producteurs de rapports DG en 2008-2009, 154 (95 %) ont au moins une personne-ressource. La plupart des établissements qui n'ont pas de personne-ressource ont produit cinq rapports DG ou moins en 2008-2009.

Tableau C 5 : Personnes-ressources dans les établissements producteurs de rapports DG ou non

Établissements	Présence d'au moins une personne-ressource		Absence de personne-ressource		Total	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
Producteurs de rapports DG ¹²	154	95,1	8	4,9	162	100
Ne produisant pas de rapport DG	80	60,6	52	39,4	132	100

12. Ce sont les données de 2008-2009, selon le système d'exploitation du Curateur public.

Figure C 1 : Établissements selon le nombre de rapports DG produits en 2008-2009

N = 294 établissements

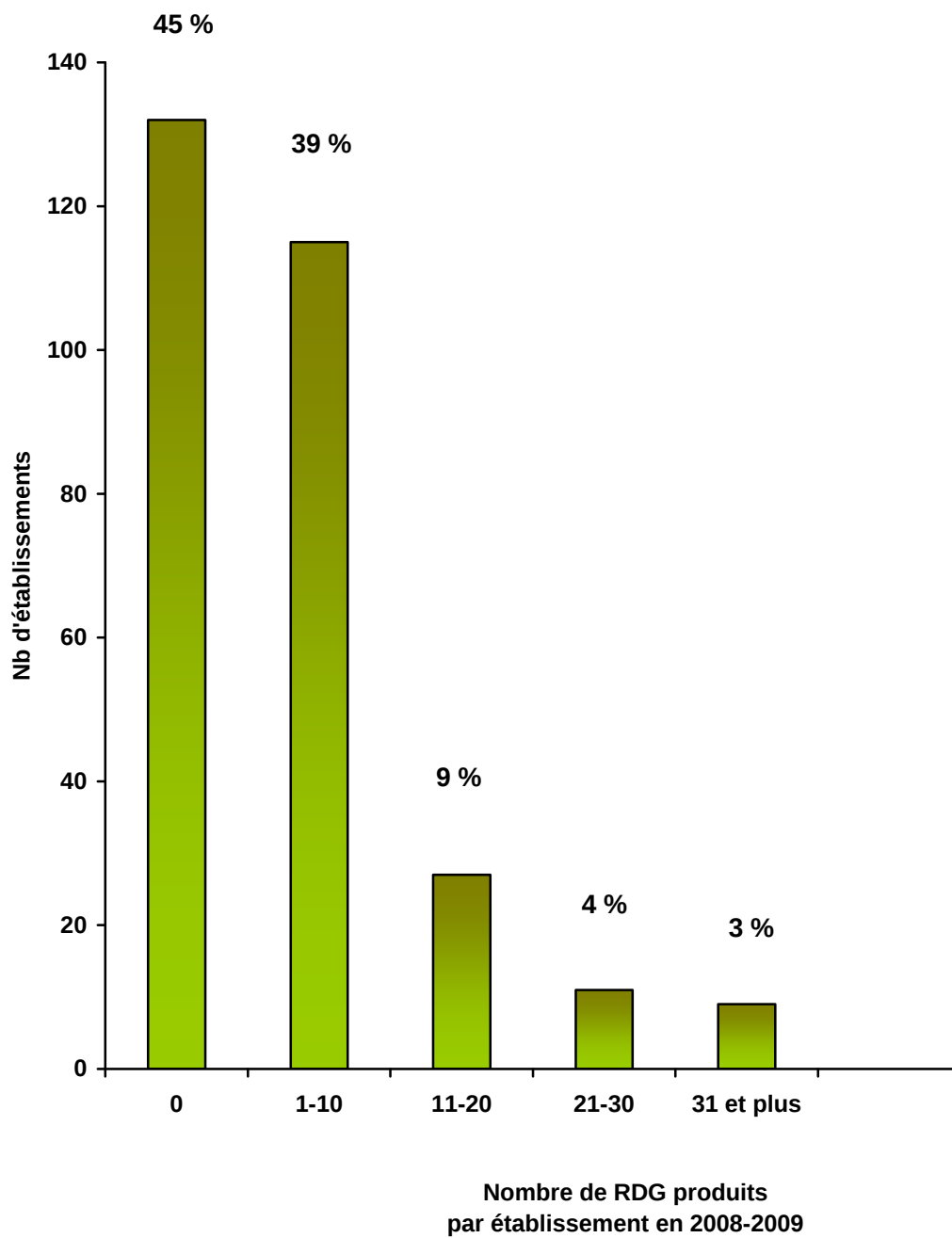
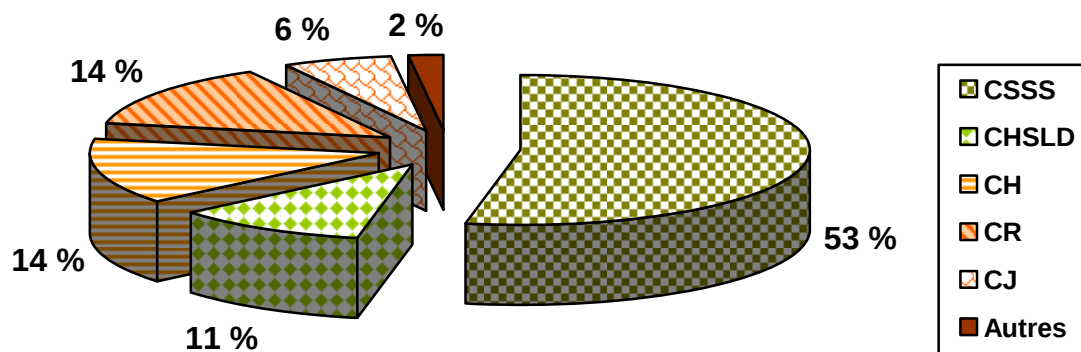


Figure C 2 : Proportion des types d'établissements producteurs de rapports DG

N = 162 établissements



Les 10 établissements ci-dessous ont produit 27,2 % des 1 466 rapports DG traités par le CPQ en 2008-2009. Parmi ces établissements, une grande variabilité s'observe quant au nombre de personnes-ressources présentes (de une à neuf).

Tableau C 6 : Les 10 plus grands producteurs de rapports DG en 2008-2009

Nom de l'établissement	Nombre de rapports DG en 2008-2009	Nombre d'installations	Nombre de personnes-ressources
Centre hospitalier de l'Université de Montréal	69	4	1
Centre universitaire de santé McGill	52	7	1
CSSS de la Vieille-Capitale	44	21	6
CSSS Jeanne-Mance	38	17	1
CSSS du Cœur-de-l'Île	37	6	1
CSSS du nord de Lanaudière	35	25	1
Hôpital Maisonneuve-Rosemont	32	3	1
Centre hospitalier universitaire de Québec	31	5	3
CSSS de Québec-Nord	31	18	9
Institut universitaire en santé mentale de Québec	30	2	2

1.4 RÉPARTITION RÉGIONALE DES PERSONNES-RESSOURCES

La majorité des établissements et des personnes-ressources se situent dans la Capitale-Nationale, en Montérégie et à Montréal. Un peu plus de la moitié de la population québécoise habite dans ces trois régions. Toutefois, à Montréal, seulement 60 % des établissements ont désigné des personnes-ressources. Cela peut s'expliquer par le fait que la production de rapports DG à Montréal est concentrée dans 46 % des établissements. Or, au tableau 5, nous avons constaté que les établissements qui ne produisent pas de rapports DG sont beaucoup moins susceptibles de désigner une personne-ressource.

Tableau C 7 : Personnes-ressources et établissements par région sociosanitaire

Régions	Personnes-ressources		Nombre d'établissements	Pourcentage des établissements avec personnes-ressources par région
	N ^{bre}	%		
Bas-Saint-Laurent	12	3,2	13	76,9
Saguenay–Lac-Saint-Jean	24	6,5	10	100
Capitale-Nationale	56	15,1	26	92,3
Mauricie–Centre-du-Québec	38	10,2	15	86,7
Estrie	18	4,9	16	81,3
Montréal	56	15,1	87	59,8
Outaouais	17	4,6	11	90,9
Abitibi-Témiscamingue	12	3,2	11	90,9
Côte-Nord	11	3,0	10	80,0
Nord-du-Québec	10	2,7	1	100
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	15	4,0	7	100
Chaudière-Appalaches	14	3,8	14	92,9
Laval	16	4,3	13	69,2
Lanaudière	10	2,7	10	90,0
Laurentides	23	6,2	13	92,3
Montérégie	39	10,5	34	97,1
Nunavik	0	0	2	0
Terres-Cries-de-la-Baie-James	0	0	1	0
Total	371	100	294	

2 PROFIL SOCIOPROFESSIONNEL DES RÉPONDANTS

2.1 PARTICIPATION AU SONDAGE

2.1.1 MÉTHODE DE SONDAGE

Le sondage en ligne contenait 64 questions et durait environ 30 minutes. Il s'est tenu du 9 novembre au 26 novembre 2010. Durant cette période, deux rappels ont été effectués. Les informations que nous avions sur les personnes-ressources nous permettaient de les contacter sur leur lieu de travail. Dans ce contexte, l'envoi de courriels et le sondage en extranet constituaient la méthode la plus adaptée.

2.1.2 TAUX DE PARTICIPATION

Voici dans quelle proportion les 371 personnes-ressources ont participé :

Tableau C 8 : Taux de participation des personnes-ressources au sondage

Personnes-ressources	Nombre	Pourcentage
Ayant répondu	224	60,4
N'ayant pas répondu		
Courriel erroné ou absence prolongée	23	6,1
Problème technique avec le sondage en ligne	6	1,6
Sans réponse	118	31,8
Sous-total	147	39,6
Total	371	100

2.1.3 REPRÉSENTATIVITÉ

La moyenne de participation est de 60,4 %. Les taux de participation selon la région, la clientèle et le type d'établissement se retrouvent dans les tableaux 9 à 11.

Tableau C 9 : Participation au sondage selon la région

Régions	Nombre de personnes-ressources	Répondants au sondage	
	N ^{bre}	N ^{bre}	Taux de participation régional
Mauricie–Centre-du-Québec	38	17	44,7
Nord-du-Québec	10	5	50,0
Laurentides	23	12	52,2
Montréal	56	31	55,4
Laval	16	9	56,3
Montréal	39	22	56,4
Outaouais	17	10	58,8
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	15	9	60,0
Estrie	18	11	61,1
Chaudière-Appalaches	14	9	64,3
Capitale-Nationale	56	37	66,1
Lanaudière	10	7	70,0
Côte-Nord	11	8	72,7
Saguenay–Lac-Saint-Jean	24	18	75,0
Abitibi-Témiscamingue	12	9	75,0
Bas-Saint-Laurent	12	10	83,3
Nunavik	0	0	s/o
Terres-Cries-de-la-Baie-James	0	0	s/o
Ensemble	371	224	60,4

Tableau C 10 : Participation au sondage selon le type d'établissement

Types d'établissements	Personnes-ressources	Répondants au sondage	
	N ^{bre}	N ^{bre}	%
CSSS	190	123	64,7
Hors CSSS			
CH	45	21	46,7
CHSLD	71	34	47,9
CJ	14	11	78,6
Centres de réadaptation	49	35	71,4
Autres	2	0	0,0
Ensemble	371	224	60,4

Tableau C 11 : Participation au sondage selon la clientèle servie

Clientèles	Personnes ressources	Répondants au sondage	%
Clientèle générale (CSSS, CH non spécialisé, etc.)	227	138	60,8
Hors CSSS servant des clientèles spécifiques			
Personnes en perte d'autonomie	72	34	47,2
Personnes déficientes intellectuelles (DI)	23	18	78,3
Personnes déficientes physiques (DP)	14	10	71,4
Jeunes ¹³	12	8	66,7
Personnes recevant des soins psychiatriques (SM)	9	6	66,7
Personnes alcooliques et toxicomanes (PAT)	9	5	55,6
Jeunes + PAT	2	2	100
DI + DP	2	2	100
Jeunes + DI + DP + PAT	1	1	100
Ensemble	371	224	60,4

2.2 RÉSULTATS DU SONDAGE

2.2.1 FORMATION ET ORDRE PROFESSIONNEL

À la question « Quel est le diplôme obtenu le plus relié à votre emploi? », près des deux tiers des personnes-ressources mentionnent une formation en travail social. Les catégories présentées ci-dessous sont un regroupement des choix de réponses que nous avons offerts aux répondants ainsi que l'ajout de certains domaines, qui ont été indiqués à plusieurs reprises dans « Autres ».

13 . L'expression « Jeunes » inclut les jeunes en difficulté d'adaptation et les jeunes mères en difficulté d'adaptation.

Tableau C 12 : Domaine d'études complétées par les personnes-ressources le plus reliées à leur emploi

Domaine du diplôme obtenu	N ^{bre}	%
Administration – Communication – Gestion	26	11,6
Psychologie – Psychoéducation	19	8,5
Soins infirmiers	15	6,7
Travail social	144	64,3
Autres (dont conseiller en orientation – Éducation – Gériatrie – Droit – Médecine – Orthopédagogie)	19	8,5
Sans réponse	1	0,4
Total	224	100

La majorité des personnes-ressources indiquent qu'elles ont obtenu un baccalauréat et l'on note que plus de 25 % ont un diplôme du niveau de la maîtrise ou du doctorat.

Tableau C 13 : Degré du diplôme obtenu par les personnes-ressources le plus relié à leur emploi

Degré du diplôme obtenu	Nombre	%
Collégial	6	2,7
Universitaire – Certificat	16	7,1
Universitaire – Baccalauréat	142	63,4
Universitaire – Maîtrise	53	23,7
Universitaire – Doctorat	5	2,2
Autre	2	0,9
Total	224	100

La majorité des personnes-ressources sont membres d'un ordre professionnel (65,6 %). On note que 47,3 % sont membres de l'Ordre des travailleurs sociaux,

ce qui est inférieur à la proportion de personnes-ressources diplômées en ce domaine (64,3 %).

Tableau C 14 : Appartenance à un ordre professionnel

Appartenance	Nombre	%
Aucune	77	34,4
Ordres professionnels		
Barreau du Québec	3	1,3
Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	21	9,4
Collège des médecins du Québec	4	1,8
Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec	4	1,8
Ordre des psychologues du Québec	6	2,7
Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec	106	47,3
Autres	3	1,3
Sous-total	147	65,6
Total	224	100

2.2.2 EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Les personnes-ressources travaillent dans le RSSS depuis 19 ans en moyenne. Près du tiers des personnes-ressources ont plus de 25 ans d'expérience et 14,7 % ont 30 ans ou plus d'expérience. Ces dernières sont susceptibles de devoir être remplacées d'ici quelques années.

Tableau C 15 : Années d'expérience dans le RSSS

Années d'expérience dans le RSSS	Nombre	%
5 ans ou moins	20	8,9
6 - 10 ans	29	12,9
11 - 15 ans	43	19,2
16 - 20 ans	30	13,4
21 - 25 ans	32	14,3
26 - 30 ans	33	14,7
Plus de 30 ans	33	14,7
Sans réponse	4	1,8
Total	224	100

En moyenne, les personnes-ressources travaillent dans leur établissement actuel depuis 13 ans. Près de la moitié des personnes-ressources travaillent dans le même établissement depuis 10 ans ou moins.

Tableau C 16 : Années au service de leur établissement actuel

Années d'expérience dans l'établissement actuel	Nombre	%
5 ans ou moins	51	22,8
6 - 10 ans	60	26,8
11 - 15 ans	33	14,7
16 - 20 ans	24	10,7
21 - 25 ans	27	12,1
26 - 30 ans	14	6,3
Plus de 30 ans	13	5,8
Sans réponse	2	0,9
Total	224	100

2.2.3 EMPLOI OCCUPÉ

La grande majorité des personnes-ressources travaillent à temps plein. Une personne sur six fait plus de 40 heures par semaine.

Tableau C 17 : Heures de travail par semaine

Heures travaillées par semaine	Nombre	%
25 heures ou moins	9	4,0
26 - 30 heures	21	9,4
31 - 35 heures	106	47,3
36 - 40 heures	50	22,3
Plus de 40 heures	37	16,5
Sans réponse	1	0,4
Total	224	100

La majorité des personnes-ressources (57,6 %) déclarent être en situation d'autorité ou occuper un emploi d'encadrement. Mentionnons que les catégories « Conseiller » et « Coordonnateur » n'étaient pas dans les choix de réponse offerts dans le sondage. Elles ont été ajoutées par les participants eux-mêmes. Au départ, les choix à cocher se limitaient à cadre, chef et directeur. Ainsi, les pourcentages auraient peut-être été plus élevés si nous avions ajouté ces catégories.

Tableau C 18 : Occupation d'un poste d'encadrement ou en situation d'autorité

Genre de poste	Nombre	%
N'occupe pas de poste d'encadrement ou en situation d'autorité		
Sous-total	93	41,5
Poste d'encadrement ou en situation d'autorité		
Cadre – Chef	71	31,7
Conseiller	8	3,6
Coordonnateur	17	7,6
Directeur	27	12,1
Autres	6	2,7
Sous-total	129	57,7
Sans réponse	2	0,9
Total	224	100

2.2.4 EXERCICE DU RÔLE DE PERSONNE-RESSOURCE ET PARTICIPATION À LA FORMATION DU CPQ

On observe que 41,5 % des personnes-ressources ont été désignées dès la première année du programme. Au sujet des personnes-ressources désignées à partir de 2008, nos données ne nous permettent pas de distinguer s'il s'agit de personnes désignées en remplacement d'une autre, de personnes-ressources additionnelles dans un même établissement ou de premières personnes-ressources dans des établissements qui n'en avaient pas encore. Plus de 22 % des personnes ont été désignées en 2010. Il est possible que certaines d'entre elles aient été désignées au moment où nous avons fait les démarches pour mettre les listes à jour.

Tableau C 19 : Année de désignation à titre de personne-ressource

Année de désignation	Nombre	%
2007	93	41,5
2008	51	22,8
2009	31	13,8
Janvier à juin 2010	28	12,5
Juillet à novembre 2010	20	8,9
N'a pas répondu	1	0,4
Total	224	100

Selon les réponses obtenues au sondage, une personne sur huit ne consacre aucun temps au rôle de personne-ressource. En incluant cette première catégorie, plus de la moitié des personnes-ressources y consacrent moins d'une heure. Le plus grand nombre d'heures mentionné est de 21 par semaine.

Tableau C 20 : Personnes-ressources selon le temps hebdomadaire moyen consacré à leur rôle

Temps consacré au rôle de personne-ressource	Nombre	Nombre cumulé	%	% cumulé
Aucune	28	28	12,5	12,5
Moins d'une heure	91	119	40,6	53,1
Une heure	39	158	17,4	70,5
Deux heures	21	179	9,4	79,9
Trois heures	16	195	7,1	87,0
Plus de trois heures	29	224	12,9	100
Total	224		100	

La grande majorité des personnes-ressources a assisté à une session de formation offerte par le Curateur public.

Tableau C 21 : Personnes-ressources selon leur présence ou non à une des sessions de la formation offerte par le Curateur public

Années de formation	Nombre	%
A suivi la formation		
2007	84	37,5
2008	46	20,5
2009	25	11,2
2010	30	13,4
Année non indiquée	1	0,4
Sous-total	186	83,0
N'a pas suivi la formation	34	15,2
Sans réponse	4	1,8
Total	224	100

2.2.5 CHAMPS D'ACTIVITÉ

Le questionnaire proposait aux personnes-ressources une liste de champs d'activité reliés au programme. Parmi ceux-ci, elles ont sélectionné ceux qui concernaient leur établissement. Il s'agissait de savoir quelles sont les différentes activités pour lesquelles elles peuvent être sollicitées, même si ces activités ne font pas partie de leur travail quotidien.

Les participants au sondage ont presque tous répondu que leur établissement produit des évaluations de l'inaptitude et du besoin de protection (98,7 %). Cela peut sembler élevé puisque, selon les statistiques opérationnelles, seulement 55 % des établissements du RSSS produisent des rapports DG. L'explication est attribuable au fait que la question du sondage était posée de façon très globale et visait à inclure, d'une part, les évaluations menant à une intervention juridique, tel qu'un régime de protection (privé ou public), ou l'homologation d'un mandat en prévision de l'inaptitude. D'autre part, elle pouvait englober toutes les autres évaluations qui privilégient des mesures alternatives non juridiques ou qui ne constatent pas un besoin de protection ou une inaptitude.

Tableau C 22 : Champs d'activité des établissements selon les répondants

Champs d'activité	Fait par l'établissement	
	N ^{bre}	%
Évaluation de l'incapacité et du besoin de protection, que les finalités soient légales ou non	221	98,7
Rédaction de rapports de réévaluation ou hébergement de personnes pour lesquelles un rapport de réévaluation doit être fait	196	87,5
Utilisation de mesures provisoires	175	78,1
Traitement de signalements	174	77,7
Signalement au Curateur public d'un changement de milieu de vie d'une personne sous régime public	185	82,6
Offre d'aides techniques	180	80,4
Rédaction de plans d'intervention et/ou de plans de soins ou de services individualisés (PI/PSI)	215	96,0
Requêtes en garde en établissement ou en autorisation de soins	166	74,1