PROTECTEUR DU CITOYEN

PAR COURRIEL

Québec, le 26 septembre 2025

Madame Geneviève Biron
Présidente et cheffe de la direction
Santé Québec
930, chemin Sainte-Foy, 6e étage
Québec (Québec) G1S 2L4

Objet : Projet de *Règlement sur l'accès aux services chirurgicaux*

Madame la Présidente et Cheffe de la direction,

Dans le cadre de son mandat, le Protecteur du citoyen prend connaissance de l'ensemble des projets de loi et de règlement présentés à l'Assemblée nationale ou publiés à la *Gazette officielle du Québec*. Lorsqu'il l'estime nécessaire, il intervient en vertu de l'article 27.3 de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*[1], qui lui confère le pouvoir d'appeler l'attention d'un dirigeant d'organisme ou du gouvernement sur les réformes législatives, réglementaires ou administratives qu'il juge conformes à l'intérêt général.

C'est dans ce contexte que j'ai pris connaissance du projet de *Règlement sur l'accès aux services chirurgicaux*, publié à la *Gazette officielle du Québec* le 20 août 2025.

L'article 3 du projet de règlement prévoit que l'usager qui est sur une liste d'attente pour des services chirurgicaux devra être informé de son cheminement, de sa priorisation sur la liste ainsi que des délais moyens d'attente. Pour ce faire, le moyen de communication technologique doit être priorisé.

Bien que la majorité des personnes au Québec soient à l'aise avec les moyens technologiques, des populations fragilisées, comme des personnes peu ou pas alphabétisées, des personnes en situation d'itinérance, des personnes aînées, des personnes en précarité financière et des personnes immigrantes, entre autres, peuvent éprouver des difficultés avec les outils technologiques. De plus, le manque d'équipement ou d'une connexion Internet fiable peut représenter un enjeu pour certaines personnes.

Une interprétation étroite de la priorisation du moyen technologique pourrait sous-entendre l'exclusion d'autres moyens de communication, laissant ainsi certains pans de la population sans accès à des informations importantes relatives à leur cheminement pour des services chirurgicaux.

[1] *Loi sur le Protecteur du citoyen*, RLRQ, c. P-32.

800, place D'Youville, 19e étage
Québec (Québec) G1R 3P4

Téléphone : 418 643-2688
Sans frais : 1 800 463-5070
Télécopieur : 1 866 902-7130

protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca
protecteurducitoyen.qc.ca

Afin d'éviter qu'une telle situation se produise, je considère que l'article 3 du projet de règlement doit être bonifié de façon à proposer différents moyens de communication aux personnes sur la liste d'attente, tout en leur offrant la possibilité de choisir celui qui leur convient.

Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :

R-1 Que l'article 3 du projet de *Règlement sur l'accès aux services chirurgicaux* soit modifié par l'ajout, à la fin, de la phrase suivante : « Différents moyens de communication doivent toutefois être offerts afin que l'usager adopte celui qui lui convient. »

Le Protecteur du citoyen suivra avec intérêt l'évolution de ce projet de règlement, ainsi que sa mise en œuvre.

Je vous prie de recevoir, Madame la Présidente et Cheffe de la direction, l'assurance de ma considération distinguée.

Le protecteur du citoyen,

Marc-André Dowd

c. c. M. Christian Dubé, ministre de la Santé
M. Daniel Paré, sous-ministre de la Santé et des Services sociaux
Mme Éloïse Roy-Gamache, secrétaire de la Commission de la santé et des services sociaux
Mme Astrid Martin, secrétaire de la Commission des institutions