

Pour diffusion le 7 juin
Sous embargo jusqu'au dépôt du document à l'Assemblée nationale

**37^e rapport annuel
du Protecteur du citoyen**

LES FAITS SAILLANTS

Québec, le 7 juin 2007 – Voici les faits saillants du 37^e Rapport annuel du Protecteur du citoyen, déposé ce matin par le président de l'Assemblée nationale du Québec.

Pour l'exercice 2006-2007, neuf ministères et six organismes du gouvernement du Québec ont fait l'objet des commentaires de la Protectrice du citoyen, madame Raymonde Saint-Germain. Ces organisations ont attiré son attention en raison du nombre élevé de plaintes qu'elles ont suscité, parce qu'elles sont aux prises avec des problématiques récurrentes ou parce qu'elles doivent gérer un dossier d'envergure qui touche de nombreux citoyens.

Cette année, pour la première fois, le rapport du Protecteur du citoyen inclut le rapport produit en vertu de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*. La Protectrice du citoyen rend non seulement compte de l'examen des plaintes relatives aux instances du réseau de la santé et des services sociaux, mais elle dresse aussi le portrait de plusieurs problématiques qui la préoccupent à l'égard de la qualité des services et du respect des droits des usagers.

L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Six organisations se partagent près de 85 % des motifs de plainte des citoyens.

LE MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

- **La sécurité civile**

La Protectrice du citoyen est intervenue dans le dossier de l'érosion des berges du Saint-Laurent pour rappeler l'importance d'une information complète, en temps opportun. En effet, après avoir été informés à l'automne 2004 des risques pour leur propriété et leur sécurité, les citoyens touchés sur la Côte-Nord n'ont

reçu aucune autre information détaillée pendant près de deux ans. Depuis novembre 2006, le Ministère assure la coordination des interventions des cinq ministères impliqués et un cadre de prévention a été annoncé. Malgré cela, les citoyens concernés, partout au Québec, attendent toujours de connaître les actions concrètes qui seront posées par chaque ministère ainsi que les échéances fixées.

- **Les services correctionnels**

À titre d'ombudsman correctionnel, le Protecteur du citoyen a examiné 1588 motifs de plainte, dont 507 se sont avérés fondés. Le quart d'entre eux portent sur les soins de santé et 12 % sur la perte de droits ou de privilèges.

La *Loi sur le système correctionnel du Québec* est entrée en vigueur en février 2007. La Protectrice du citoyen est d'avis que cette réforme est porteuse d'effets positifs sur la sécurité des citoyens et sur l'harmonie sociale au Québec. Sa réussite doit donc faire l'objet d'une attention constante. Or, les problèmes observés cette année montrent qu'il y subsiste un important rattrapage à faire pour assurer l'atteinte de ces objectifs.

La surpopulation des établissements constitue une problématique qui perdure depuis plusieurs années. Non seulement la situation ne s'est pas améliorée, mais les conditions de détention se sont dégradées. Des programmes de réinsertion sociale, en particulier en matière de désintoxication et de prévention de la violence conjugale, sont annulés, faute d'espace. Les efforts de rationalisation budgétaire qui sont imposés aux établissements s'arriment difficilement avec les objectifs fixés par la nouvelle loi.

Les établissements disent ne plus avoir la marge de manœuvre minimale pour réaliser adéquatement la mission qui leur est confiée. De plus, l'ensemble du personnel travaille dans un contexte fort difficile et hautement exigeant.

La Protectrice du citoyen juge essentiels le maintien et l'amélioration des programmes offerts dans les établissements de détention et dans la communauté, de manière à ne pas compromettre le succès des objectifs de réinsertion sociale et de prévention de la récidive.

- **L'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)**

Des délais de plusieurs semaines, voire de quelques mois, sont régulièrement observables pour rendre une décision, pour verser une indemnité ou pour rembourser des frais aux victimes. La Protectrice du citoyen espère que le plan de modernisation mis en œuvre au début de l'année 2006 par la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels viendra corriger cette importante lacune en matière de qualité des services à l'égard de sa clientèle.

Bien que des avancées significatives aient été réalisées grâce à l'adoption du projet de loi n° 25, la Protectrice du citoyen considère nécessaire de procéder à une réforme en profondeur du régime dont les fondements datent de 1931. À cet effet, elle a soumis plusieurs recommandations au groupe de travail formé par le ministre de la Justice.

LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

- **L'indemnisation des accidentés de la route**

Le Protecteur du citoyen a reçu 266 plaintes concernant ce volet d'activité de la Société. Des 361 motifs de plainte soulevés, 160 étaient fondés, soit 45 %, une proportion que la Protectrice du citoyen juge préoccupante.

Globalement, la performance de la Société est insatisfaisante en matière de qualité des services. Par exemple, les délais pour rendre des avis médicaux sont tout aussi déraisonnables que par les années passées. Les accidentés attendent en moyenne plus de trois mois et certains d'entre eux peuvent se retrouver sans revenu durant cette période. Quant aux décisions sur le retour au travail, la Société n'explique pas adéquatement ses motifs, empêchant ainsi l'accidenté de bien comprendre la décision et de préparer son recours en révision en conséquence.

La Protectrice du citoyen suit de près la mise en œuvre du plan d'action de la Société qui, en principe, devrait contribuer à améliorer les services aux citoyens.

- **Le code de la sécurité routière**

Les plaintes qui sont soumises au Protecteur du citoyen concernant la sécurité routière ont diminué en raison des améliorations qui ont été apportées au Service de l'évaluation médicale. Par contre, la Protectrice du citoyen constate que la difficulté de la Société à reconnaître et à assumer ses erreurs à l'égard de sa clientèle demeure un problème crucial. Elle observe aussi que, dans plusieurs situations portées à son attention, la diffusion de l'information aux citoyens est inadéquate.

REVENU QUÉBEC

- **La fiscalité**

Les 322 plaintes visant le secteur de la fiscalité à Revenu Québec indiquent une insatisfaction tangible chez les citoyens. Très variées, elles touchent aussi bien les mesures de perception et les cotisations annuelles, que les pénalités et les intérêts imposés aux contribuables. En les examinant, la Protectrice du citoyen a décelé plusieurs problèmes dans le traitement des pièces par Revenu Québec.

Cette déficience dans la gestion des documents fait aussi l'objet de plaintes formelles.

- **La perception des pensions alimentaires**

Le Protecteur du citoyen souligne que l'amélioration de la gestion du programme a entraîné une régression des plaintes depuis les trois dernières années. Toutefois, certains irritants demeurent. Ainsi, cette année, la majorité des motifs de plainte fondés pour lesquels le Protecteur du citoyen a dû intervenir en regard de ce programme proviennent de citoyens qui souhaitent faire corriger une situation qu'ils avaient déjà généralement tenté de régler sans succès avec Revenu Québec. Si la charge de travail des agents n'est pas en cause, comme le prétend le Ministère, la Protectrice du citoyen est d'avis que les aspects plus complexes des dossiers devraient être traités par des fonctionnaires qui sont moins sollicités par la clientèle.

LA COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

- **L'indemnisation et la réadaptation des travailleurs**

Ce volet d'activité de la Commission a fait l'objet de 262 motifs de plainte dont 31 % ont été jugés fondés.

D'une année à l'autre, l'examen des plaintes à l'endroit de la Commission met à jour des problématiques qui resurgissent avec constance. Ainsi, la Commission n'assume pas adéquatement sa responsabilité d'informer correctement les citoyens des motifs justifiant ses décisions. Les situations où l'analyse des dossiers est effectuée à partir d'une documentation incomplète ou insuffisante reviennent aussi régulièrement. Par ailleurs, il arrive que la Commission n'adapte pas ses politiques et ses façons de faire aux courants jurisprudentiels de la Commission des lésions professionnelles lorsqu'ils ne lui sont pas favorables, et ce, même lorsque ces courants sont nettement majoritaires.

LE MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

- **L'aide financière**

Depuis plusieurs années, le Protecteur du citoyen signale au Ministère des situations dont le traitement requiert une approche plus souple, notamment à l'endroit des personnes vulnérables. Les échanges se sont poursuivis cette année et le Ministère a offert une bonne collaboration dans la recherche et la mise en application de solutions adaptées aux caractéristiques particulières de sa clientèle.

La Protectrice du citoyen a proposé des modifications au *Projet de règlement sur l'aide aux personnes et aux familles*, afin d'assurer un traitement juste et

équitable à toutes les personnes qui, à un moment de leur vie, ont besoin d'une aide de dernier recours.

- **L'assurance parentale**

Durant les premiers mois de son implantation, le nouveau *Régime québécois d'assurance parentale* a généré un grand nombre de plaintes au Protecteur du citoyen. La Protectrice du citoyen note que les mesures de redressement adoptées par le Ministère se sont révélées efficaces pour améliorer l'accessibilité. Par contre, elle constate que la nouvelle réglementation n'avait pas prévu certaines situations en lien notamment avec l'admissibilité au régime et le calcul du revenu hebdomadaire.

LE MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT

- **L'aide financière aux études**

Cette année, le pourcentage de plaintes fondées relativement à l'aide financière aux études est passé de 45 % en 2005-2006 à 31 %. L'amélioration de la situation est due en partie aux efforts consentis par le Ministère pour la révision en profondeur de son système informatique *Contact*, efforts que la Protectrice du citoyen reconnaît et salue. Cela a permis de corriger les nombreuses anomalies qui pénalisaient les étudiants dans le traitement de leurs demandes de prêts et bourses. L'insatisfaction qui demeure vise principalement le mode de calcul, le montant accordé et le recouvrement des dettes d'études.

LA SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX

Trois types d'établissements sont à l'origine de près de 75 % des motifs de plainte des usagers : les centres hospitaliers (39,8 %), les centres locaux de services communautaires, dans leur volet de soutien à domicile (21,5 %), et les centres d'hébergement de soins de longue durée (13,4 %).

LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DES SERVICES

L'entrée en vigueur en avril 2006 de certaines dispositions du projet de loi n° 83, *Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives*, a transformé de manière significative les responsabilités relatives au régime de traitement des plaintes en matière de services de santé et de services sociaux. À cet égard, l'année 2006-2007 a été une année de transition autant pour le Ministère que pour les instances du réseau et le Protecteur du citoyen.

La Protectrice du citoyen a jugé pertinent de faire le point sur l'implantation des mesures de renforcement du régime, dont la responsabilité incombe au ministère de la Santé et des Services sociaux, puisque son fonctionnement optimal est essentiel pour assurer le respect des droits des usagers. Un sondage du

Protecteur du citoyen auprès des présidents des conseils d'administration des établissements de même qu'auprès des responsables des centres d'aide et d'accompagnement aux plaintes donne des résultats inquiétants.

D'une part, des retards par rapport à l'embauche des commissaires aux plaintes et à la qualité des services dans 45 % des établissements sont constatés. D'autre part, la capacité des mêmes établissements à accomplir l'ensemble des tâches qui leur sont dévolues n'est pas assurée, en raison du temps dont ils disposent et du nombre élevé d'installations dont chacun est responsable.

LES ÉTABLISSEMENTS

- **Les centres hospitaliers**

Comme cela a été le cas dans les années antérieures, les centres hospitaliers occupent encore cette année le premier rang, avec 180 motifs de plainte, soit 36 % de tous les motifs de plainte examinés par le Protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux. Les 74 motifs de plainte jugés fondés ont donné lieu à 116 recommandations.

Ce sont les aspects cliniques et professionnels des soins et des services, la tarification des chambres privées et semi-privées ainsi que les frais encourus pour le transport qui sont le plus souvent à la source de l'insatisfaction des usagers.

- **Les centres locaux de services communautaires (CLSC)**

La très grande majorité des plaintes que le Protecteur du citoyen reçoit concernant les CLSC vise le soutien à domicile. Les situations portées à son attention confirment que les ressources font cruellement défaut. Par conséquent, les CLSC éprouvent de la difficulté à répondre aux besoins des citoyens.

Ce déséquilibre entre les besoins et les ressources a des répercussions directes sur la vie des citoyens qui ne reçoivent pas les services requis par leur état de santé ou qui subissent des délais à répétition. La Protectrice du citoyen souhaite que le Ministère améliore la concordance entre la *Politique de soutien à domicile* et la disponibilité des services sur le territoire.

- **Les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD)**

Les visites d'appréciation réalisées par le Ministère, de même que les plaintes et les signalements concernant les CHSLD révèlent qu'un certain nombre d'entre eux connaissent des difficultés. Trop souvent, les enquêtes du Protecteur du citoyen démontrent la méconnaissance des politiques ministérielles dans l'exercice quotidien des responsabilités. La Protectrice du citoyen évalue qu'il y a urgence d'agir, puisqu'il en découle des situations où les usagers ne reçoivent pas les services de qualité auxquels ils ont droit. Il en découle aussi des

situations où les services sont donnés dans un environnement qui ne respecte pas toutes les normes nécessaires pour assurer la sécurité et le confort des personnes hébergées.

- **Les centres jeunesse**

La Protectrice du citoyen constate que la clientèle des centres jeunesse s'alourdit et que les problématiques évoluent. Par exemple, la prévalence de problèmes de santé mentale chez une proportion grandissante d'enfants en besoin de protection s'observe dans plusieurs des centres visités. Au cours de la prochaine année, des études et d'autres visites permettront au Protecteur du citoyen de constituer un portrait plus précis de la situation.

Par ailleurs, les jeunes et leurs familles ont bénéficié du programme national de formation de l'ensemble des intervenants.

- **Les centres de réadaptation**

La majorité des plaintes concernant cette instance portent sur la déficience intellectuelle. Les usagers se plaignent principalement de l'admissibilité aux soins.

La Protectrice du citoyen est interpellée par les problèmes multiples que connaissent les parents des enfants atteints d'un trouble envahissant du développement. Certains dénoncent l'arrêt des services parce que l'enfant a atteint l'âge de six ans ; d'autres signalent l'absence totale de services dès que l'âge adulte est atteint.

Le Protecteur du citoyen effectue actuellement une recherche sur leurs difficultés à obtenir des services d'un des réseaux, celui de la santé et des services sociaux, celui des services de garde ou encore celui de l'éducation. Cette recherche vise à documenter le dossier de façon rigoureuse et exhaustive, dans le but de proposer des solutions concrètes et réalistes pour l'ensemble des personnes touchées.

LES PROBLÉMATIQUES PARTICULIÈRES

Au-delà des missions des établissements, la Protectrice du citoyen a accordé une attention particulière à des situations qui compromettent les droits des usagers ou l'équité dans l'accès aux services. Ainsi, en raison des plaintes reçues cette année, elle s'est intéressée aux problématiques suivantes :

- la gestion des risques et les infections nosocomiales ;
- le respect des droits des personnes ayant des problèmes de santé mentale ;
- l'utilisation de la force, de l'isolement et des substances chimiques comme mesures de contrôle des personnes ;

- la tarification des chambres privées et semi-privées dans les centres hospitaliers ;
- l'accès aux services de physiothérapie.

DES EXEMPLES PROBANTS

Aussi bien en administration publique qu'en santé et services sociaux, l'analyse du Protecteur du citoyen repose sur les constats tirés de l'examen des plaintes et des signalements. À cet égard, le rapport comporte de nombreux exemples pour illustrer les problèmes soulevés.

– 30 –

Source : Le Protecteur du citoyen

Pour renseignements :

Dominique Bouchard

Agente d'information

Tél : (418) 643-2688

Cell : (514) 346-2643

dominique.g.bouchard@protecteurducitoyen.qc.ca