



**LE PROTECTEUR DU CITOYEN**  
Assemblée nationale  
Québec

**COMMUNIQUÉ DE PRESSE**

---

**Pour diffusion le 7 juin**

**Sous embargo jusqu'au dépôt du document à l'Assemblée nationale**

## **LE PROTECTEUR DU CITOYEN, AUSSI AU SERVICE DES GENS EN RÉGION**

**Québec, le 7 juin 2007** – Plus de 50 % des plaintes reçues par le Protecteur du citoyen à l'endroit des ministères et organismes proviennent des régions autres que Québec et Montréal. Pour les établissements du réseau de la santé et des services sociaux en région, les plaintes et les signalements sont de l'ordre de 60 %. Toutefois, il faut tenir compte du fait que les établissements de Québec et Montréal traitent de nombreux citoyens des régions.

L'action du Protecteur du citoyen à l'égard des populations régionales est bien tangible, notamment en raison de la portée collective de ses recommandations. Plusieurs situations évoquées dans son rapport annuel 2006-2007 en témoignent. « Lorsque nous analysons des plaintes, il arrive souvent que l'effet des recommandations que nous formulons soit collectif et profite à un grand nombre de personnes, soit de façon rétroactive ou encore de manière préventive en évitant qu'un préjudice ne se reproduise », a expliqué la Protectrice du citoyen, madame Raymonde Saint-Germain.

### **L'érosion des berges du Saint-Laurent : de nombreux citoyens touchés**

La Protectrice du citoyen s'est intéressée à la question de l'érosion des berges du Saint-Laurent. Sur la Côte-Nord, entre autres, ce phénomène menace des propriétés et des infrastructures. Il a une incidence directe sur la sécurité de nombreux citoyens vivant dans 4 municipalités régionales de comté, 31 municipalités et 7 communautés autochtones. De plus, l'érosion des berges comporte d'importants risques économiques et ne se limite pas à la Côte-Nord. À plus ou moins brève échéance, le gouvernement et ses partenaires seront vraisemblablement appelés à intervenir dans d'autres régions du Québec. Deux aspects cruciaux ont particulièrement retenu l'attention et fait l'objet d'une intervention officielle de la Protectrice du citoyen : le plan gouvernemental d'intervention pour les risques naturels ainsi que la qualité et la disponibilité en temps opportun de l'information donnée aux citoyens touchés.

### **Des agriculteurs et des acériculteurs ont gain de cause**

Grâce à l'intervention du Protecteur du citoyen, quatre producteurs de veaux ont obtenu une aide additionnelle dans le cadre du programme Prime Vert, administré par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation.

Cette aide doit leur servir à rendre conformes leurs structures d'entreposage de fumier érigées sur la base de données inscrites dans un recueil endossé par le Ministère. Au départ, le Ministère refusait d'admettre la responsabilité de la non-conformité des constructions, pourtant réalisées en se fiant à des normes reconnues.

Dans le même esprit, le Protecteur du citoyen a poursuivi, auprès du même ministère, des démarches qu'il avait entreprises en 2003 pour réclamer l'indemnisation d'un acériculteur ayant subi des pertes en raison d'une tempête de vent survenue en 1999. Ayant eu, dans un premier temps, gain de cause en partie, il a insisté pour obtenir la parité pour les autres acériculteurs dans la même situation. L'intervention du Protecteur du citoyen dans ce dossier a ainsi profité à dix autres acériculteurs.

### **Une nouvelle entreprise pourra enfin voir le jour**

Devant des retards qui perduraient dans ses démarches avec le ministère des Ressources naturelles et de la Faune, un citoyen qui souhaite démarrer une scierie sur un lot de terres publiques de la Côte-Nord a fait appel au Protecteur du citoyen. D'entrée de jeu, l'analyse du dossier a révélé que la responsabilité de ces retards était partagée. Considérant que la situation avait une incidence négative sur les investissements et les emplois liés au projet, et risquait même d'en compromettre la réalisation, le Protecteur du citoyen est intervenu.

Le Protecteur du citoyen a recommandé au ministère des Ressources naturelles et de la Faune de mieux coordonner le travail de ses directions internes et d'harmoniser ses façons de faire pour agir de manière plus efficace auprès des citoyens. Son intervention a permis au citoyen d'obtenir les autorisations nécessaires pour démarrer sa scierie, dans une région où le taux de chômage est élevé.

### **En matière de santé et de services sociaux, un traitement équitable pour les populations régionales**

Le Protecteur du citoyen est attentif à toutes les circonstances pouvant porter préjudice aux citoyens. Ainsi, le droit des usagers d'obtenir des services dans leur région a été au cœur de ses préoccupations.

La Protectrice du citoyen a eu l'occasion de défendre un traitement équitable à leur égard lors de ses interventions dans le débat entourant l'adoption des nouvelles mesures d'accès à des services médicaux spécialisés. Elle a notamment rappelé au ministère de la Santé et des Services sociaux l'importance que tous les usagers aient accès, dans leur région d'origine, à des services de réadaptation du réseau public ou d'une clinique privée, après avoir subi une chirurgie dans le réseau privé.

À titre d'exemple, le rapport annuel cite le cas d'une dame qui, après avoir été opérée à un genou dans un établissement de Québec, a dû attendre trois semaines pour être évaluée par une physiothérapeute dans sa région alors que le médecin avait proposé des traitements trois fois par semaine. Suite à une

visite de contrôle chez son médecin, celui-ci décide qu'elle doit dû subir une deuxième opération. Dans le traitement de cette plainte, l'intervention du Protecteur du citoyen a incité l'établissement à améliorer de manière significative l'accessibilité et la continuité de ses services en physiothérapie.

Qu'il s'agisse des services en physiothérapie, en psychiatrie ou de services de soutien à domicile, la Protectrice du citoyen s'efforce de faire en sorte qu'il n'y ait pas deux catégories d'usagers, ceux qui habitent dans les grands centres et ceux qui résident en région.

– 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](mailto:dominique.g.bouchard@protecteurducitoyen.qc.ca)