



38^e Rapport annuel du Protecteur du citoyen

Au cours de la dernière année, **20 181** citoyens se sont adressés au Protecteur du citoyen. Il a examiné **21 259** demandes de services, dont **10 486** plaintes, signalements et demandes d'assistance, soit dans ce dernier cas, une augmentation de **5,9 %** sur 2006-2007.

Par suite des enquêtes et analyses sur dossiers individuels, il a formulé **1370** recommandations individuelles – près du quart à portée collective – auprès de **61** ministères et organismes sur un total de **84** sur lesquels il a compétence, soit **73 %** de l'ensemble, et auprès de **156** instances du réseau de la santé et des services sociaux, sur un total de **295**, soit **53 %** de l'ensemble. Plus de **98 %** des recommandations individuelles du Protecteur du citoyen ont été acceptées et implantées par ces instances.

Le pourcentage total des plaintes fondées – plaintes qui démontrent que le citoyen ou l'utilisateur a subi un préjudice – demeure comparable à celui de l'an dernier :

- **25,17 %** en administration publique
- **37,58 %** en santé et services sociaux.

Dans l'ordre, les principaux ministères et organismes qui ont été visés par les plaintes fondées sont :

		Plaintes fondées	% des plaintes fondées en administration publique	Recommandations individuelles
Le ministère de la Sécurité publique		499	42,40	388
La Société de l'assurance automobile	Indemnisation (200) Code de la sécurité routière (39)	245	20,82	188
Le ministère du Revenu		111	9,43	99

La Commission de la santé et de la sécurité du travail	Indemnisation (60) IVAC (20)	80	6,80	67
Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale		40	3,40	38
Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport		35	2,97	33

Dans l'ordre, les principaux établissements du réseau de santé et de services sociaux qui ont été visés par les plaintes fondées sont :

	Plaintes fondées	% des plaintes fondées dans le réseau de la santé et des services sociaux	Recommandations individuelles
Les centres hospitaliers	93	46,97	188
Les centres locaux de services communautaires (CLSC)	41	20,70	72
Les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD)	22	11,11	40
Les centres de réadaptation	17	8,57	31
Les centres jeunesse	16	8,08	33

En santé et services sociaux, ce sont les centres hospitaliers qui obtiennent, cette année encore, le plus fort pourcentage de plaintes fondées.

La nature des préjudices subis par les citoyens

Pour les citoyens qui se sont adressés au Protecteur du citoyen et dont la plainte est fondée, le préjudice est soit directement d'ordre financier, soit en lien avec un délai d'attente pour une décision à l'égard de l'admission à un programme, à l'émission du permis ou à l'accès aux services. L'attente se traduit généralement par une période d'insécurité financière durant laquelle les personnes doivent assumer les dépenses et responsabilités qui leur incombent quotidiennement, tout en effectuant les démarches pour faire valoir leur point de vue et leurs droits.

Les principaux motifs de plaintes sont (p. 26):

- Les sommes dues par l'État
- Le manque de coordination des services et des programmes
- Les délais
- Les problèmes reliés à l'environnement et au milieu de vie.

DES RÉSULTATS CONCRETS, PRÈS DU QUART À PORTÉE COLLECTIVE

Des **1 370** recommandations individuelles formulées par le Protecteur du citoyen et implantées à **98 %** par les diverses instances, près du quart (**23,5 %**) sont à portée collective, c'est-à-dire que des personnes qui se trouvent dans la même situation, mais qui n'ont pas fait appel au Protecteur du citoyen, bénéficient de la correction.

À titre d'exemple de recommandations à effet collectif, notons :

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale : le Ministère a accepté la recommandation du Protecteur du citoyen à l'effet de modifier le système informatique pour permettre de mieux identifier les personnes et de diminuer les risques d'erreur. (p. 55)

Assurance parentale : le Protecteur du citoyen a demandé et obtenu que les augmentations de salaire obtenues rétroactivement dans le cadre du dossier de l'équité salariale soient exclues du calcul de la prestation pour congé parental. Pour ce faire, le gouvernement a modifié le règlement. (p.57)

Société de l'assurance automobile du Québec : à la demande du Protecteur du citoyen, la Société a accepté de bien préciser l'information sur le remboursement des droits payés en trop, dans les cas d'une suspension ou d'une révocation du permis de conduire. Aussi, elle a mis fin à la suspension illégale des indemnités à des accidentés de la route, en contravention de sa propre Loi. (p. 157-159)

Ministère des Finances : l'intervention du Protecteur du citoyen a fait en sorte que soit corrigée la formule applicable pour les citoyens qui reçoivent des indemnités de remplacement du revenu en vertu d'une loi autre qu'une loi du Québec. Désormais, le citoyen aura droit aux crédits d'impôt non remboursables lorsqu'il produira sa déclaration de revenus et pourra remplir une demande de redressement pour que lui soient remis les crédits d'impôt non remboursables des années 2004 à 2006. (p. 187)

Centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) : une recommandation bénéficiera à tous ceux et celles qui vivent le décès d'un proche dans un CHSLD : des lieux propices leur permettront de mieux vivre ces événements douloureux. (p. 207)

En santé mentale : le Protecteur du citoyen a obtenu que le formulaire de consentement de l'utilisateur à subir un examen psychiatrique soit modifié de manière à référer au consentement lui-même et non à l'absence d'opposition à cet examen. Plusieurs recommandations touchant l'information aux usagers et le respect de leurs droits ont été adressées non seulement à l'établissement, mais également à l'agence régionale concernée et portées à la connaissance du ministère de la Santé et des Services sociaux. (p.246-263)

Centres hospitaliers : de nombreuses recommandations du Protecteur du citoyen – sur la révision des procédures ou des protocoles cliniques, sur l'élaboration ou la révision de politiques ou de directives, sur l'obligation spécifique d'informer l'utilisateur, sur l'importance de renforcer la procédure d'examen des plaintes des usagers en première instance, sur l'amélioration des outils de communication ou des communications interpersonnelles – auront des répercussions à portée collective. Le Protecteur du citoyen a par ailleurs formulé des recommandations visant à informer l'utilisateur sur le processus de triage et la situation à l'urgence. Il a été également recommandé de rappeler au personnel ses obligations déontologiques et éthiques à la suite d'attitudes et de comportements inadéquats. De plus, le Protecteur du citoyen a recommandé de procéder à la réévaluation de la clientèle à l'urgence, conformément aux mesures prévues au Guide de gestion de l'urgence. (p.215-221)

Sécurité publique : la mise en œuvre des recommandations du Protecteur du citoyen a permis notamment d'améliorer la formation du personnel sur les droits des personnes incarcérées, d'améliorer certaines des conditions de vie et la tenue de dossiers des personnes incarcérées (p. 96-123)

Centres locaux de services communautaires (CLSC) : les recommandations du Protecteur du citoyen portant sur l'amélioration de la continuité des services, l'amélioration des outils pour communiquer avec les usagers et les informer, l'application du code d'éthique et le respect des droits des usagers devraient aussi avoir des répercussions sur la qualité des services offerts aux usagers. (p.232-239)

Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles : sur recommandation du Protecteur du citoyen, le droit relatif à l'équité procédurale et son application dans l'examen des candidatures à l'immigration, ont été clarifiés. (p. 187-188)



De plus, le Rapport annuel 2007-2008 comporte 24 recommandations formelles adressées aux autorités des services publics dans le but de remédier à des situations qui se perpétuent et causent des préjudices aux citoyens. L'une d'elles s'adresse au gouvernement, une autre à tous les dirigeants des services publics, tant de l'administration gouvernementale que du réseau de la santé et des services sociaux; les autres recommandations s'adressent à des ministères,

organismes ou instances ciblés par le Protecteur du citoyen. (Voir document *Recommandations officielles aux autorités*)