



LE PROTECTEUR DU CITOYEN
Assemblée nationale
Québec

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

38^e Rapport annuel du Protecteur du citoyen

LA PROTECTRICE DU CITOYEN : IL REVIENT AUX SERVICES PUBLICS DE S'ADAPTER AUX CITOYENS ET NON L'INVERSE

Québec, le 29 mai 2008 – La protectrice du citoyen du Québec, Raymonde Saint-Germain, a rendu public aujourd'hui le 38^e rapport annuel de l'institution à l'Assemblée nationale. Ce rapport fait état de plus de 21 000 demandes de services reçues en 2007-2008 et contient vingt-quatre recommandations officielles à diverses instances de l'administration publique et du réseau de la santé et des services sociaux.

Le Protecteur du citoyen a formulé, au cours de l'année 2007-2008, 1 370 recommandations individuelles – près du quart à portée collective – auprès de 61 ministères et organismes publics, auprès des 18 centres de détention du Québec et auprès de 156 instances du réseau de la santé et des services sociaux. Plus de 98 % de ses recommandations ont été acceptées et implantées, corrigeant ainsi le non-respect des droits constaté par le Protecteur du citoyen. « Trop fréquemment, le citoyen doit s'adapter aux services alors que c'est l'inverse qui devrait se produire », a déclaré madame Saint-Germain.

La protectrice a rappelé que l'année en cours marquait le 10^e anniversaire de la *Loi sur la justice administrative*, qui vise à assurer la qualité des décisions que rendent les ministères et les organismes. L'obligation d'agir avec toute la célérité possible et avec la préoccupation constante du respect du citoyen et de ses droits y est spécifiquement inscrite. « Mon équipe et moi constatons trop souvent que le non-respect des droits des citoyens prend diverses formes : délais déraisonnables dans l'obtention de services, application inutilement stricte de certaines règles et procédures, complexité exagérée de processus et directives, absence d'informations appropriées, iniquités procédurales, décisions non motivées, voire illégales dans certains cas, manque de coordination et d'harmonisation entre les services ».

En conséquence, la protectrice du citoyen recommande formellement que les dirigeants des services publics, tant les ministères et organismes de l'Administration

gouvernementale que les instances du réseau de la santé et des services sociaux, s'assurent que le personnel sous leur responsabilité se réapproprie les principes et les règles énoncés respectivement dans la *Loi sur la justice administrative* et dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Concrètement, le Protecteur du citoyen s'attend à ce que les dirigeants prennent les mesures nécessaires pour sensibiliser leur personnel aux principes fondamentaux de ces lois, qu'ils formulent des attentes spécifiques à l'intention de leur personnel d'encadrement et qu'ils s'assurent de la formation des nouveaux employés.

« Les défis que doivent relever les services publics sont de plus en plus complexes, a poursuivi madame Saint-Germain. D'une part, composer avec la nécessité de servir le plus grand nombre de citoyens possible au moindre coût, ce qui entraîne l'adoption de règles et de normes précises. D'autre part, s'adapter aux besoins de citoyens, dont certains vulnérables, ou dont la situation n'entre pas dans la norme. Ce sont des défis qui appellent chacun à exercer son jugement plutôt qu'à l'automatisme, des défis qui entraînent aussi la nécessité de respecter l'esprit de la loi et d'user de bon sens pour atteindre sa finalité. Par ailleurs, j'estime que les citoyens aussi ont des obligations, dont celles de connaître leurs droits et de les faire respecter ».

Rappelons que le Protecteur du citoyen fait rapport à l'Assemblée nationale et qu'il a pour mandat de veiller au respect des citoyens et de leurs droits, en intervenant auprès des ministères et des organismes publics du gouvernement du Québec, ainsi qu'auprès des diverses instances composant le réseau de la santé et des services sociaux, en vue de remédier à une situation préjudiciable à un citoyen ou à un groupe de citoyens.

-30-

Source : Le Protecteur du citoyen

Renseignements :

Stéphane Beaulieu
Secrétariat général et Communications
Tél : (418) 646-8658
Cell : (418) 580-9259
stephane.beaulieu@protecteurducitoyen.gc.ca