
DÉPÔT DU RAPPORT ANNUEL 2009-2010 DU PROTECTEUR DU CITOYEN
LA PROTECTRICE DÉNONCE DES SITUATIONS PRÉJUDICIALES AUX CITOYENS

Québec, le 30 septembre 2010 – Dans son rapport annuel déposé aujourd’hui à l’Assemblée nationale, Raymonde Saint-Germain, protectrice du citoyen, fait état de dysfonctionnements dans les services publics, « des manquements auxquels il est urgent de trouver des solutions », a-t-elle déclaré. Elle déplore des situations où la commodité administrative est privilégiée au détriment des citoyens, tant par les ministères et organismes gouvernementaux que par les instances du réseau de la santé et des services sociaux.

DES PROBLÈMES PERSISTANTS DANS DIFFÉRENTS MINISTÈRES ET ORGANISMES :
QUELQUES EXEMPLES

Des délais inacceptables à la Régie du logement – Le Protecteur du citoyen s’inquiète des retards importants qui perdurent à la Régie pour l’obtention d’une audition ou d’une décision. Selon les données les plus récentes, le délai moyen pour une première audition dans les causes civiles est de 17,3 mois. De plus, les locataires et les propriétaires se voient fréquemment informés, lors d’une première audition, que leur cause est reportée, parfois de plusieurs mois. Un citoyen a même dû attendre 1 375 jours entre le dépôt de sa demande et l’audience finale. Par ailleurs, il est désormais possible pour un citoyen de déposer successivement des demandes de rétractation et de suspendre ainsi indéfiniment l’exécution d’une décision de la Régie. Or, l’abus de procédures a pour effet de multiplier les auditions à la Régie alors que celle-ci accuse déjà des délais déraisonnables. (p. 68 et 69)

Le ministère de la Justice doit remédier à la lourdeur du processus de réajustement des pensions alimentaires – Le Protecteur du citoyen reçoit d’année en année des plaintes concernant l’obligation de recourir systématiquement au tribunal pour faire modifier ou annuler une pension alimentaire, en dépit du fait que les ex-conjoints s’entendent sur le montant revu. Ce recours occasionne en effet des coûts et des délais importants. Dans son rapport annuel 2006-2007, le Protecteur du citoyen recommandait que le Code civil et le Code de procédure civile soient modifiés dans le but d’alléger ce processus. En cours d’année, la protectrice a sollicité l’intervention de la ministre de la Justice. Elle lui a confirmé qu’elle faisait de cette question une priorité, et que son ministère travaillait à trouver une solution qui facilite l’obtention pour ces parents d’un « jugement de révision à peu de frais ». (p. 50)

Le régime public d'assurance médicaments : des modalités complexes que les citoyens ont peine à comprendre – Près de 15 ans après leur mise en place, les modalités du régime public d'assurance médicaments demeurent toujours largement méconnues. C'est ainsi que des personnes sont inscrites au régime alors qu'elles n'y sont pas admissibles et que l'erreur les contraint à payer des pénalités importantes. Une personne s'est vue réclamer 28 500 \$ par la Régie du fait qu'étant membre d'un ordre professionnel depuis plusieurs années, elle avait droit à une assurance privée à laquelle elle devait adhérer, ce qu'elle ignorait. Le Protecteur du citoyen estime que la Régie doit intensifier son action pour mieux faire connaître les modalités de ce régime. (p. 64 et 65)

Le Curateur public doit réviser sa grille de tarification – Le Protecteur du citoyen considère que le Curateur public doit revoir certains frais et honoraires qu'il impose aux personnes qu'il représente. Le Protecteur a notamment reçu une plainte d'une citoyenne qui devait acquitter des frais annuels de 73 \$ pour l'administration d'une police d'assurance. Or, cette police d'assurance ne lui coûtait que 1,99 \$ par mois, soit trois fois moins que les frais d'administration réclamés par le Curateur. D'autres plaintes ont révélé que les honoraires du Curateur public ont pratiquement pour effet d'annuler l'allocation-logement que touchent des citoyens à titre d'aide financière pour trouver un toit. (p. 39 et 40)

Les délais d'attente continuent de s'allonger au Tribunal administratif du Québec – En dépit d'efforts du Tribunal, la situation se détériore : hausse de 20 % des dossiers en inventaire au cours des deux dernières années (de 7 161 à 8 618); prolongation du délai moyen de traitement, celui-ci passant de 19 à 21 mois. Un tel portrait est préoccupant, car les citoyens qui s'adressent au Tribunal se trouvent souvent en situation précaire. Dans de nombreux cas, ces personnes éprouvent des difficultés financières à la suite d'une décision entraînant la cessation ou le refus d'une indemnité de remplacement de revenu. Elles espèrent alors une décision du Tribunal en leur faveur et ce dernier doit être en mesure de régler leur demande le plus rapidement possible. (p. 79 et 80)

La réinsertion sociale : d'intérêt public – Le Protecteur du citoyen demande au ministère de la Sécurité publique d'officialiser le plan de réinsertion sociale qu'il lui présentait en février dernier. Il est aussi préoccupé par le taux sans cesse croissant de renonciation à la libération conditionnelle, surtout en raison de l'impact sur les chances de réinsertion des personnes à leur retour dans la société. La surpopulation carcérale est toujours présente. L'ajout de places provenant de bâtiments modulaires temporaires aux établissements de Québec, Trois-Rivières et Sherbrooke, de même que la réouverture de l'Aile « A » de l'établissement de détention de Montréal, n'ont pas suffi pour combler les besoins du réseau correctionnel québécois. (p. 56)

Des citoyens doivent assumer des erreurs de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurance – En vertu de sa loi, la Commission ne peut pas annuler une dette, même si elle est due à sa propre erreur. Des retraités à faibles revenus se voient réclamer des sommes importantes alors que le montant qu'ils ont reçu en trop résulte d'une erreur de

la Commission et que ces citoyens n'étaient nullement en mesure de déceler le trop-perçu. (p. 29)

DES PRÉJUDICES PORTANT ATTEINTE À LA SANTÉ OU AU BIEN-ÊTRE DES CITOYENS : QUELQUES EXEMPLES

La protectrice du citoyen déplore que le ministère de la Santé et des Services sociaux n'assume pas avec plus de vigueur son rôle d'orientation et de soutien dans la mise en œuvre de ses politiques afin de corriger des problèmes récurrents au sein de son réseau. En voici quelques illustrations :

Des milieux de vie inadéquats dans certaines ressources d'hébergement pour les personnes âgées – Les ressources intermédiaires et les centres d'hébergement et de soins de longue durée doivent appliquer les orientations ministérielles visant la création de milieux de vie qui répondent aux besoins des usagers. Certains centres et ressources tardent toutefois à adapter leurs pratiques. Les activités de la vie quotidienne (hygiène et alimentation notamment) ne se font pas toujours dans le respect des besoins et du rythme du résident. D'autres problèmes aigus se posent dans des établissements où l'on n'effectue aucun regroupement et où, par exemple, des personnes lucides à mobilité réduite se retrouvent avec d'autres qui souffrent de pertes cognitives et qui présentent des troubles d'errance invasive. Ces situations portent gravement atteinte à la qualité de vie et à la quiétude des personnes hébergées. (p. 97 et 98)

Accès aux soins palliatifs de fin de vie : lacunes dans des unités de soins de courte durée et dans certains centres d'hébergement – Il arrive trop souvent que les situations de fin de vie hors des unités de soins palliatifs soient inadéquatement gérées. Le Protecteur du citoyen a en effet constaté que l'approche, l'accompagnement ou le respect de la dignité et de l'intimité de l'utilisateur et de ses proches ont été déficients, tant auprès de l'utilisateur que de ses proches. (p. 110, 111, 112 et 113)

Le Protecteur du citoyen est hautement préoccupé de l'accès réel aux services de soutien à domicile – Étant donné son importance dans le désengorgement des urgences et dans la diminution de la demande en centre d'hébergement, l'accessibilité des services de soutien à domicile est cruciale. Encore cette année, le Protecteur du citoyen constate plusieurs problèmes, notamment liés à l'évaluation des besoins et des critères de mise en priorité, à l'accessibilité et aux modalités du service ainsi qu'à la non-gratuité des services d'aide domestique pour certaines clientèles. (p.115)

Services en déficience physique et intellectuelle: il est urgent de mettre fin à un phénomène de « déplacement » de l'attente – Le Plan d'accès prévoit que le début des services correspond à la première activité au cours de laquelle l'intervenant recueille l'information sur les besoins de l'utilisateur. Toutefois, entre ce moment et la dispensation des services de réadaptation, les intervenants doivent évaluer les besoins, définir les priorités et élaborer un plan d'intervention. Ce n'est qu'au terme de toutes ces étapes que commencent les services proprement dits. Or, entre chaque étape, il peut s'écouler des semaines ou des

mois pendant lesquels cet usager se fera dire qu'il n'est plus en attente puisque les services ont débuté, du moins au sens du Plan d'accès. Il s'agit d'un phénomène de « déplacement » de l'attente auquel on doit mettre fin. (p.92 et 93)

Prise en charge à l'urgence : des mesures concrètes se font toujours attendre pour que tous les usagers aient accès à des services de première ligne – Le Protecteur du citoyen n'a reçu aucune réponse concrète en suivi de sa recommandation de l'an dernier concernant le traitement des usagers à l'urgence. Encore cette année, des événements malheureux se sont produits parce que des usagers dont l'état de santé a été considéré comme « moins urgent » (niveau 4) ou « non urgent » (niveau 5) à leur arrivée à l'urgence n'ont pas été réévalués, comme le prévoit pourtant le guide de pratique professionnelle *Le triage à l'urgence*. (p.110)

La mise en isolement des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui doit être mieux encadrée et être un dernier recours– Le Protecteur du citoyen continue de constater l'irrespect de Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui, et ce, pour les trois types de garde forcée, soit la garde préventive, la garde provisoire et la garde en établissement. Le Ministère doit impérativement formuler des lignes directrices pour baliser et uniformiser l'application du cadre législatif entourant la garde forcée et s'assurer d'un contrôle efficace de sa mise en oeuvre. (p. 103, 104 et 105)

Le Secrétariat à l'adoption internationale doit exercer un contrôle plus vigilant des activités des organismes agréés – Une enquête du Protecteur du citoyen a révélé l'incurie administrative et le manque de rigueur d'un organisme d'aide à l'adoption internationale agréé par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Ces manquements ont compromis le projet d'adoption des postulants qui, en raison de l'accumulation de délais indus, n'étaient plus admissibles en raison de la limite d'âge fixée par le pays d'origine. Le Protecteur du citoyen déplore que le Secrétariat à l'adoption internationale n'ait pas été plus vigilant afin de prévenir la situation qu'a révélée son enquête. Par ailleurs, le Protecteur du citoyen note que l'offre de service aux postulants à l'adoption internationale demeure à consolider, notamment en ce qui a trait à la préparation d'un projet d'adoption internationale et à l'accès à des services de postadoption. (p.88)

- 30 -

Source : Le Protecteur du citoyen

Renseignements : Joanne Trudel, directrice des communications

418 644-0510 / 418 580-9259

joanne.trudel@protecteurducitoyen.qc.ca

www.protecteurducitoyen.qc.ca