

COMMUNIQUÉ DE PRESSE n° 1

POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

RAPPORT ANNUEL 2012-2013 DU PROTECTEUR DU CITOYEN

L'écart entre les services annoncés et ceux disponibles s'accroît

Québec, le 25 septembre 2013 – Le rapport annuel 2012-2013 du Protecteur du citoyen a été déposé aujourd'hui à l'Assemblée nationale. Saluant la très bonne collaboration obtenue des services publics pour corriger les manquements et les erreurs que l'institution a constatés en cours d'année, la protectrice du citoyen note que l'écart entre les services annoncés et ceux réellement accessibles continue de se creuser, en raison des pressions budgétaires qui se font sentir de façon intensifiée. « Avec chaque annonce de compression, revient la formule consacrée que les services directs à la population ne seront pas touchés. Ce n'est plus vrai. » a indiqué Raymonde Saint-Germain.

Pour parer au mieux à cette pénurie de ressources - et devant des besoins croissants - des services publics s'efforcent de trouver des solutions alternatives. Ainsi, ils réfèrent de plus en plus de citoyens à des organismes communautaires et à des entreprises privées, avec lesquels ils concluent des ententes de services. N'ayant pas de réserve quant au principe de ces ententes, la protectrice a cependant marqué son inquiétude envers le contrôle insuffisant de la qualité dans ce contexte. « Ce que je déplore, c'est la déresponsabilisation envers le résultat concret pour les citoyens que nous avons parfois observée sur le terrain. Plusieurs sont des personnes vulnérables qu'il ne faut surtout pas abandonner à leur sort », a déclaré Mme Saint-Germain.

Ainsi, au cours de la dernière année, le Protecteur du citoyen a constaté :

- Le manque d'encadrement et de vérification de la qualité des soins et des services dans certaines résidences d'hébergement privées vers lesquelles le réseau public a dirigé des personnes âgées en perte d'autonomie, en attendant que des places se libèrent dans des CHSLD publics. (Pages 78 à 81)

- Des lacunes dans la qualité du milieu de vie, l'offre alimentaire et l'encadrement de certaines ressources intermédiaires et de type familial hébergeant des personnes handicapées physiques et intellectuelles, rattachées par contrat au réseau public. Le ministère de la Santé et des Services sociaux n'a effectué aucune visite d'appréciation dans ce type de ressources en 2012-2013. (Pages 75 et 76)
- La nécessité de resserrer la surveillance qu'exerce le ministère de la Famille envers les services de garde et les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial pour s'assurer de la qualité de la prestation éducative ainsi que de l'application cohérente des normes. (Page 48)

Une autre manifestation de l'écart entre les services annoncés et ceux disponibles est celle de longs délais et des difficultés d'accès avant que les citoyens puissent obtenir un service public. Ainsi ces deux motifs étaient à l'origine de 37 % des plaintes fondées à l'endroit des ministères et organismes alors que c'était le cas pour 44 % des plaintes et signalements à l'endroit des établissements de santé et de services sociaux.

La protectrice du citoyen a conclu en appelant à davantage de vigilance et de transparence, dans le contexte. Vigilance, pour s'assurer que la protection des personnes et le respect de leurs droits soient le fait tant des organismes publics que des dispensateurs externes à qui on dévolue des responsabilités qui n'en demeurent pas moins d'intérêt public. Transparence, parce que les citoyens sont en droit de savoir quels services sont réellement disponibles et quelles en sont les conditions d'accès, partout au Québec.

Le rapport annuel 2012-2013 du Protecteur du citoyen peut être consulté à l'adresse www.protecteurducitoyen.qc.ca/rapportannuel.

- 30 -

Renseignements et demandes d'entrevues :

Carole-Anne Huot, conseillère en communication

418 646-7143/418 925-7994 carole-anne.huot@protecteurducitoyen.qc.ca

Joanne Trudel, directrice des communications

418 644-0510/418 580-9259 joanne.trudel@protecteurducitoyen.qc.ca

www.protecteurducitoyen.qc.ca