

**DÉPÔT DU RAPPORT ANNUEL 2008-2009 DU PROTECTEUR DU CITOYEN
- Faits saillants -**

Québec, le 26 mai 2009 – Le président de l'Assemblée nationale a déposé à l'Assemblée nationale le rapport annuel 2008-2009 du Protecteur du citoyen qui fait état de **21 330 demandes** reçues cette année provenant de citoyens de toutes les régions du Québec. Il s'agit d'une **hausse de 5,7 %** par rapport à l'an dernier. Entre le 1^{er} avril 2008 et le 31 mars 2009, le Protecteur du citoyen a formulé, à la suite de plaintes et de signalements des citoyens, **1 507 recommandations à 60 ministères et organismes** (sur les 86 qui lui sont assujettis) ainsi qu'à **180 des 312 instances du réseau de la santé et des services sociaux. Quatre-vingt-dix-neuf pour cent de ces recommandations ont été acceptées** par les instances et **30 % ont eu une portée collective**. D'autres personnes qui ne se sont pas adressées au Protecteur du citoyen bénéficieront donc aussi des correctifs obtenus. Voici d'autres faits saillants du 39^e Rapport annuel du Protecteur du citoyen :

Centres de réadaptation (déficience physique, déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement)

Des usagers inscrits sur une liste d'attente se trouvent en rupture de service. L'attente peut durer jusqu'à quatre ans. Les bris de continuité sont encore trop fréquents entre les services généraux et les services spécialisés. (Page 60)

Protection de l'enfance et de la jeunesse

Il faut rendre équitables les services concernant l'adoption locale et internationale : on constate qu'il y a deux poids, deux mesures en ce qui concerne les services offerts aux parents. (Page 58)

Délais normaux de prise en charge largement dépassés au service des urgences de centres hospitaliers

Le ministère de la Santé et des Services sociaux doit trouver d'autres voies que les services des urgences des hôpitaux pour répondre aux besoins des usagers dont l'état est jugé moins urgent ou non urgent. (Page 75)

Entente pilote concernant des services professionnels publics dispensés dans une clinique privée

Les usagers doivent bénéficier des mêmes droits et de la même qualité de service qu'ils soient soignés dans un établissement public ou dans une clinique privée. (Page 78)

Certification des résidences privées qui accueillent des personnes vulnérables

Il y a urgence de rendre obligatoire l'obtention d'un certificat de conformité pour toutes les résidences privées qui offrent des services aux personnes vulnérables. Il n'y a présentement aucune assurance de respect des critères de qualité par les propriétaires. (Page 72)

Plan d'action en santé mentale 2005-2010

Le respect des droits des personnes vivant avec un problème de santé mentale n'est pas assuré dans tous les établissements et en toute circonstance. (Page 89)

Ministère du Revenu : crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée

Des retards inacceptables sont enfin corrigés. (Page 33)

La réinsertion sociale des détenus

Un écart subsiste entre le discours et les actions du ministère de la Sécurité publique. (Page 18)

Société de l'assurance automobile du Québec

La Société a réglé cette année des problèmes importants. Ses délais dans l'émission d'avis médicaux demeurent toutefois déraisonnables. (Page 36)

Commission de la santé et de la sécurité du travail

Le Protecteur du citoyen constate une hausse des plaintes fondées en ce qui concerne les délais de traitement pour l'indemnisation des personnes accidentées du travail. (Page 45)

Curateur public du Québec

Il y a un délai moyen de 111 jours pour ouvrir un régime de protection pour les personnes jugées inaptes. (Page 96)

Ministères, organismes et instances pour lesquels il y a eu le plus de plaintes fondées

- Ministère de la Sécurité publique (412; en baisse)
- Société de l'assurance automobile du Québec (233; en baisse)
- Centres hospitaliers (147 plaintes et signalements fondés; en hausse)
- Revenu Québec (119; en hausse)

Principaux motifs de plaintes fondées :

- Les sommes dues par l'État
- Les délais
- Le manque de coordination des services et des programmes

En plus des recommandations concernant les dossiers individuels de citoyens, le Protecteur a formulé dans son rapport **32 recommandations aux dirigeants de 10 ministères et organismes** : ministère de la Sécurité publique, Commission québécoise des libérations conditionnelles, ministère de la Justice, Directeur des poursuites criminelles et pénales, SAAQ, CSST (Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels), CARRA, RRQ, ministère de la Santé et des Services sociaux (centres de la protection de l'enfance et de la jeunesse, CHSLD, centres hospitaliers, CLSC), Curateur public. (Page 134)

- 30 -

Source : Le Protecteur du citoyen

Renseignements :

Joanne Trudel, conseillère en communications

418 644-0510

joanne.trudel@protecteurducitoyen.qc.ca