



**LE PROTECTEUR DU CITOYEN**  
Assemblée nationale  
Québec

**COMMUNIQUÉ DE PRESSE 2**

---

**DÉPÔT DU RAPPORT ANNUEL 2008-2009 DU PROTECTEUR DU CITOYEN  
- La protectrice plaide pour un meilleur rendement des  
services publics -**

Québec, le 26 mai 2009 – Raymonde Saint-Germain, protectrice du citoyen, a rendu public ce matin son rapport annuel 2008-2009. Elle s’est dite satisfaite de certains résultats et avancées des services publics, mais a déploré plusieurs lacunes en matière de respect des droits des citoyens. Elle s’est montrée particulièrement préoccupée par les dysfonctionnements résultant de la complexité des systèmes et de la vision parcellaire de problématiques qui ne devraient pas être isolées.

Dans le contexte des réflexions du gouvernement et des parlementaires sur l’évolution et la tarification des services publics, madame Saint-Germain a par ailleurs plaidé pour un meilleur rendement des services à la population. Elle a indiqué que : « Pour que l’intérêt public soit satisfait, des paramètres identiques aux services privés ne sont pas suffisants. Il faut prendre en considération la combinaison de paramètres économiques et de paramètres sociaux. Ces derniers incluent les notions d’équité en situation de monopole d’État et d’adaptation des services, notamment pour les citoyens plus vulnérables ».

À son avis, le cadre de performance des services publics doit être davantage axé sur la réalité des citoyens. La vulnérabilité de plusieurs d’entre eux, qu’elle soit temporaire ou permanente, doit être mieux prise en compte dans la planification et la dispensation des services ainsi que dans l’octroi des budgets.

Par ailleurs, la protectrice du citoyen met en évidence la marge de manœuvre insuffisante laissée aux dirigeants appelés à prendre les décisions par rapport à des dossiers hors norme ainsi que l’absence de mesures de transition adéquates lors de réformes administratives ou de la dévolution de services vers de nouveaux prestataires. « On élabore des plans et on les met en place sans que toutes les conditions de succès soient réunies. La cohérence entre les politiques et l’allocation des ressources doit être davantage assurée. »

Le rapport annuel du Protecteur du citoyen fait état, entre autres, de trois exemples particulièrement révélateurs de rendement inadéquat des services publics. Le premier concerne **l'absence de protection pour des non-résidents du Québec qui travaillent pour une entreprise québécoise**. Bien que l'employeur paie leur cotisation à la CSST, s'ils sont victimes d'un accident de travail à l'extérieur du Québec, la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles ne permet pas d'indemniser ces employés. La protectrice a porté ce problème à l'attention du ministre responsable afin qu'une solution législative soit apportée dans un souci de protection et d'équité envers tous les travailleurs (page 46 du rapport annuel).

Un autre exemple est **l'absence de certification des résidences privées qui accueillent des personnes toxicomanes, atteintes de déficience intellectuelle ou aux prises avec un problème de santé mentale**. Le Protecteur du citoyen réitère l'urgence de rendre obligatoire la certification de ces résidences privées. Présentement, elles ne sont pas soumises à l'application du régime d'examen des plaintes et à l'examen du Protecteur du citoyen. Pour ces citoyens, il n'y a donc aucune assurance d'une intervention et d'un traitement adéquats dans un environnement sécuritaire et salubre. Des situations d'abus de personnes vulnérables ont à nouveau cette année été signalées. Bien que le ministère de la Santé et des Services sociaux ait signifié au Protecteur du citoyen en décembre 2008 qu'il prépare un projet de loi-cadre à ce sujet, aucune date n'a été avancée pour ce dépôt. Considérant l'importance de s'assurer de la qualité des soins et des services offerts aux personnes vulnérables, la protectrice du citoyen souligne aux parlementaires qu'il y a urgence de légiférer en cette matière (pages 72 et 130 du rapport annuel).

Un troisième exemple concerne les **centres de réadaptation, dont les délais d'attente et les bris de service sont inacceptables**. Ces centres travaillent auprès de personnes atteintes de déficience physique ou intellectuelle et de troubles envahissants du développement. Malgré le plan d'accès aux services mis en place par le ministère de la Santé et des Services sociaux en juin 2008, plusieurs personnes sont encore laissées à elles-mêmes. Leur dossier a été fermé en première ligne, dans un CLSC, sans qu'un centre de réadaptation soit en mesure de les desservir dans un délai raisonnable. L'attente peut être aussi longue que quatre ans avant de recevoir des services d'adaptation et réadaptation (Page 60 du rapport annuel).

## **LE PROTECTEUR DU CITOYEN : 40 ANS AU SERVICE DE LA POPULATION ET DES PARLEMENTAIRES**

Depuis l'ouverture de son bureau en 1969, le Protecteur du citoyen a traité plus de 646 000 demandes. Chaque jour, il règle en privé des situations préjudiciables à des personnes, physiques ou morales, à des groupes, des entreprises ou des associations. Désigné par les parlementaires de toutes les formations politiques de l'Assemblée nationale, il bénéficie de la neutralité, de l'indépendance et de l'impartialité nécessaires à cette fonction. En 1987, d'importants changements ont été apportés à la Loi sur le Protecteur du citoyen, lui permettant entre autres d'intervenir de sa propre initiative et de commenter les projets de

réformes législatives, réglementaires ou administratives avant qu'ils soient adoptés. En avril 2006, le Protecteur du citoyen se voyait confier une mission additionnelle, celle de veiller au respect des droits reconnus aux citoyens en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Il exerce, sauf exception, ce mandat en deuxième et dernier recours, en appel des recommandations des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du réseau de la santé et des services sociaux.

En 2008-2009, 99 % des recommandations du Protecteur du citoyen à la suite de plaintes ou de signalements ont été acceptées par les ministères, organismes et instances concernés. Au-delà du règlement de ces dossiers individuels, le Protecteur du citoyen s'efforce de déterminer et d'obtenir des correctifs d'ensemble aux problèmes à portée collective ou à caractère systémique émanant de services publics. Son action, différente de celle des tribunaux, permet souvent d'éviter des recours judiciaires ou administratifs longs et onéreux.

- 30 -

**Source :** Le Protecteur du citoyen

**Renseignements :**

Joanne Trudel, conseillère en communications

418 644-0510

joanne.trudel@protecteurducitoyen.qc.ca