LE PROTECTEUR DU CITOYEN
Assemblée nationale
Québec

COMMUNIQUÉ DE PRESSE 4

DÉPÔT DU RAPPORT ANNUEL 2008-2009 DU PROTECTEUR DU CITOYEN
- Des dysfonctionnements pour lesquels il y a urgence d'agir -

Québec, le 26 mai 2009 – Raymonde Saint-Germain, protectrice du citoyen, déplore plusieurs lacunes des services publics en matière de respect des droits des citoyens. Lors du dépôt de son rapport annuel 2008-2009, elle a fait état de situations préoccupantes et de suivis insatisfaisants par rapport aux recommandations faites dans le rapport annuel de l'an dernier. Elle a insisté sur les problématiques touchant l'ensemble des citoyens, dans le cas de la santé et des services sociaux notamment. La situation des citoyens vulnérables, dont les personnes âgées et celles éprouvant des problèmes de santé mentale, retient particulièrement l'attention de la protectrice du citoyen.

Hébergement des personnes âgées : le Protecteur du citoyen constate des situations inadmissibles

Les conditions de transfert des usagers, la capacité de certaines résidences privées à les accueillir, l'hygiène et la salubrité insuffisantes, la qualité inadéquate des soins ainsi que la mixité des clientèles font partie des motifs de plaintes reçues par le Protecteur du citoyen au cours de 2008-2009. Ce dernier recommande donc au ministère de la Santé et des Services sociaux qu'il intensifie ses visites d'appréciation de la qualité des services et qu'il inclue rapidement les résidences privées certifiées. Il recommande de plus d'inclure des indicateurs de qualité dans les ententes de gestion entre les agences et les établissements. Il préconise que les contrats conclus avec les ressources privées indiquent le niveau de qualité attendu et les moyens d'en assurer le contrôle et que, finalement, la capacité des ressources à répondre aux besoins particuliers des personnes hébergées soit assurée. En réponse à ces recommandations, le Ministère a confirmé la cible de 12 % du nombre d'installations visitées d'ici juin 2009. Il s'est aussi engagé à établir, pour chaque région, un portrait de la situation des ressources d'hébergement pour lesquelles il y a une entente d'achat de places ou de services. Il analysera aussi les modalités d'entente entre les agences de santé et des services sociaux, les centres de santé et de services sociaux et les exploitants privés. (Page 66)

Certification des résidences privées pour personnes âgées : le Ministère doit accélérer le rythme de ses visites d'inspection

99,7 % des propriétaires de résidences privées pour personnes âgées ont fait une demande de certification à l'intérieur des délais prescrits. Pourtant, seulement 686 des 2 199 résidences avaient obtenu une certification au 7 avril 2009. (Page 69)

Délais de prise en charge largement dépassés dans certains services des urgences des centres hospitaliers

Les délais pour rencontrer un médecin à l'urgence, qui est le principal motif des plaintes reçues par le Protecteur du citoyen concernant les centres hospitaliers, traduisent la difficulté d'accès aux services médicaux de première ligne. Le Ministère doit trouver des solutions de remplacement pour que les usagers dont l'état est évalué à un degré d'urgence de niveau 4 (moins urgent) ou 5 (non urgent) aient accès à des services de première ligne ailleurs qu'à l'urgence des centres hospitaliers. Le Ministère de la Santé et des Services sociaux reconnaît que la solution passe par l'accessibilité à la première ligne. Entre-temps, il propose quatre actions visant à améliorer partiellement la situation : réorientation à partir du triage grâce à des ententes entre les urgences et le réseau de première ligne, soutien à des projets novateurs d'organisation du travail, application d'ordonnances collectives au triage, développement de mécanismes permettant aux médecins de famille de diriger les patients au bon endroit. (Page 75)

Encore plusieurs plaintes concernant l'accessibilité des services de soutien à domicile

Le Protecteur du citoyen a continué à recevoir des plaintes concernant les délais d'attente et le non-respect du nombre d'heures de soins et services requis. L'écart entre les besoins et l'offre de services ne cesse de se creuser. Le Protecteur recommande donc que le Ministère de la Santé et des Services sociaux précise les critères de mise en priorité pour l'accès aux services et qu'il donne instruction aux établissements de les mettre en application avec des échéanciers et une reddition de compte. (Page 80)

Ouverture d'un régime de protection pour les personnes jugées inaptes : délai moyen de 111 jours au Curateur public

Malgré les efforts mis en œuvre par le Curateur public au cours de la dernière année, le Protecteur du citoyen constate encore des délais importants dans l'ouverture d'un régime de protection. En moyenne, il faut attendre 154 jours pour obtenir le jugement du tribunal requis pour l'ouverture d'un régime de protection. À cela s'ajoute un délai moyen de 111 jours pour le traitement du dossier par le Curateur public. Le Protecteur recommande donc au Curateur public de l'informer des résultats découlant des mesures prises pour réduire ses délais de traitement. Le Curateur s'est engagé à informer le Protecteur du citoyen d'ici la fin 2009. (Page 96)

Le Curateur public doit visiter un plus grand nombre de personnes inaptes
Depuis plus de 10 ans, le Protecteur du citoyen rappelle au Curateur public l'importance de bien connaître sa clientèle. Considérant l'augmentation continuelle du nombre de personnes qu'il représente et la lourde tâche de son personnel, le Curateur public peine à atteindre ses objectifs. Le Protecteur du citoyen lui recommande de lui remettre, au plus tard en janvier 2010, un bilan des mesures mises en place pour améliorer sa connaissance de la clientèle. (Page 99)

L'optimisation des processus de réévaluation des régimes de protection par le Curateur public se fait attendre
Le Curateur public n'a pas respecté l'échéancier du 31 décembre 2008 qu'il s'était fixé dans l'exécution de ses travaux de réévaluation des régimes de protection. Il s'est engagé à rendre compte au Protecteur du citoyen du résultat de ses actions en mai 2010. (Page 100)

Curateur public : des documents difficiles à comprendre
À la suite de plaintes reçues en cours d'année, le Protecteur du citoyen recommande au Curateur public de s'inspirer des principes inscrits dans la Loi sur la justice administrative afin de produire des documents explicatifs avec un bilan final et une reddition de comptes plus faciles à comprendre pour les citoyens. (Page 102)

SAAQ : délais inacceptables dans l'émission d'avis médicaux
Le Protecteur du citoyen dénonce pour la quatrième année consécutive la lenteur de la SAAQ dans l'émission des avis médicaux. Cette situation cause des préjudices importants aux accidentés de la route qui doivent attendre plusieurs mois avant de recevoir les sommes qui leur sont dues. La SAAQ croit que l'implantation de son plan d'action en 2009 aura pour effet de diminuer les délais dans l'émission d'avis médicaux. Le Protecteur lui recommande de se fixer des cibles d'amélioration afin d'évaluer concrètement l'effet de sa réorganisation sur les délais dans l'émission d'avis médicaux. La SAAQ a donné suite à cette recommandation le 14 mai 2009, et a présenté ses cibles d'amélioration à mettre en œuvre d'ici le 1er janvier 2011. Le Protecteur du citoyen sera vigilant dans le suivi de la mise en œuvre de ces cibles. (Page 37)

SAAQ : une révision des systèmes informatiques s'impose
Chaque année, des citoyens sont lésés à cause des limites des systèmes informatiques de la SAAQ. Le Protecteur du citoyen recommande donc à la SAAQ de faire de la révision de ses systèmes informatiques une priorité. (Page 41)

Délais d'attente téléphonique inacceptables à la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (CSST)
Le Protecteur du citoyen a constaté une attente moyenne de 7 minutes entre la réponse automatisée et la prise de l'appel par un préposé. Ce délai peut avoir des conséquences importantes pour une clientèle particulièrement vulnérable. Il recommande donc à la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels de lui déposer un plan d'action, d'ici le 30 juin 2009, visant à se rapprocher du standard du Centre d'expertise des grands

organismes, soit 20 secondes dans 80 % des appels reçus. La CSST s'est engagée à poursuivre ses efforts en ce sens et à suivre de près l'évolution de la situation. (Page 47)

CARRA : information inadéquate transmise aux participants et prestataires
Les renseignements transmis par la CARRA à partir desquels les citoyens prennent des décisions importantes contiennent parfois des erreurs, sont incomplets ou difficiles à comprendre. Le Protecteur du citoyen, alerté par plusieurs plaintes à cet effet, recommande à la CARRA de l'informer des résultats en matière d'améliorations de la qualité de l'information consécutifs à la mise en œuvre de son plan d'action 2009-2010. (Page 48)

RRQ : effets inéquitables des rentes combinées
À la suite d'une plainte, le Protecteur du citoyen a constaté l'effet inéquitable des situations où il y a combinaison de rentes de la RRQ et de la SAAQ. Dans ces circonstances, le citoyen n'a, en pratique, aucun recours puisque les deux instances ne font qu'appliquer leur loi respective. Le Protecteur recommande donc que, lors de la prochaine révision du régime de rentes prévue pour l'automne 2009, des mesures soient prises pour que les règles applicables en matière de combinaison de rentes ne puissent avoir pour effet de réduire le revenu initial du citoyen. (Page 50)

Centres de protection de l'enfance et de la jeunesse
À la suite d'un signalement, le Protecteur du citoyen a mené une enquête qui lui a permis de constater que les postulants à l'adoption d'un enfant à l'étranger n'ont pas accès aux mêmes services que ceux qui se dirigent vers l'adoption d'un enfant domicilié au Québec. Le Protecteur a aussi observé des disparités régionales. Il recommande donc au ministère de la Santé et des Services sociaux d'harmoniser ces services et de lui faire rapport au plus tard en janvier 2010. (Page 58)

Importantes lacunes dans le système de traitement des plaintes des établissements de détention
L'utilisation inadéquate, par plusieurs établissements de détention, du registre des plaintes des personnes incarcérées fait en sorte qu'on ne peut dresser un portrait de la situation qui permettrait d'améliorer les pratiques et de mieux gérer certains risques. Le ministère de la Sécurité publique s'est engagé à faire rapport trimestriellement au Protecteur du citoyen à ce sujet, à compter d'août 2009. (Page 24)

Escorte des personnes incarcérées lors de rendez-vous en centre hospitalier : mieux concilier les exigences de sécurité et le respect des droits

- Le Protecteur du citoyen recommande au ministère de la Sécurité publique qu'il examine les directives des établissements de détention pour que l'imposition de contraintes physiques en centre hospitalier soit évaluée en fonction du niveau de risque et du contexte de garde. (Page 25)
- Le Protecteur du citoyen a été saisi de plaintes, notamment de médecins, concernant le non-respect de la confidentialité des échanges entre les

professionnels de la santé et les personnes incarcérées en raison de la présence d'agents des services correctionnels pendant les consultations. (Page 26)

Le Ministère s'est engagé à revoir ces deux pratiques dans le cadre de sa révision de l'instruction provinciale sur le Gardiennage dans les hôpitaux. Il informera le Protecteur du citoyen des développements entourant cette révision d'ici le 31 décembre 2009. (Page 26)

Mise en liberté sous condition : reports chroniques des audiences

Le pourcentage d'auditions reportées de la Commission québécoise des libérations conditionnelles ne cesse d'augmenter. Parallèlement, le taux de renonciation à une libération conditionnelle chez les personnes admissibles est passé de 13,8 % en 2000-2001 à 35,6 % en 2007-2008. Étant donné que les programmes de mise en liberté sous condition constituent un élément fondamental du processus de réinsertion sociale, en quelque sorte un test préalable à la libération sans conditions, le Protecteur du citoyen recommande que les ministères de la Justice et de la Sécurité publique, le Directeur des poursuites criminelles et pénales ainsi que la Commission québécoise des libérations conditionnelles s'associent pour analyser les écueils du système actuel à cet égard. Il souhaite que soient apportées les modifications appropriées aux pratiques pour en simplifier, si possible, le fonctionnement. Les dirigeants des quatre instances ont souscrit à la recommandation du Protecteur du citoyen et se sont engagés à lui faire rapport des changements au plus tard le 31 janvier 2010. (Page 28)

DES SUIVIS INSATISFAISANTS AUX RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Certaines recommandations faites par le Protecteur du citoyen dans son rapport annuel 2007-2008 n'ont pas été suivies de façon satisfaisante. En voici quelques-unes : (suivi de toutes les recommandations à la page 127 du rapport annuel)

Certification des résidences privées qui accueillent des personnes vulnérables

Le Protecteur du citoyen réitère l'urgence de rendre obligatoire la certification des résidences privées accueillant des personnes toxicomanes, aux prises avec des problèmes de santé mentale ou atteintes de déficience intellectuelle. Sans cette certification, il n'y a aucune assurance d'une intervention et d'un traitement adéquats dans un environnement sécuritaire et salubre. (Pages 72 et 130)

Consentement aux soins des personnes jugées inaptes

L'évaluation des actions mises en place par le Curateur public pour que les établissements du réseau de la santé et des services sociaux requièrent auprès de lui les consentements aux soins se fait toujours attendre. Le Curateur public a assuré le Protecteur du citoyen qu'il a terminé son analyse et qu'il fera état de ses conclusions d'ici juin 2009. (Pages 98 et 129)

Évaluation de la qualité des services et de la qualité de vie (Plan d'action en santé mentale 2005-2010)
Le Protecteur du citoyen juge nettement insuffisants les efforts du ministère de la Santé et des Services sociaux en ce qui concerne l'évaluation de la qualité de vie des usagers vivant avec des problèmes de santé mentale. (Pages 89 et 133)

Plan d'action en réinsertion sociale et conclusion des contrats des fonds locaux de soutien à la réinsertion sociale
Le Protecteur du citoyen est inquiet des effets négatifs des retards cumulés par le ministère de la Sécurité publique. Il constate qu'un écart subsiste entre le discours et les actions du Ministère. Il recommande que ce dernier accorde la priorité à la poursuite des travaux et qu'il dépose le plan d'action gouvernemental en réinsertion sociale au plus tard le 30 juin 2009. (Pages 18 et 128)

Registre d'utilisation des cellules d'isolement ou de réclusion
Le Protecteur du citoyen est insatisfait du retard dans les suivis accordés à sa recommandation d'instaurer le registre d'utilisation des cellules d'isolement ou de réclusion obligatoire pour tous les établissements de détention. (Page 128)

- 30 -

Source : Le Protecteur du citoyen

Renseignements :
Joanne Trudel, conseillère en communications
418 644-0510
joanne.trudel@protecteurducitoyen.qc.ca