

## Le message de la Protectrice du citoyen

Le Protecteur du citoyen a pour mission de prévenir et de corriger les préjudices résultant des actes ou omissions des services publics que sont les instances de l'Administration et du réseau de la santé et des services sociaux. Ombudsman de tous les citoyens, il veille à ce qu'ils reçoivent, chacun d'entre eux, des services de qualité dans le respect de leurs droits.

Au quotidien, le Protecteur du citoyen œuvre au règlement de situations préjudiciables, en cherchant à rétablir l'équilibre entre les citoyens, parfois seuls et dépourvus, et les services publics, qui disposent de ressources et de pouvoirs difficilement comparables. Cette tâche appelle un traitement objectif et une attention soutenue à l'égard de l'ensemble des problématiques soulevées lors de l'examen des plaintes individuelles et des signalements. Cela suppose également un éveil particulier aux situations préjudiciables ou risquant de le devenir. Dans cette perspective, mes activités et interventions de l'année 2006-2007, combinées aux analyses menées par mon équipe, m'amènent à aborder des questions liées au respect des citoyens et à l'aspect humain de l'action des services publics.

### L'ANNÉE 2006-2007

Au cours de l'année 2006-2007, j'ai amorcé une tournée des régions du Québec qui m'a permis d'entrer en contact avec des citoyens, des organismes communautaires ainsi qu'avec des représentants de diverses instances de l'Administration publique et du réseau de la santé et des services sociaux. J'ai notamment rencontré les comités d'usagers de centres de santé et de services sociaux et de centres de réadaptation en déficience intellectuelle; les représentants de centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), de centres jeunesse et d'agences régionales; les commissaires locaux et régionaux chargés de traiter les plaintes des usagers. J'ai également échangé avec les autorités régionales des ministères et des organismes, avec le personnel de centres de détention et avec les intervenants d'organismes œuvrant auprès de victimes d'actes criminels, de personnes handicapées, accidentées ou ayant des problèmes de santé mentale.

En parallèle, j'ai souhaité entendre directement les citoyens qui sollicitent mon intervention pour prendre connaissance de la nature de leurs plaintes et de leurs préoccupations. Pour ce faire, je me suis impliquée avec mon équipe dans le processus de réception des plaintes.

Toutes ces expériences ont représenté autant d'occasions d'approfondir ma compréhension de la réalité quotidienne des citoyens faisant affaire avec l'État, et aussi de celle des travailleurs du service public.

## Le message de la Protectrice du citoyen

En tout temps, les services publics doivent composer avec divers phénomènes qui conditionnent inévitablement leur action. La conjoncture actuelle se caractérise entre autres par une pression constante sur les finances de l'État, le vieillissement de la population et la vulnérabilité de certains groupes de citoyens. Cela peut avoir des conséquences sur la demande, l'offre et le financement des services tout en exigeant un renouvellement des façons de faire au sein des organisations. Dans ce contexte, continuer à offrir à tous les citoyens des services de qualité et respectueux de leurs droits comporte un degré additionnel de complexité.

À l'évidence, certaines situations préjudiciables relevées par le Protecteur du citoyen découlent de l'insuffisance de ressources humaines et financières. Dans pareilles circonstances, un règlement adéquat ne peut pas toujours être obtenu sans dépenses additionnelles. C'est le cas, entre autres, des problèmes d'accessibilité à des soins médicaux dans une région donnée.

Cela dit, au terme de l'année 2006-2007, il appert que la majorité des plaintes traitées et des préjudices constatés par le Protecteur du citoyen vise plutôt des manquements aux principes à la base d'une offre de services de qualité. Il s'agit de carences liées au respect, à la raisonnable et à l'équité. Concrètement, les plaintes des citoyens portent sur l'iniquité procédurale, l'interprétation restrictive, l'information déficiente, les longs délais, un manque de considération de l'aspect humain et la non-adaptation des politiques et des programmes à des situations ou à des besoins particuliers.

Ces carences s'observent aussi bien dans l'Administration publique qu'au sein du réseau de la santé et des services sociaux. Elles affectent directement la qualité des services et entraînent des conséquences diverses pour les citoyens. Par exemple, des lacunes sur le plan de l'information peuvent se répercuter sur leur capacité à faire valoir leurs droits, à prendre des décisions éclairées ou à exercer leurs recours. Des délais peuvent retarder indûment les soins requis par une condition médicale ou le versement d'indemnités dont certaines ont un impact sur leurs revenus.

Bien que l'insatisfaction exprimée par les citoyens prenne divers visages, il émerge des points de convergence et des dénominateurs communs. Parmi eux, l'aspect humain de l'action des services publics, notamment auprès des personnes les plus vulnérables, soulève des enjeux qui méritent une attention particulière.

## L'ASPECT HUMAIN

Le respect des citoyens s'incarne de diverses façons. Faire preuve d'empathie et de compassion, favoriser la connaissance et le plein exercice des droits, être sensible aux circonstances particulières, tout cela témoigne d'une attitude empreinte de considération et d'ouverture. Malheureusement, des citoyens nous soumettent des situations où les actions des services publics n'ont pas été conformes à ces principes pourtant fondamentaux.

Je précise d'emblée que, règle générale, le personnel de l'Administration publique et du réseau de la santé et des services sociaux agit avec professionnalisme dans ses interactions avec les citoyens. Mes activités de la dernière année m'ont d'ailleurs permis de prendre la mesure de la compétence, du dévouement et de l'engagement de la majorité des intervenants à constamment améliorer la qualité des services qu'ils rendent. Cependant, peu importe leur nombre, chaque constat d'irrespect ou de comportement inapproprié démontre à la fois qu'il y a place à amélioration et que rien n'est acquis.

À cet égard, il m'apparaît que les personnes qui donnent des services publics devraient offrir une plus grande écoute aux citoyens peu familiers avec les rouages administratifs, davantage d'empathie à ceux ayant vécu ou vivant des événements difficiles, comme un deuil, une agression ou un accident, ainsi qu'à ceux qui présentent une certaine fragilité émotive parce que leur santé est chancelante. Elles devraient prendre le temps de fournir des explications détaillées et personnalisées sur leurs mandats, les programmes qu'elles administrent et les décisions qu'elles rendent. Évaluer systématiquement l'impact de leurs actions sur la vie des citoyens demeure aussi primordial afin de prévenir activement les situations préjudiciables.

En outre, les services publics devraient favoriser davantage les conditions requises pour l'exercice effectif des droits garantis aux citoyens. À ce chapitre, nos analyses montrent que les droits spécifiques reconnus aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux demeurent méconnus. Plusieurs citoyens ne savent tout simplement pas, par exemple, qu'ils ont le droit de choisir leur établissement ou d'être informés de tout accident survenu au cours des soins et susceptible d'avoir des conséquences sur leur état de santé.

### LA CONSIDÉRATION DES PERSONNES PLUS VULNÉRABLES

Si l'impact humain des orientations et des décisions prises par les services publics doit toujours être mesuré avec soin, cela se révèle encore plus crucial lorsqu'il est question de personnes qui, pour un motif ou un autre,

## Le message de la Protectrice du citoyen

dépendent davantage ou complètement de l'État pour des aspects importants de leur vie. Le Protecteur du citoyen accordera une attention accrue à la considération qu'ont les services publics pour ces citoyens.

Je m'intéresserai de près aux personnes éprouvant des problèmes de santé mentale. Ces citoyens se retrouvent dans tous les groupes de la population et font partie notamment des clientèles du système de santé, des centres jeunesse, des établissements de détention et des organismes d'aide aux victimes d'actes criminels. Ils peuvent éprouver plus que d'autres des difficultés à se faire comprendre des services publics et, par conséquent, à obtenir les services et les soins dont ils ont besoin.

Je porterai aussi un regard attentif sur les situations vécues par les personnes âgées, plus précisément celles qui sont dans un état de vulnérabilité. Il s'agit notamment des personnes affectées par une autonomie limitée ou encore par la solitude qui les prive d'un soutien familial. Dans ces circonstances, leur qualité de vie repose pour beaucoup sur l'action des services publics.

Je m'attarderai également au sort réservé aux personnes dont le milieu de vie est sous la responsabilité directe de l'État. Je songe entre autres aux résidents des CHSLD, aux garçons et aux filles dans les centres jeunesse, aux personnes incarcérées ainsi qu'à leurs victimes, à leur famille et à leurs proches. Ces citoyens ont une dépendance plus étroite à l'égard de l'État pour recevoir les services et les soins requis.

Les services publics sont particulièrement importants et fondamentaux pour ces citoyens. Une grande sensibilité à leurs besoins et une approche adaptée à leur situation sont essentielles pour assurer leur bien-être.

### L'ÉQUILIBRE ENTRE LA PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ ET L'UTILISATION RESPONSABLE DES FONDS PUBLICS

Un réel respect des citoyens doit se traduire en actions concrètes destinées à les faire bénéficier pleinement des protections offertes par l'État et la loi. Cela suppose aussi que l'on saisisse chaque occasion quotidienne de rendre le système plus humain et plus sensible aux besoins des citoyens. En cette matière, les améliorations ne sauraient être strictement liées à l'octroi de ressources supplémentaires. Il s'agit davantage de savoir-être à l'égard de ceux que nous avons la charge d'aider, d'une culture du sens du service public.

Dans cette optique, la nécessaire adaptation des services publics à la conjoncture actuelle requiert de tous une vigilance accrue dans la recherche d'un équilibre entre la prestation de services de qualité et l'utilisation responsable des fonds publics. Bien qu'il faille considérer l'intérêt collectif et l'obligation de satisfaire simultanément plusieurs priorités, les services publics doivent toujours se conformer à certains standards. Les différents enjeux sociaux, démographiques et économiques ne peuvent servir à expliquer des reculs ou des désintérets en matière de respect des citoyens et de qualité des services à leur rendre, particulièrement à l'égard des personnes les plus vulnérables.

Le Protecteur du citoyen tient compte de tout cela dans son examen impartial des situations qui lui sont soumises. Ses analyses et interventions s'effectuent en considérant les besoins, les attentes et l'intérêt des citoyens, mais également en tenant compte du contexte qui module l'action des services publics.

Je compte sur la collaboration de toutes les instances de l'administration publique et du réseau de la santé et des services sociaux. Le respect que nous devons à tous les citoyens, avec nos égards pour les plus vulnérables d'entre eux, nécessite que nous travaillions de concert à l'amélioration continue des services publics, sans rien prendre pour acquis.