

Message de la protectrice



Dans la majorité des démocraties, l'homologue du Protecteur du citoyen est appelé médiateur. Cette appellation reflète bien son rôle à la fois vis-à-vis des citoyens et des agents du service public : être un conciliateur et un réconciliateur qui agit pour assurer le respect des droits et le traitement équitable des citoyens. En 2007-2008, le Protecteur du citoyen est intervenu auprès de 73 % des ministères et organismes du gouvernement et de 53 % des établissements du réseau de la santé et des services sociaux, au nom de quelque 21 000 citoyens.

D'emblée, je souligne la collaboration reçue de la majorité des instances publiques et leur volonté réelle de solutionner les questions en litige. La complexité croissante de plusieurs situations que vivent les citoyens entraîne la nécessité d'un examen ou d'un réexamen spécifique, en toute conscience non seulement de l'ensemble des impacts pour le citoyen concerné, mais aussi des effets d'entraînement possibles sur les autres citoyens et sur les fonds publics.

Mes délégués, à tous les niveaux, ont agi en enquêteurs et en médiateurs motivés à trouver la solution opportune, à rechercher l'équilibre entre l'intérêt individuel et l'intérêt collectif et, surtout, à prévenir la répétition des préjudices causés aux citoyens. Dans le contexte d'un dernier recours, ou de la dernière chance avant le recours au tribunal, il faut bien prendre la mesure de l'impact et de la portée de leurs interventions dans l'intérêt public et du haut degré de suivi et d'implantation des recommandations du Protecteur du citoyen, dont ce rapport annuel fait état. Ces résultats sont source de bénéfices autant pour le citoyen, qu'il s'agisse d'une personne ou d'une entreprise, que pour le gouvernement.

Le contact quotidien avec des citoyens, l'examen des résultats de nos enquêtes, mes démarches auprès des dirigeants des services publics font ressortir l'importance de maintenir constamment le cap sur le respect des citoyens et de leurs droits, et de demeurer vigilants à prévenir la répétition des erreurs. Je ne cache pas éprouver une certaine frustration à constater la lenteur que certaines organisations mettent à corriger des situations systémiques dénoncées année après année par le Protecteur du citoyen.

En passant en revue les plaintes, les signalements et les diverses demandes de services que nous ont adressés les citoyens cette année, je mesure l'envergure des sauvegardes et des avancées qu'il faut encore espérer pour que la justice administrative – dont l'Assemblée nationale adoptait la loi-cadre fondamentale il y dix ans – soit davantage assurée au quotidien et à tous les niveaux. Des citoyens qui exercent un droit, remplissent leurs obligations envers l'État ou se prévalent d'un service qu'ils ont contribué à financer ont été traités comme s'ils bénéficiaient d'une faveur. Les lacunes au plan des comportements et des habiletés du personnel occupent encore une part significative des plaintes fondées.

Bien que de plus en plus d'organismes publics se fassent un devoir de reconnaître leurs erreurs – généralement commises sans mauvaise intention manifeste – et de rechercher un correctif approprié, certains demeurent réticents à faire en sorte que le citoyen qui a été ainsi inadéquatement traité, soit compensé raisonnablement. Au-delà du sens de la justice ici essentiel, le courage administratif est aussi requis ; je le salue chez les dirigeants qui en font preuve.

Les retombées d'une décision pour le citoyen, qu'il soit un particulier ou un entrepreneur, ne sont pas toujours mesurées, ou ne le sont pas à partir de l'ensemble des considérations d'intérêt. J'ai un souci particulier pour les personnes vulnérables, que ce soit au plan de la santé, au plan financier ou en raison de difficultés personnelles. J'ai noté cette persistance à réclamer le remboursement de sommes dues – notamment par suite d'erreurs de l'administration – en fixant à des citoyens des délais manifestement impossibles à respecter compte tenu de leur situation financière pourtant connue de l'organisme public. En agissant avec précipitation, l'organisme met en place les conditions contraires à l'atteinte de l'objectif recherché.

L'ignorance ou la sous-estimation de l'impact pour le citoyen entraîne souvent en elle-même la sous-estimation de l'incidence pour l'État. L'agent d'un ministère qui réclame un remboursement dans un délai que le citoyen n'est pas en mesure de respecter fait parfois en sorte, sans le vouloir, que ce citoyen devra dépendre d'un autre programme public pour assurer sa subsistance. Sans compter les coûts administratifs de récupération des sommes dues.

La cohérence de la prise de décision avec une vue d'ensemble des impacts sur les fonds publics est une avancée nécessaire. En plus d'être contraires à la loi, certaines interruptions d'indemnités desquelles dépendent des citoyens et leur famille pour leur subsistance première sont aussi contraires à l'intérêt public. Ces citoyens, sans autres sources de revenu – temporairement ou de façon permanente – et incapables de retourner au travail, doivent s'en remettre à l'aide publique pendant la suspension de ces indemnités, qui leur seront remboursées rétroactivement plus tard. Eux-mêmes rembourseront alors l'aide financière de dernier recours reçue en compensation de l'indemnité due, qui aurait fait toute la différence si elle avait été versée au moment requis. Résultat : des citoyens lésés, insatisfaits, et des coûts inutiles pour l'État.

La complexité de la gestion des services publics, en particulier des services de santé et des services sociaux, ira croissante avec l'évolution démographique, l'augmentation du nombre de personnes vulnérables, les pénuries de main-d'œuvre, les limites de la capacité financière de l'État et des contribuables. Dans ce contexte, la planification de l'offre de services et la mesure des conséquences de sa modification doivent faire l'objet d'une attention prioritaire et soutenue. Il faut mieux voir venir et prévoir des mesures de transition lorsque des réformes administratives et des réorganisations sont amorcées.

À titre d'exemple, la fermeture de lits en centres d'hébergement et de soins de longue durée. Pour bien inspirée qu'elle soit, en tenant compte de la volonté des personnes âgées de demeurer le plus longtemps possible à domicile, cette diminution ne peut se réaliser au détriment de la mise en place de ressources alternatives. Elle ne peut se réaliser non plus partout au même rythme, la conjoncture économique et démographique de certaines régions ne permettant pas toujours d'implanter, à court terme, le modèle retenu.

Dans tous les domaines de l'activité publique, toute modification à une offre de services qui s'appuie sur des modes alternatifs de dispensation – je pense ici entre autres au recours aux organismes communautaires de services et aux aidants naturels – doit prendre en compte la capacité et les besoins des personnes auxquelles on fait appel, y inclus leur besoin de formation et de répit, en temps réel, pour être en mesure de prendre le relais.

Au cours de la dernière année, j'ai de nouveau constaté l'engagement de la majorité des dirigeants et du personnel des services publics à bien servir les citoyens. En contrepartie, dix ans après l'adoption de la Loi sur la justice administrative, mon équipe et moi avons été témoins quotidiennement de l'insatisfaction légitime et fondée de citoyens, dont les droits n'ont pas été respectés et qui n'ont pas reçu des services adéquats.

Le respect des principes et des valeurs de justice, d'équité et de qualité qui fondent la Loi sur la justice administrative et la Loi sur les services de santé et les services sociaux ne peut soutenir d'exception. En maintenant le cap sur le règlement constructif et non judiciaire des différends, et en s'efforçant de les prévenir, le Protecteur du citoyen continuera d'agir avec persévérance et détermination, pour le respect de ces principes au quotidien dans la prestation des services publics.