

Liste des recommandations 2007-2008

1. L'Administration publique

Concernant la justice administrative

UNE RÉAPPROPRIATION DES PRINCIPES DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE ET DES DROITS DES USAGERS

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que les dirigeants des services publics, tant les ministères et organismes de l'Administration gouvernementale que les instances du réseau de la santé et des services sociaux, s'assurent que le personnel sous leur responsabilité se réapproprient les principes et les règles énoncés respectivement dans la Loi sur la justice administrative et dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Qu'ils prennent des mesures pour sensibiliser leur personnel aux principes fondamentaux qui s'y retrouvent et à la nécessité de les respecter.

Que les mesures élaborées se concrétisent, entre autres, par :

- la formulation d'attentes spécifiques au personnel d'encadrement pour la mise en application de ces principes et de ces règles ;
- la mise à niveau constante du personnel, et de façon plus particulière du personnel dont les actions et les décisions ont des impacts directs sur les citoyens ;
- la formation systématique et en conséquence de tout nouvel employé, dès son embauche.

Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

UN RÉGIME IMPARTIAL ET CRÉDIBLE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport examine les modalités les plus adéquates pour doter le réseau scolaire d'un régime de traitement des plaintes comportant les garanties d'impartialité et de crédibilité essentielles pour répondre aux besoins des parents, des élèves et des établissements.

Le ministère de la Sécurité publique

Sécurité civile

UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION POUR LA PRÉVENTION DES RISQUES NATURELS

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que le ministère de la Sécurité publique, en sa qualité de coordonnateur du cadre gouvernemental de prévention des risques naturels, mette en place dans les plus brefs délais une stratégie de communication globale, bien encadrée et arrimée aux objectifs de gestion des risques pour la population.

Services correctionnels

Recommandation 1 :

UN PLAN D'ACTION EN RÉINSERTION SOCIALE

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que le gouvernement du Québec voie à ce qu'un plan d'action pour la création et la gestion des services en réinsertion sociale soit élaboré d'ici décembre 2008.

Recommandation 2 :

UN REGISTRE D'UTILISATION DES CELLULES D'ISOLEMENT OU DE RÉCLUSION

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que le ministère de la Sécurité publique instaure un registre d'utilisation des cellules d'isolement ou de réclusion dont l'usage est obligatoire pour tous les établissements de détention.

Recommandation 3 :

DES REQUÊTES POUR L'OBTENTION DE SERVICES DE SANTÉ

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que le ministère de la Sécurité publique examine à brève échéance la possibilité de modifier les modalités relatives aux requêtes écrites pour l'obtention de services de santé.

Qu'il informe le Protecteur du citoyen du résultat de cet examen.

Recommandation 4 :

LES ACTIVITÉS DES FONDS LOCAUX DE SOUTIEN À LA RÉINSERTION SOCIALE

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que le ministère de la Sécurité publique établisse en partenariat avec le Fonds central de soutien à la réinsertion sociale ainsi que d'autres acteurs concernés, dont des représentants de l'entreprise privée, des règles visant à encadrer et à encourager les activités relatives à la conclusion de contrats par les Fonds locaux, tout en tenant compte de considérations associées aux réalités du marché privé.

Qu'il informe le Protecteur du citoyen de l'échéancier fixé pour établir ces règles et du contenu de celles-ci.

Le Curateur public

DES PLANS D'ACTION POUR LES RÉGIMES DE PROTECTION ET À L'ÉGARD DES PERSONNES INCARCÉRÉES

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que le Curateur public lui soumette, d'ici le 1^{er} septembre 2008, des données précises sur ses délais d'intervention pour obtenir un jugement à la suite de la réception des «Rapports du directeur général» concluant à la nécessité d'un régime de protection. De plus, le Protecteur du citoyen demande au Curateur public son plan d'action, avec les mesures qu'il compte mettre en place pour réduire au minimum ses délais d'intervention dans les cas où l'ouverture d'un régime de protection s'avère nécessaire.

Que le Curateur public mesure les résultats de ses efforts, notamment pour s'assurer que son message est connu et compris des principaux intervenants concernés en matière de consentement aux soins. Cette mesure devrait aussi permettre au Curateur public de vérifier si des établissements, ou des intervenants, négligent d'obtenir son consentement lorsque requis.

Que le Curateur public informe le Protecteur du citoyen des résultats obtenus.

Que le Curateur public établisse un plan d'action pour s'assurer de pouvoir adéquatement assumer sa responsabilité auprès des personnes inaptes qu'il représente et qui sont incarcérées, au moment et pendant leur incarcération, ainsi qu'à leur sortie. Que ce plan soit soumis au Protecteur du citoyen au plus tard le 31 décembre 2008.

Que le Curateur public établisse un protocole d'échange d'informations avec le ministère de la Sécurité publique, d'ici le 30 juin 2008, en collaboration avec les centres de détention, de façon à ce que le Curateur soit informé sans délai de l'incarcération de toutes les personnes qu'il représente et qu'il soit consulté, lorsque la situation l'exige, afin qu'il puisse assumer correctement ses obligations à l'égard des personnes qu'il a charge de représenter.

Que le Curateur public démontre, d'ici décembre 2008, qu'il a mis en place, en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique, les moyens concrets pour que l'information circule efficacement de façon à ce qu'il soit informé immédiatement dès qu'une personne sous sa responsabilité est prévenue ou détenue dans un centre de détention.

La Régie du logement

DES MODIFICATIONS LÉGISLATIVES POUR AMÉLIORER LES DÉLAIS

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que soit modifié le cadre légal de la Régie du logement en matière des causes relatives au non-paiement de loyer afin d'y introduire une procédure différente permettant de libérer la disponibilité des régisseurs en cette matière et d'entendre l'ensemble des demandes dans un délai raisonnable.

Que l'on s'assure que cette modification respecte les droits fondamentaux de toutes les parties, notamment les procédures qui visent la résiliation du bail et l'expulsion du locataire.

2. Le réseau de la santé et des services sociaux

Le ministère de la Santé et des Services sociaux

Recommandation 1 :

L'EXTENSION DE LA CERTIFICATION DES RÉSIDENCES POUR TOXICOMANES, PERSONNES AVEC DES PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE OU ATTEINTES DE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que les résidences et les ressources privées qui accueillent des personnes toxicomanes, des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale ou atteintes de déficience intellectuelle, soient soumises au programme de certification et à l'application du régime d'examen des plaintes prévus à la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Recommandation 2 :

L'INSPECTION DES ÉTABLISSEMENTS ET LES INDICATEURS DE QUALITÉ

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que le ministère de la Santé et des Services sociaux poursuive et intensifie son travail d'inspection des établissements.

Que, notamment, l'inspection des résidences et ressources privées qui accueillent des personnes vulnérables se développe, par mesure additionnelle de sécurité pour elles, en prévision de leur assujettissement au programme de certification et au régime d'examen des plaintes.

Que le ministère de la Santé et des Services sociaux, compte tenu de son rôle et de ses obligations en matière de qualité des soins et des services, favorise l'implantation par les établissements d'indicateurs de qualité au sein de chacun.

Que le ministère de la Santé et des Services sociaux fasse état annuellement de la progression des indicateurs de qualité développés et retenus par les établissements.

Recommandation 3 :

DE L'INFORMATION, DES RESSOURCES ET DES CONDITIONS D'EXERCICE ADÉQUATES POUR LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que les conseils d'administration des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et des agences régionales s'assurent que les commissaires locaux et régionaux aux plaintes et à la qualité des services disposent des ressources et des conditions d'exercice adéquates pour assumer leurs responsabilités de façon efficace et efficiente.

Que le ministère de la Santé et des Services sociaux poursuive et intensifie son plan de soutien à la mise en œuvre du régime d'examen des plaintes, notamment en accordant priorité à l'information des usagers, avec une préoccupation spécifique pour joindre les personnes vulnérables.

Les centres d'hébergement et de soins de longue durée

Recommandation 1 :

FAVORISER L'IMPLANTATION DE MILIEUX DE VIE

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que le ministère de la Santé et des Services sociaux l'informe des mesures qu'il adoptera pour assurer la mise en œuvre des orientations ministérielles relatives au milieu de vie dans l'ensemble des CHSLD.

Recommandation 2 :

UN ENVIRONNEMENT PERMETTANT L'INTIMITÉ ET LE RESPECT

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que les centres d'hébergement et de soins de longue durée prévoient un environnement adéquat pour permettre l'intimité de l'usager avec ses proches et qu'ils s'assurent que la dépouille soit traitée avec respect à tout instant jusqu'à l'arrivée de l'entreprise de pompes funèbres.

Recommandation 3 :

LE CODE DE CONDUITE ET LES PERSONNES AGRESSIVES ET VIOLENTES

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que les centres d'hébergement et de soins de longue durée fassent connaître leur code de conduite aux mandataires et représentants légaux.

Qu'ils fassent connaître à tout mandataire ou représentant légal les personnes responsables à qui ils doivent s'adresser pour toute information, commentaire ou revendication ainsi que la procédure de dépôt d'une plainte et les coordonnées du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Qu'ils établissent une politique et mettent en place les moyens pour assurer le contrôle des personnes agressives et violentes envers les résidents, le personnel et l'administration.

Recommandation 4 :

BIEN INFORMER LES USAGERS, MANDATAIRES OU LES REPRÉSENTANTS LÉGAUX

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que les centres de santé et de services sociaux informent adéquatement les usagers et leurs mandataires ou représentants légaux des raisons qui justifient la fin d'un contrat d'entente de services ainsi que des mesures prises pour assurer la continuité des services.

Recommandation 5 :

FAIRE UN SIGNALEMENT EN CONFIDENTIALITÉ ET SANS CRAINTE DE REPRÉSAILLES

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que les centres d'hébergement et de soins de longue durée fournissent aux employés des mécanismes qui leur permettraient de signaler en toute confidentialité des situations où les droits des usagers sont compromis et qu'ils indiquent aux membres du personnel que, s'ils craignent des représailles, ils peuvent s'adresser au Protecteur du citoyen qui traitera leur signalement confidentiellement.

Les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse

UN BILAN CONCERNANT LES RETRAITS DU MILIEU FAMILIAL

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que le ministère de la Santé et des Services sociaux dresse le bilan de la mise en œuvre de l'obligation faite aux centres jeunesse d'adopter une politique formelle concernant les retraits du milieu familial.

Qu'il fournisse ce bilan au Protecteur du citoyen, au plus tard le 15 décembre 2008.

Les centres locaux de services communautaires

Recommandation 1 :

LA COMMUNICATION RELATIVE AUX LISTES D'ATTENTE

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que les centres de services sociaux prévoient un délai à l'intérieur duquel une communication doit être établie avec l'utilisateur afin de mettre à jour les informations relatives à sa situation, l'informer sur sa position sur la liste d'attente et du délai approximatif pour obtenir le service.

Recommandation 2 :

LES SERVICES À DOMICILE

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que les établissements du réseau de la santé et des services sociaux qui offrent des services à domicile prennent systématiquement en considération les impacts pour l'utilisateur avant de procéder à toute cessation ou réduction de services.

Que la décision prise par les établissements tienne compte des impacts de cette cessation ou réduction sur les autres ressources du système de santé et de services sociaux, dans l'esprit des plans de services individualisés.

Qu'ils favorisent prioritairement le maintien à domicile des personnes dans le respect de leur souhait et de leur capacité.

Les centres de réadaptation

L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES D'ORTHOPHONIE

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que le ministère de la Santé et des Services sociaux prenne les mesures nécessaires pour que soient mis en place des mécanismes particuliers d'accès permettant de rendre les services d'orthophonie accessibles, à l'intérieur d'un délai raisonnable.

Concernant la santé mentale

Recommandation 1 :

UNE ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES ET DE LA QUALITÉ DE VIE

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que le suivi de l'implantation du plan d'action sous la responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux⁶¹ comporte une évaluation de la qualité des services et de la qualité de vie des usagers, quel que soit le lieu de prestation de services et quel que soit le type de services.

Recommandation 2 :

LA LUTTE ACCRUE CONTRE LA STIGMATISATION DES PERSONNES SOUFFRANT D'UN PROBLÈME DE SANTÉ MENTALE

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que le ministère de la Santé et des Services sociaux, à partir de l'évaluation de l'impact de cette initiative, la poursuive et l'intensifie plus particulièrement auprès des milieux où le Ministère estime que la stigmatisation des personnes souffrant d'un problème de santé mentale est la plus accentuée.

61 *Plan d'action en santé mentale 2005-2010 : La force des liens*, ministère de la Santé et des Services sociaux, Québec, 2005, p. 88.

Recommandation 3 :

LA PRÉSÉANCE DU RESPECT DES DROITS FONDAMENTAUX SUR TOUTE AUTRE CONSIDÉRATION

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que le ministre de la Santé et des Services sociaux affirme la préséance du respect des droits de l'usager sur toute considération autre que celles prévues à la Loi sur les services de santé et les services sociaux et à la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui, notamment en émettant et en diffusant les lignes directrices visant à baliser la notion de substance chimique en tant que mesure de contrôle, tel qu'il est annoncé dans les *Orientations ministérielles relatives à l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle : contention, isolement et substances chimiques*⁶².

Que cette affirmation soit claire et sans ambiguïté, à l'instar de celle concernant l'interdiction des pratiques de sectorisation qui vont à l'encontre du droit de l'usager en santé mentale, de choisir son fournisseur de services⁶³.

⁶² *Plan d'action, Orientations ministérielles relatives à l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle : contention, isolement et substances chimiques*, ministère de la Santé et des Services sociaux, Québec, 2002, 19 p.

⁶³ *Idem*, p. 25.

Nous remercions toutes les personnes de tous les services du Protecteur du citoyen qui ont collaboré à cette publication

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008

Numéro ISBN 978-2-550-52962-0 (version imprimée)

Numéro ISBN 978-2-550-52963-7 (version format PDF)

Le rapport annuel de gestion ainsi que le rapport annuel d'activités du Protecteur du citoyen sont disponibles dans notre site Web.



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Le Protecteur du citoyen

QUÉBEC

525, boul. René-Lévesque Est, bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4

Téléphone : 418 643-2688

MONTRÉAL

1080, Côte du Beaver Hall, bureau 1000
Montréal (Québec) H2Z 1S8

Téléphone : 514 873-2032

Sans frais : 1 800 463-5070

Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

www.protecteurducitoyen.qc.ca