



Rapport annuel 2008-2009



JUSTICE
ÉQUITÉ
IMPARTIALITÉ
RESPECT

Table des matières

MESSAGE DE LA PROTECTRICE	6
FAITS SAILLANTS	12
LA JUSTICE ET LA SÉCURITÉ PUBLIQUE	15
La justice administrative : des signes encourageants, mais encore beaucoup à faire	15
Dans les ministères et organismes	16
Dans les établissements de santé et de services sociaux	17
Ministère de la Sécurité publique – Direction générale des services correctionnels	18
Ministère de la Sécurité publique, Commission québécoise des libérations conditionnelles, ministère de la Justice, Directeur aux poursuites criminelles et pénales – Mise en liberté sous condition	28
Ministère de la Sécurité publique – Les procédures d’enquête sur les incidents impliquant des policiers	30
Revenu Québec : l’équité de traitement	30
Services Québec – Directeur de l’état civil	33
LES RENTES ET LES INDEMNITÉS	35
Société de l’assurance automobile du Québec	36
L’indemnisation des victimes de la route	37
Le Code de la sécurité routière	41
Commission de la santé et de la sécurité du travail	45
L’indemnisation et la réadaptation des travailleurs	45
Direction de l’indemnisation des victimes d’actes criminels	47
Commission administrative des régimes de retraite et d’assurances (CARRA)	48
Régie des rentes du Québec	50
LA SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX	52
Ministère de la Santé et des Services sociaux	53
Centres de protection de l’enfance et de la jeunesse	56
Centres de réadaptation	60
Centres d’hébergement et de soins de longue durée	63
Résidences privées pour personnes âgées	69
Résidences privées pour d’autres personnes vulnérables	72
Centres hospitaliers	73
Entente pilote concernant des services professionnels publics dans une clinique privée	78
Remboursement des frais pour des soins dentaires reçus lors d’un traitement contre le cancer	80
Centres locaux de services communautaires	80
Services préhospitaliers d’urgence	84
Régie de l’assurance maladie du Québec	85
Régime d’examen des plaintes	86
La santé mentale	88
LES PROBLÉMATIQUES SOCIALES	94
Curateur public du Québec	95

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	103
L'emploi	103
La solidarité sociale	104
LES RESSOURCES ET L'ENVIRONNEMENT	105
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	105
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs	107
Ministère des Ressources naturelles et de la Faune	109
LES RÉSULTATS EN CHIFFRES	111
Évolution des demandes reçues	111
Pourcentage de plaintes fondées	112
Variation du nombre de plaintes fondées	113
Plaintes, signalements et demandes d'assistance examinés	113
Demandes de service examinées	114
La nature des préjudices subis par les citoyens	115
Répartition des plaintes et signalements fondés en santé et services sociaux par catégorie	115
Suivi des recommandations du Protecteur du citoyen	116
État du traitement en cours des demandes des citoyens	116
Plaintes examinées par ministère et organisme selon le résultat de traitement	117
Plaintes et signalements examinés en santé et en services sociaux par mission selon le résultat de traitement	121
Provenance des demandes reçues en administration publique selon la région administrative du citoyen	122
Provenance des demandes et des signalements reçus en santé et en services sociaux selon la région sociosanitaire de l'instance	123
Les modes d'action du Protecteur du citoyen qui ont une portée collective	124
ANNEXES	127
Tableau-synthèse du suivi des recommandations du rapport annuel 2007-2008 aux dirigeants des ministères et organismes	127
Synthèse des recommandations de 2008-2009 aux dirigeants des ministères et organismes	134
Les définitions utiles pour la compréhension des données	142
RAPPORT ANNUEL DE GESTION	144
Faits saillants	147
Aperçu de l'organisation	148
Utilisation des ressources	150
Activités sur les plans national et international	154
Résultats	155
Exigences législatives et gouvernementales	166
Suivi des recommandations du Vérificateur général sur l'optimisation des ressources	169
Annexes	172
Les collaborateurs et collaboratrices	172
Tableau comparatif des champs de compétence des ombudsmans parlementaires canadiens et des demandes traitées	175

Québec
Mai 2009

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 28 de la Loi sur le Protecteur du citoyen et à l'article 38 de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, je vous transmets le 39^e Rapport annuel du Protecteur du citoyen, pour l'exercice 2008-2009.

Le rapport annuel de gestion du Protecteur du citoyen pour le même exercice fait partie de ce rapport.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

La protectrice du citoyen,

A handwritten signature in black ink, reading "R. Saint-Germain". The signature is written in a cursive style with a large initial "R".

Raymonde Saint-Germain

Rapport de validation du vérificateur externe

Madame Raymonde Saint-Germain
Protectrice du citoyen

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel du Protecteur du citoyen pour l'exercice terminé le 31 mars 2009. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Protecteur du citoyen. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé.

Notre examen, qui ne constitue pas une vérification, a été effectué conformément aux cadres généralement utilisés en vérification interne. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter sur l'information fournie. Nos travaux n'incluaient pas l'examen des commentaires transmis par les ministères et organismes visés par la reddition de comptes du Protecteur du citoyen, ceux-ci en étant imputables.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les explications et l'information du rapport annuel du Protecteur du citoyen nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le vérificateur externe,

A handwritten signature in black ink, reading "Jacques Dumas". The signature is fluid and cursive, with the first letters of the first and last names being capitalized and prominent.

Jacques Dumas
27 avril 2009



Identifiant visuel

Le logo du Protecteur du citoyen symbolise la recherche d'un équilibre entre les droits des uns et des autres. Il représente une variante de l'emblème de la justice composé d'une balance à deux plateaux. Le plateau de gauche évoque la justice alors que celui de droite, remplacé par le P du Protecteur du citoyen, renvoie au plus haut palier de la justice que constitue l'équité.

Valeurs

Au service de la population depuis 1969, le Protecteur du citoyen défend des valeurs aussi fondamentales que la justice, l'équité, le respect, la transparence et l'impartialité.

Le Protecteur du citoyen est indépendant du gouvernement du Québec. Il est nommé par l'Assemblée nationale à laquelle il fait rapport. Il bénéficie donc de l'indépendance, de l'impartialité et de la neutralité nécessaires pour assumer sa fonction. Il analyse les situations en toute objectivité, sans préjugés, tant à l'égard de l'Administration que du citoyen.

Mandat

Le Protecteur du citoyen a pour mandat, en vertu de la Loi sur le Protecteur du citoyen et de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, de veiller au respect des droits des citoyens. Il intervient auprès des ministères et des organismes publics du Québec ainsi qu'auprès des diverses instances composant le réseau de la santé et des services sociaux. Son intervention a pour but de remédier à une situation préjudiciable à une personne, physique ou morale, à un groupe de personnes ou à une association. Au besoin, il recommande à l'instance concernée les mesures nécessaires à la correction des erreurs, négligences, sévices ou manquements qu'il a constatés. Il accepte des plaintes déposées pour le compte d'une personne par un tiers qui, notamment, a été témoin d'une erreur, de sévices ou d'une injustice. Il peut également intervenir de sa propre initiative, s'il a des motifs raisonnables de croire qu'un citoyen ou un groupe de citoyens a été lésé. Au terme de son intervention, le Protecteur du citoyen communique ses conclusions à l'instance concernée, accompagnées, s'il y a lieu, de recommandations et de mesures correctives.

Le Protecteur du citoyen reçoit, examine et traite les plaintes des citoyens. Pour ce qui est du réseau de la santé et des services sociaux, il exerce cette fonction, sauf exception, en deuxième et dernier recours. Les plaintes sont en effet d'abord examinées par les commissaires locaux ou régionaux aux plaintes et à la qualité des services. Par ailleurs, le Protecteur du citoyen n'a pas compétence en ce qui concerne la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques.

Les lois donnent au Protecteur du citoyen les pouvoirs nécessaires à l'examen des plaintes et à la conduite de ses interventions. Ainsi, il peut obtenir tout document détenu par un ministère, un organisme public ou une instance du réseau de la santé et des services sociaux. Il peut aussi interroger toute personne dont il juge le témoignage essentiel à sa démarche.

Le Protecteur du citoyen est appelé à exercer également une action à portée collective. Ce type d'intervention est consécutif à une ou plusieurs plaintes qui, mises en parallèle, confirment l'existence d'un problème de système qui relie plusieurs secteurs d'activités et concernent parfois plusieurs programmes. Une analyse d'ensemble de ces éléments conduit à des recommandations qui permettent la correction du problème pour l'ensemble des personnes touchées.

Le Protecteur du citoyen mène aussi une action préventive. Il peut, en vue de corriger des situations préjudiciables et d'éviter leur répétition, attirer l'attention d'un ministère, d'un organisme public, d'une instance du réseau de la santé et des services sociaux ou du gouvernement sur les réformes législatives, réglementaires ou administratives qu'il juge conformes à l'intérêt général. Il examine en conséquence les projets de loi et de règlement. Lorsqu'il le juge opportun, il met en avant des propositions de modifications visant à améliorer le projet.

Dans l'exercice de son mandat, le Protecteur du citoyen accorde une importance primordiale aux droits essentiels reconnus aux citoyens par les chartes des droits, la Loi sur l'administration publique, la Loi sur la justice administrative, la Loi sur les services de santé et les services sociaux ainsi que les autres lois. Au fil de son action, il porte une attention toute particulière aux situations mettant en cause des personnes vulnérables ou fragilisées en raison de leur état de santé physique, mental ou psychologique, ou par leurs conditions socioéconomiques. De même, il intervient directement lorsqu'une personne craint des représailles si elle porte plainte.

Le pouvoir du Protecteur du citoyen est un pouvoir de recommandation. L'efficacité de son action est essentiellement fondée sur sa capacité d'influence et de persuasion. Lorsque, après avoir formulé une recommandation, il juge qu'aucune mesure satisfaisante n'a été prise dans un délai raisonnable pour corriger adéquatement une situation, il peut en aviser le gouvernement. Il peut également, s'il le juge à propos, exposer le cas dans un rapport spécial ou dans son rapport annuel à l'Assemblée nationale.

Le Protecteur du citoyen participe au renforcement de la démocratie et de l'État de droit ainsi qu'à l'amélioration des services fournis aux citoyens. Son action, différente de celle des tribunaux, permet souvent d'éviter des recours judiciaires ou administratifs, parfois longs et onéreux.