

Message de la protectrice



Plus de vingt et un mille citoyennes et citoyens de toutes les régions du Québec se sont adressés au Protecteur du citoyen cette année.

Ils ont eu recours au Protecteur du citoyen pour avoir accès à un service, être informés de façon adéquate, se plaindre d'un délai indu et obtenir l'accélération du traitement de leur dossier, dénoncer l'iniquité, la négligence ou l'abus envers un tiers de la part de l'un ou l'autre des ministères, organismes ou établissements du réseau de la santé et des services sociaux assujettis à l'Institution.

Le Protecteur du citoyen est intervenu en leur nom auprès de 60 ministères et organismes et de 180 instances du réseau de la santé et des services sociaux.

Souvent, il a expliqué et fait comprendre le bien-fondé de décisions de l'Administration contestées parce qu'incomprises, incomprises parce que non clairement communiquées et expliquées à des citoyens qui ne sont pas familiers avec les concepts et les rouages des services publics. Cette responsabilité de l'Administration de bien faire connaître et comprendre ses décisions n'est pas adéquatement assumée à tous ses niveaux, et des progrès sont nécessaires pour assurer, sous cet angle, une meilleure qualité du service public.

En passant en revue nos conclusions découlant du traitement des plaintes, des signalements et des diverses demandes de service des citoyens, je constate des résultats satisfaisants, encourageants. Je note malheureusement des situations fort préoccupantes. Ce rapport en fait état pour les principaux organismes publics ainsi que pour les établissements de santé et de services sociaux qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes et de signalements que nous avons examinés et jugés *fondés*.

Parmi les aspects satisfaisants, je note l'importance du nombre et de la qualité des résultats obtenus qui ont permis de corriger des erreurs, de rectifier des décisions erronées, de fournir enfin au citoyen une somme d'argent ou un service auquel il avait droit. Parmi les aspects négatifs, je souligne des situations où seules des excuses — même venues tardivement et pas toujours suffisamment senties — peuvent alléger l'insatisfaction des citoyens, parce que le préjudice qu'ils ont subi ne peut plus être réparé.

Cette année encore, le Protecteur du citoyen a obtenu la collaboration des services publics, qui ont accepté ses recommandations pour régler des dossiers à portée individuelle et collective dans 99 % des cas.

Je souligne les résultats particuliers de certaines instances, dont je dénonçais dans mes deux derniers rapports annuels des lacunes importantes en matière de respect des droits des citoyens et de conformité à la loi. Entre autres, la Société de l'assurance automobile du Québec et Revenu Québec ont fait des efforts notables.

Ils ont apporté le suivi requis aux recommandations du Protecteur du citoyen, tant pour des dossiers individuels que pour des situations dont la portée collective est importante, ce qui a permis de résoudre des problèmes de fond, détectés au fil de nos enquêtes et autres interventions. J'ai noté que l'engagement direct et assidu des dirigeants a contribué de manière importante au règlement de ces problèmes.

J'ai par ailleurs entrepris au début de mon mandat de formuler aux dirigeants des organismes publics des recommandations, comme la Loi m'y autorise, en vue de remédier à des situations préjudiciables aux citoyens. La mise en œuvre de ces recommandations exige des interventions d'importance. Le présent rapport rend compte du suivi apporté à ces recommandations. Compte tenu de leur envergure, elles ne peuvent dans tous les cas être mises en pratique en une seule année. De façon générale, les dirigeants en ont, sinon terminé, du moins amorcé avec sérieux la mise en œuvre. Pour témoigner de l'état du suivi de certaines recommandations, des dirigeants m'ont communiqué de l'information qui me permet de croire qu'il y a espoir que la situation dénoncée se règle dans un délai raisonnable.

Tout en relevant ces résultats, j'assure les citoyens et les parlementaires que le Protecteur du citoyen maintient sa vigilance et ne tient rien pour acquis.

La conclusion des plaintes et signalements traités au cours de la dernière année révèle par ailleurs que plus d'un citoyen sur quatre qui s'est adressé au Protecteur du citoyen a été victime de préjudices de la part de l'un ou l'autre des services publics qui lui sont assujettis.

Des tendances de fond se dessinent à l'examen de ces demandes et à l'analyse des causes de l'insatisfaction et du traitement inadéquat des citoyennes et des citoyens. Des tendances dont il faut connaître l'origine pour pouvoir mieux agir dans la gouvernance et l'adaptation des services publics. Alors que se poursuivent et vont s'intensifier les réflexions du gouvernement et des parlementaires sur l'évolution et la tarification des services publics, j'aimerais que ces tendances soient bien examinées, pour en apprécier l'incidence sur le rendement optimal recherché.

Une notion élargie du rendement des services publics

Meilleur rendement des services publics... Quelle connotation donner au mot rendement dans la perspective d'un ombudsman? La connotation habituelle, celle du *rapport entre le résultat obtenu et les moyens mis en œuvre pour le produire*, joutée à une connotation élargie, celle du *respect de l'esprit qui a prévalu à l'adoption des lois, des règlements et, en toutes circonstances, de la nécessité de desservir tous les citoyens d'une manière qui respecte leurs droits*.

Si l'examen des services publics et de leur *rendement* n'échappe pas aux règles de base et aux meilleures pratiques de la gestion, il doit tenir compte d'une particularité : l'intérêt public est à la base même de l'existence de tels services, et cet intérêt inclut des notions d'équité et d'éthique. Pour que l'intérêt public soit satisfait, des paramètres identiques aux services privés ne sont pas suffisants. Il faut prendre en considération la combinaison de paramètres économiques (pour l'essentiel, le meilleur rendement au meilleur coût, pour un profit maximal) et de paramètres sociaux (la satisfaction au meilleur coût de la prestation de services pour tous les citoyens, même si elle n'est pas naturellement associée au rendement optimal). C'est ici qu'il faut se référer à la *notion élargie du rendement* qui doit s'appliquer à l'évaluation de tout service public, quel qu'en soit le fournisseur.

Ce rapport annuel, à l'instar de mes deux précédents, révèle des dysfonctionnements de l'Administration, qui vont au-delà de chacune des entités qui la composent. Ces dysfonctionnements résultent en particulier de la complexité des systèmes et de la vision parcellaire de problématiques qui ne devraient pas être isolées. Trois de ces problématiques m'apparaissent déterminantes : la non-adaptation de certains programmes et services pour les personnes dont les besoins ne correspondent pas à la norme, la marge de manœuvre insuffisante donnée aux dirigeants appelés à prendre des décisions par rapport à ces dossiers hors norme; l'absence de mesures de transition adéquates lors de réformes administratives ou de la dévolution de services vers de nouveaux prestataires.

Les plaintes reçues et les résultats de nos enquêtes nous enseignent comment se sont traduits quelques-uns de ces dysfonctionnements pour les citoyens. Certains, au sortir d'un centre hospitalier, n'ont pu entreprendre leurs traitements de réadaptation parce qu'il n'y avait pas d'interconnexion entre l'hôpital et le centre de réadaptation dans la gestion des listes d'attente. Des citoyens qui avaient reçu leur congé de l'hôpital et à qui le centre de santé et de services sociaux avait attribué le nombre d'heures requis pour leur maintien à domicile, ont en réalité bénéficié de beaucoup moins d'heures de service que ce que nécessite leur état. Des places en programmes de réinsertion sociale sont demeurées vacantes parce que le dirigeant local n'avait pas la possibilité d'accepter en dérogation une personne qui aurait pu en profiter. En situation de pénurie de ressources pour l'hébergement des aînés, des retards importants sont constatés – et s'accroissent – dans la certification des résidences privées.

Le Protecteur du citoyen, en veillant au respect des droits et au traitement équitable des citoyens, est attentif aux conséquences de l'adaptation des services publics pour en déterminer sans délai les ajustements et les redressements souhaitables.

Tout en relevant les résultats satisfaisants obtenus cette année, je constate les progrès encore à accomplir pour que soit assuré l'équilibre optimal entre les besoins des citoyens et les impératifs de rendement de l'Administration publique.

La protectrice du citoyen,

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

Raymonde Saint-Germain