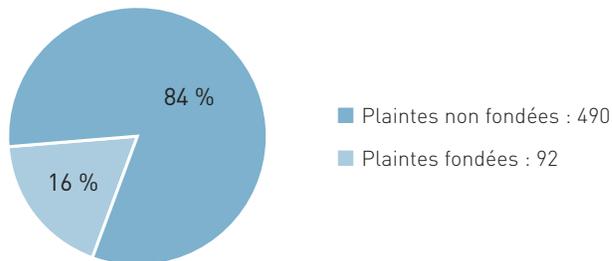


# LES PROBLÉMATIQUES SOCIALES



Instances du réseau de la santé et des services sociaux/ Ministères et organismes	Plaintes reçues 2008-2009	Enquêtes non complétées		Enquêtes complétées		Total
		Plaintes réorientées	Plaintes interrompues	Plaintes non fondées	Plaintes fondées	
Curateur public	191	3	102	108	22	235
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale						
L'emploi	77	5	34	29	4	72
L'assurance parentale	59	-	16	24	16	56
La solidarité sociale	898	58	286	324	41	709
Général	116	1	1	5	9	16
<b>Total</b>	<b>1 341</b>	<b>67</b>	<b>439</b>	<b>490</b>	<b>92</b>	<b>1 088</b>

Le nombre de plaintes reçues à l'égard du Curateur public et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a diminué, soit 1 341 comparativement à 1 406 en 2007-2008. La proportion de plaintes fondées a également diminué à l'égard du Curateur public, passant de 24 à 17 %, mais a augmenté et de 9 à 15 % pour le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Plus de 50 % des plaintes fondées à l'égard des services du Curateur public concernent le délai de réponse à certains besoins des personnes représentées, tels que l'organisation de différents aspects de la vie au quotidien des personnes inaptes incarcérées et l'élaboration de plans de soins ou de plans de sortie pour celles-ci.

Par ailleurs, le délai de traitement des demandes de prestations est à la source de 44 % des plaintes fondées à l'égard du Régime québécois d'assurance parentale du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, alors que 51 % des plaintes fondées à l'égard du volet solidarité sociale de ce ministère concernent le délai dans le versement des montants accordés dans le cadre des programmes d'aide financière de dernier recours, l'interruption ou le refus de ce versement ou encore l'insuffisance des montants accordés par ces programmes.

## INDEXATION DES PRESTATIONS D'AIDE SOCIALE

GAIN  
COLLECTIF

Le Protecteur du citoyen salue la décision du gouvernement d'indexer en totalité les prestations d'aide sociale à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2009. Il faut rappeler que les prestataires de ce programme n'ont pas bénéficié d'une pleine indexation de leurs prestations depuis 2005. Dans son rapport précédent, le Protecteur du citoyen recommandait cette garantie de revenu, soulignant que plusieurs besoins essentiels tels que le logement, l'électricité et le transport ont fait l'objet de hausses de tarifs qui sont venues éroder le pouvoir d'achat des personnes dont la qualité de la vie est déjà minimale. L'investissement du gouvernement totalise 66 millions de dollars au bénéfice de 332 000 familles. Cette mesure constitue un gain collectif appréciable.

## Curateur public du Québec

En 2007-2008, le Protecteur du citoyen a formulé trois recommandations au Curateur public, dont voici les résultats obtenus au cours de l'année.

### ÉCHANGE D'INFORMATION ENTRE LE CURATEUR PUBLIC ET LE MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

À la suite de plaintes de personnes jugées inaptes qui purgeaient une peine de prison, le Protecteur du citoyen a constaté que le Curateur public est souvent ignorant de l'incarcération d'une personne qu'il représente. Ces carences dans l'échange d'information entre le ministère de la Sécurité publique et le Curateur public empêchent d'amorcer des actions requises dans l'intérêt des personnes jugées inaptes et ont pour conséquence que le Curateur public ne connaît pas bien la situation des personnes à protéger. L'effet de ces lacunes se répercute également à l'extérieur des murs du centre de détention puisque la personne jugée inapte risque fort de se trouver isolée, sans domicile ni soutien psychosocial si aucun accompagnement ne lui est assuré.

Le Protecteur du citoyen recommandait en 2007-2008 que le ministère de la Sécurité publique et le Curateur public établissent un protocole d'échange d'information de façon à ce que ce dernier soit avisé sans délai de l'incarcération des personnes qu'il représente et qu'il soit consulté lorsque la situation l'exige. Cette recommandation a été suivie : le protocole d'échange d'information a été élaboré cette année et sa mise en vigueur est prévue au cours de l'été 2009. Il a été convenu que l'information au sujet du régime de protection sera recueillie à l'admission de la personne en milieu carcéral. Si la personne bénéficie d'un tel régime, une information à ce sujet sera insérée au dossier et le Curateur public sera immédiatement avisé de l'incarcération de la personne jugée inapte. Le Protecteur du citoyen surveillera de près la mise en vigueur et le suivi de ce protocole.

## **DIMINUTION DES DÉLAIS LORS DE L'OUVERTURE D'UN RÉGIME DE PROTECTION**

Il appartient au Curateur public d'entreprendre des procédures auprès du tribunal, si cela est requis, lorsqu'il reçoit une demande d'ouverture d'un régime de protection des représentants du réseau de la santé et des services sociaux. Le Curateur public évalue actuellement à 265 jours le délai moyen pour obtenir un jugement du tribunal, qui est requis pour l'ouverture d'un régime de protection.

Outre le processus judiciaire, un délai moyen de 111 jours est requis pour procéder aux différentes étapes entre la réception de la demande et le dépôt d'une recommandation au tribunal. Ces étapes comprennent l'analyse sommaire du dossier, son assignation, la recherche d'un mandat en cas d'inaptitude, les échanges avec le personnel du réseau de la santé et les proches, la visite de la personne et la production d'une recommandation.

Quant au processus judiciaire, il comprend plusieurs étapes qui peuvent s'étendre jusqu'à 154 jours, répartis de la façon suivante :

- délai de 30 jours prévu au Code de procédure civile pour permettre à une personne de demander l'ouverture d'un régime de protection;
- délai de 12 jours entre l'expiration de la période de 30 jours et la remise de la requête par l'huissier;
- délai de 9 jours prévu pour la signification par l'huissier et le dépôt de la procédure au greffe du tribunal;
- délai de 103 jours entre le dépôt de la requête au tribunal et la réception du jugement d'ouverture du régime de protection au Curateur public.

Dans son rapport 2007-2008, le Protecteur du citoyen demandait au Curateur public de mettre en place des mesures pour diminuer le plus possible les délais d'ouverture d'un régime de protection.

À la suite du constat du Protecteur du citoyen, le Curateur public a adopté un plan d'action qui comprend cinq grandes mesures visant à réduire les délais. Ces mesures ont pour but que les rapports incomplets en provenance des établissements soient rapidement ciblés, que ces rapports soient retournés pour faire apporter les corrections et les compléments d'information requis et que le réseau de la santé et des services sociaux soit sensibilisé à l'importance de fournir un dossier complet.

Malgré le fait que le Curateur public soit tributaire de la collaboration du réseau de la santé et des services sociaux, une des quatre directions territoriales du Curateur public a pratiquement atteint la norme de 90 jours fixée pour le traitement d'un rapport de directeur général et deux autres ont vu leurs résultats s'en rapprocher de façon importante. La situation qui prévaut dans l'autre direction territoriale fait l'objet d'un suivi rigoureux. Le Curateur public considère que les mesures qu'il a prises pour diminuer ses délais de traitement devraient donner des résultats au cours des prochains mois.

Les mesures mises en place à la suite de la recommandation du Protecteur du citoyen en juillet 2008 ont entraîné le retour de dossiers et la mise en attente de rapports incomplets. Le Curateur public fait des démarches auprès du réseau de la santé et des services sociaux ainsi qu'auprès du ministère de la Justice pour les sensibiliser aux impacts de leurs responsabilités lorsqu'une personne est présumée inapte.

## RECOMMANDATION

Considérant que le Curateur public met en œuvre des mesures pour réduire les délais d'intervention lorsqu'une ouverture de régime est nécessaire;

considérant que les premières analyses du Curateur public ont porté sur une période trop courte pour qu'il lui soit possible de juger adéquatement des résultats obtenus;

considérant qu'outre ses interventions auprès du réseau de la santé et des services sociaux, le Curateur public a aussi entrepris à l'hiver 2009 des démarches auprès du ministère de la Justice afin de mieux analyser les causes des délais et de trouver des solutions;

considérant que les mesures mises en place par le Curateur public ont commencé à donner des résultats et que le Protecteur du citoyen en fera le suivi au cours de la prochaine année;

---

**le Protecteur du citoyen recommande que le Curateur public lui présente un bilan des mesures qu'il a lui-même entreprises, et qu'il lui fasse rapport des résultats obtenus à la suite des démarches amorcées auprès des instances concernées.**

## COMMENTAIRES DU CURATEUR PUBLIC

Voici les commentaires du Curateur public, formulés par la curatrice publique :

« Le Curateur public s'engage à informer le Protecteur du citoyen, d'ici la fin de l'année 2009, des résultats découlant des mesures qu'il a mises en place pour réduire ses propres délais de traitement. »

## CONSENTEMENT AUX SOINS DES PERSONNES JUGÉES INAPTES

Au fil des ans, le Curateur public a déployé beaucoup d'efforts pour s'assurer que les établissements de santé lui soumettent les demandes de consentement aux soins que requiert une personne jugée inapte. L'année dernière, le Protecteur du citoyen se préoccupait de l'effet de tels efforts. Il recommandait au Curateur public d'en mesurer les résultats pour s'assurer que son message était bien compris par le personnel du réseau de la santé et des services sociaux. Le Curateur public a pris les mesures suivantes :

- la consultation des antécédents médicaux des personnes pour qui des demandes de consentements ont été reçues;
- le signalement des cas où le consentement requis n'a pas été demandé;
- des interventions auprès des établissements négligents;
- des activités de sensibilisation auprès du personnel du réseau de la santé et des services sociaux pour obtenir de celui-ci les demandes de consentement requises.

Le Protecteur du citoyen a par ailleurs convenu avec le Curateur public de la nécessité de rappeler à son personnel l'importance que revêt la demande de consentement aux soins. Le personnel pourra ainsi être mis à contribution pour déceler les situations qui exigeaient une demande de consentement alors que cela n'a pas été fait et éviter ainsi qu'une telle situation ne se répète.

Enfin, le Protecteur du citoyen a constaté à l'examen d'un dossier que le formulaire de consentement aux soins était incomplet, ce qui empêche le Curateur public de savoir si toutes les étapes du processus de consentement ont été suivies par les intervenants du réseau. Dans ce dossier, des échanges d'information entre un professionnel de la santé et un proche de la personne jugée inapte avaient été résumés en un seul mot. Le Curateur public s'est dit attentif à ces lacunes et s'est engagé à obtenir des professionnels de la santé les renseignements qui manquaient.

### RECOMMANDATION

Considérant que le Curateur public a entrepris d'évaluer les résultats de ses efforts pour s'assurer que les établissements du réseau de la santé et des services sociaux requièrent auprès de lui les consentements aux soins;

considérant que l'évaluation de ses résultats n'est pas connue;

---

**le Protecteur du citoyen recommande que le Curateur public termine à court terme son évaluation des résultats et mette à sa disposition un portrait de la situation au plus tard en juin 2009.**

### COMMENTAIRES DU CURATEUR PUBLIC

Voici les commentaires du Curateur public, formulés par la curatrice publique :

« Le Curateur public a terminé son analyse et il fera état de ses conclusions au Protecteur du citoyen d'ici juin 2009. »

## *La connaissance de sa clientèle*

Depuis plus de dix ans, le Protecteur du citoyen rappelle au Curateur public l'importance de bien connaître sa clientèle. L'un des moyens proposés était de visiter les personnes représentées au moins une fois par année. Le Curateur public rétorque que cela est impossible compte tenu de la lourde charge de travail de son personnel. Il a donc décidé d'accorder la priorité aux visites à la clientèle qui vit à domicile. Il s'agit d'environ 1 200 personnes, soit quelque 10 % des personnes majeures représentées par le Curateur public.

Toutefois, l'année dernière, le Protecteur du citoyen attirait l'attention du Curateur public sur les nombreuses personnes jugées inaptes vivant à domicile qui n'avaient reçu aucune visite de la part de leur curateur délégué. En 2007-2008, la situation s'est améliorée, puisque la proportion des personnes visitées à leur domicile est passée de 80 % à 83 %, et ce, malgré une augmentation du nombre de personnes représentées de 8% par année depuis trois ans.

Par ailleurs, le Curateur public a augmenté le nombre de visites effectuées aux personnes vivant dans une ressource d'hébergement (90 % des personnes représentées, passant de 67 % en 2006-2007 à 78 % en 2007-2008).

Le Curateur public estime que plus de 10 000 personnes auront reçu une visite à la fin de l'exercice 2008-2009, pour un nombre total de visites qui dépassera 11 000, comparativement à 9 736 pour l'exercice précédent. Là encore, le Curateur public signale que différents facteurs rendent impossible l'atteinte de l'objectif de 100 % de personnes représentées visitées annuellement.

Le Curateur public tient à rappeler que les visites annuelles aux personnes représentées ne sont qu'un des moyens dont dispose le Curateur public pour connaître les personnes qu'il représente, leur milieu de vie et leurs besoins.

### **RECOMMANDATION**

Considérant que le Curateur public affirme avoir mis en place différents moyens pour mieux connaître sa clientèle afin de répondre de façon satisfaisante et dans des délais raisonnables à ses besoins;

considérant que le Curateur public s'est fixé l'objectif prioritaire de visiter toutes les personnes représentées vivant à domicile, mais que cet objectif n'est toujours pas atteint;

Considérant que le nombre de personnes à visiter continue d'augmenter;

Considérant que le Curateur public et le Protecteur du citoyen ont des rencontres périodiques qui leur permettent de faire le point sur les suites données aux recommandations du Protecteur du citoyen;

---

**Le Protecteur du citoyen recommande que le Curateur public lui remette au plus tard en janvier 2010, dans le cadre de leurs rencontres de suivi régulières, un bilan des mesures mises en place pour améliorer sa connaissance de sa clientèle.**

### *La réévaluation des régimes de protection*

Le Protecteur du citoyen recommandait qu'en matière de réévaluation et de révision des régimes de protection, le Curateur public obtienne et consigne l'opinion de la personne majeure jugée inapte en cas de maintien de son régime de protection. La planification opérationnelle 2007-2008 du Curateur public prévoyait une optimisation des processus de réévaluation des régimes de protection qui serait réalisée au plus tard le 31 décembre 2008.

Or, le Curateur public n'a pas respecté les délais qu'il s'était fixés dans l'exécution de ses travaux. Un groupe de travail a donc passé en revue chacune des étapes du processus de réévaluation, analysé les causes des délais et ciblé les problèmes rencontrés à chacune des étapes. Selon les premiers constats, les retards seraient dus entre autres à des carences du système informatique, à l'absence de mécanismes de suivi appropriés et à une mauvaise circulation de l'information au Curateur public.

Le Curateur public a terminé les travaux lui permettant de mettre en œuvre le plan d'action élaboré pour apporter les correctifs requis au processus de réévaluation des régimes de protection, pour le rendre plus fonctionnel et pour s'assurer qu'il soit conforme aux délais prévus par la loi, soit trois ans pour une tutelle et cinq ans pour une curatelle.

#### **RECOMMANDATION**

Considérant que le Curateur public entend mettre en place des correctifs pour que son processus soit fonctionnel et conforme aux délais prévus par la Loi;  
considérant qu'il compte mettre en œuvre un plan d'action à compter de mai 2009;

---

**le Protecteur du citoyen recommande que le Curateur public lui fasse rapport des résultats de la mise en œuvre de son plan d'action d'ici mai 2010.**

#### **COMMENTAIRES DU CURATEUR PUBLIC**

Voici les commentaires du Curateur public, formulés par la curatrice publique :

« Le Curateur public entend rendre compte au Protecteur du citoyen du résultat de ses actions en mai 2010. »

### *La désignation d'un tuteur ou d'un curateur par la Société de l'assurance automobile du Québec*

Le Protecteur du citoyen s'inquiétait de la possibilité qu'un administrateur désigné par la Société de l'assurance automobile du Québec pour gérer des sommes d'argent dues à une personne mineure ou jugée inapte échappe à la surveillance du Curateur public. Ce dernier a donc établi des balises et a fait connaître sa position à la Société en 2007. L'entente recherchée n'est toujours pas officialisée et les travaux du comité mixte ont été suspendus en juin 2008, à la demande de la Société, pour des raisons liées à une réorganisation administrative. Le Protecteur du citoyen s'inquiète qu'un tel motif ait été retenu par le Curateur public et, par conséquent, il lui demande de reprendre les pourparlers avec la Société de l'assurance automobile du Québec le plus tôt possible et de lui faire rapport des résultats obtenus au plus tard en juin 2009.

### *La transmission du rapport annuel de gestion aux personnes représentées par un tuteur ou un curateur privé*

Le Protecteur du citoyen recommandait que le rapport annuel de gestion du Curateur public soit transmis aux personnes représentées par un tuteur ou un curateur privé. Cela exigeait que les directives sur l'accès à l'information et la protection des documents et des renseignements détenus par le Curateur soient modifiées pour préciser les circonstances dans lesquelles ce dernier peut transmettre le rapport annuel de gestion aux personnes représentées par un tuteur ou un curateur privé. Après deux ans d'attente, le Curateur public a finalement élaboré ces directives et un plan de diffusion auprès de l'ensemble de son personnel, dont l'adoption est prévue pour le printemps 2009. Le Protecteur du citoyen s'inquiète du retard de deux ans à produire de telles directives et demande donc d'en recevoir une copie dans le délai auquel s'est engagé cette année le Curateur public.

### *La surveillance des tutelles et des curatelles privées*

Le Protecteur du citoyen demandait au Curateur public de renforcer son rôle d'information et d'assistance aux tuteurs et aux curateurs privés en plus de rendre efficace sa surveillance afin de pouvoir intervenir plus rapidement en cas d'abus ou de risque d'abus. Le Curateur public avoue qu'il n'a pas encore terminé la mise en œuvre de son plan d'action.

Au cours de l'année, le Curateur public a mené un sondage auprès de plus de trois cents tuteurs privés afin d'identifier les difficultés rencontrées, leurs besoins et leurs attentes à l'égard du Curateur public. Les résultats de ce sondage, dont l'analyse est prévue pour le printemps 2009, serviront à améliorer la formation et le soutien offerts à ces personnes. Deux politiques sont aussi en préparation. Elles portent sur la protection des majeurs et sur celle du patrimoine des mineurs. Le Curateur public estime que ces politiques seront prêtes en 2009 et que leur implantation se fera progressivement jusqu'en 2010.

Le Curateur public entend travailler à l'élaboration d'un plan d'action pour 2009-2010 qui inclura plus d'une douzaine de projets visant à améliorer ses mécanismes de surveillance des tutelles et des curatelles privées. Le Protecteur du citoyen examinera ce plan d'action et son suivi.

### *Production d'un bilan final et reddition de comptes*

Le Curateur public doit fournir à la fin de son mandat auprès d'une personne qu'il représente un bilan final et une reddition de comptes concernant sa gestion des avoirs de cette personne. Dans son traitement des plaintes, le Protecteur du citoyen a constaté que ces documents sont produits conformément à la législation et aux règles comptables en vigueur. Elles sont cependant difficiles à comprendre pour un profane. Des colonnes de chiffres y figurent, sans qu'on sache à quoi elles renvoient.

Le Curateur public inclut peu de renseignements qui accompagnent ses documents, et il appartient au citoyen de se démener pour les comprendre.

Le Protecteur du citoyen constate que le Curateur public respecte la législation ainsi que les règles comptables en vigueur. En pratique, le Curateur public transmet une lettre explicative aux personnes qui obtiennent une mainlevée ou aux ayants droit, selon le cas, les invitant à communiquer avec lui s'ils ont des questions, ce que plusieurs font. Il leur fournit le nom et le numéro de téléphone de l'employé à qui ils doivent s'adresser. Le Curateur public note qu'il reçoit très rarement des commentaires sur la présentation des documents. Pourtant, le Protecteur du citoyen intervient régulièrement à ce sujet.

#### **RECOMMANDATIONS**

Considérant que le Curateur public doit fournir à la fin de son mandat auprès d'une personne qu'il représente un bilan final et une reddition de comptes concernant sa gestion des avoirs de cette personne;

considérant que le Protecteur du citoyen a constaté que ces documents sont difficiles à comprendre pour un profane;

considérant que le Curateur public estime produire des documents respectant les exigences découlant des lois et de la réglementation en vigueur, ainsi que des règles comptables;

---

**le Protecteur du citoyen recommande :**

**que le Curateur public produise des documents explicatifs avec un bilan final et une reddition de comptes vulgarisés qui s'inspirent des principes inscrits dans la Loi sur la justice administrative et qu'il lui dépose ces documents au plus tard en janvier 2010.**

# Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

---

## L'EMPLOI

### SUPPLÉMENT DE RETOUR AU TRAVAIL

#### *Des assouplissements sont apportés*

Afin d'aider et d'encourager les prestataires d'aide sociale qui intègrent le marché du travail ou y retournent, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale leur verse un montant de 500 \$ pour le premier mois d'emploi. La mesure comporte des conditions d'admissibilité qui s'avèrent strictes et dont certaines varient d'une région à l'autre. Le Protecteur du citoyen est intervenu à maintes reprises concernant les critères d'application de cette mesure.

GAIN  
COLLECTIF

---

Cette mesure étant peu connue du public, plusieurs citoyens ne respectaient pas le délai de trente jours pour faire leur demande. À ce problème se sont ajoutés, au cours de 2007-2008, d'autres obstacles comme l'inégalité, selon les régions, du critère relatif aux quatorze à dix-huit semaines consécutives de travail et la prolongation du contrat de travail initial. Par conséquent, dans son rapport annuel 2007-2008, le Protecteur du citoyen recommandait au Ministère de revoir l'ensemble des critères d'admissibilité à la mesure. Ce dernier a accepté la recommandation du Protecteur du citoyen et, en mars 2009, les modifications étaient implantées. Ainsi, le délai pour faire la demande est dorénavant de 45 jours. Des assouplissements ont été apportés pour les autres critères.

### COMPTABILISATION DES REVENUS RÉELLEMENT GAGNÉS

En janvier 2006, le gouvernement mettait en place le Régime québécois d'assurance parentale. Le Régime prévoit le versement de prestations à toutes les travailleuses et à tous les travailleurs admissibles – salariés et autonomes – qui prennent un congé de maternité, un congé de paternité, un congé parental ou un congé d'adoption.

Depuis l'entrée en vigueur de ce programme, des difficultés ont fait surface, notamment en ce qui concerne le calcul des prestations d'assurance parentale. Par exemple, certaines femmes dont la grossesse est à risque doivent cesser de travailler et recourir au régime d'assurance salaire prévu dans leur contrat de travail. Or, selon la réglementation de l'assurance parentale, les indemnités de remplacement du revenu versées par l'employeur constituent un revenu assurable. C'est donc sur ce revenu réduit que sont calculées les prestations d'assurance parentale. Selon le Protecteur du citoyen, le calcul du montant de la prestation devrait toutefois s'effectuer sur le revenu habituellement gagné par les travailleurs pendant la période de référence.

En mars 2007, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale l'informait de la création d'un comité pour étudier la problématique générale liée à la baisse de revenu pendant cette période.

Dans une lettre adressée au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale en septembre 2008, la protectrice du citoyen a réitéré sa recommandation selon laquelle une modification réglementaire est requise afin que le calcul de la prestation parentale tienne compte du revenu de travail gagné et non pas de l'indemnité de remplacement du revenu.

En février 2009, les autorités du Ministère ont fait valoir au Protecteur du citoyen que la réglementation actuelle, bien qu'elle puisse paraître inéquitable en certains cas, pouvait toutefois favoriser l'admissibilité de quelques personnes. Ainsi, un parent qui n'aurait travaillé que quelques semaines avant de recourir à l'assurance salaire pourrait être admissible s'il cumule un nombre de mois suffisant.

Le Protecteur du citoyen reconnaît cette possibilité pour quelques personnes vivant des situations exceptionnelles. Pour l'ensemble de la clientèle toutefois, il considère que le problème de la comptabilisation des revenus réellement gagnés n'est pas résolu.

---

## LA SOLIDARITÉ SOCIALE

### **LES ORPHELINS ET ORPHELINES DE DUPLESSIS : LE PROTECTEUR DU CITOYEN OBTIENT UN DÉLAI SUPPLÉMENTAIRE POUR LES DEMANDES DE COMPENSATION**

En 2001, le gouvernement créait le Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis afin de compenser les préjudices subis par les orphelins placés dans des institutions psychiatriques de 1935 jusqu'aux années 1960, à la suite d'un faux diagnostic de maladie mentale.

Dans un premier temps, le programme ne visait que les orphelins placés dans les institutions psychiatriques. Par la suite, le gouvernement a étendu l'offre de réconciliation aux orphelins ayant fréquenté des institutions non psychiatriques. Ces derniers pouvaient faire une demande de compensation auprès du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale entre le 10 avril et le 10 août 2007.

#### GAIN COLLECTIF

---

En 2008, le Protecteur du citoyen a reçu plusieurs appels de personnes admissibles qui, pour diverses raisons, n'avaient pas fait de demande dans le délai imparti. Il a tenu une séance de travail avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin qu'un délai de grâce leur soit accordé. Par conséquent, le 5 novembre 2008, un décret prévoyant un délai supplémentaire jusqu'au 2 février 2009 a été adopté. À l'échéance du délai, le Ministère avait reçu 1 200 nouvelles demandes. Le Protecteur du citoyen salue l'ouverture du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du gouvernement dans ce dossier.