

ANNEXES

Tableau-synthèse du suivi des recommandations du rapport annuel 2007-2008 aux dirigeants des ministères et organismes

UNE RÉAPPROPRIATION DES PRINCIPES DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE ET DES DROITS DES USAGERS Tous les ministères et organismes, et tous les établissements du réseau de la santé et des services sociaux	
LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE	APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN
<ul style="list-style-type: none">• 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 réapproprie 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.	<ul style="list-style-type: none">• SATISFAIT du suivi accordé à cette recommandation pour une première année de mise en œuvre.
<ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• APPRÉCIE les effets bénéfiques concrets dès la première année de mise en œuvre. Il reste toutefois beaucoup à faire et cela sera au cœur des préoccupations du Protecteur du citoyen pour 2009-2010. Il continuera de faire le bilan des résultats dans ses rapports annuels.
UN RÉGIME IMPARTIAL ET CRÉDIBLE DE TRAITEMENT DES PLAINTES Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	
LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE	APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN
<ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• SATISFAIT des avancées réalisées à la suite de sa recommandation, notamment de l'adoption, le 29 octobre 2008, du projet de loi n° 88 qui prévoit la création d'un poste de Protecteur de l'élève.• ATTENTIF au règlement afférent à venir, ainsi qu'aux conséquences de l'absence d'un recours entièrement indépendant.
UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION POUR LA PRÉVENTION DES RISQUES NATURELS Ministère de la Sécurité publique	
LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE	APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN
<ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• SATISFAIT de la mise en place, en mars 2009, d'une stratégie de communication faisant consensus auprès des cinq ministères concernés.

UN PLAN D'ACTION EN RÉINSERTION SOCIALE
Ministère de la Sécurité publique - Services correctionnels

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.
- Note : le gouvernement a confié ce mandat au ministère de la Sécurité publique.

APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

- INQUIET des effets négatifs des retards cumulés par le Ministère. Aucun plan d'action n'a encore été approuvé.

LES ACTIVITÉS DES FONDS LOCAUX DE SOUTIEN À LA RÉINSERTION SOCIALE
Ministère de la Sécurité publique - Services correctionnels

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.
- Note : le Ministère a choisi d'intégrer le suivi de cette recommandation à la réalisation du plan d'action en réinsertion sociale.

APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

- INSATISFAIT du non-règlement de ce dossier, qui pourrait se traiter sans délai avec la participation du milieu des affaires et qui présente des avantages pour toutes les parties.

UN REGISTRE D'UTILISATION DES CELLULES D'ISOLEMENT OU DE RÉCLUSION
Ministère de la Sécurité publique - Services correctionnels

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.

APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

- INSATISFAIT du suivi accordé à cette recommandation.

DES REQUÊTES POUR L'OBTENTION DE SERVICES DE SANTÉ
Ministère de la Sécurité publique - Services correctionnels

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.

APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

- INQUIET de la lenteur des travaux entrepris par le Ministère.

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

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.

APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

- INQUIET des résultats des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation. Il n'y a aucune garantie de résultats satisfaisants à court terme.

<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • INSATISFAIT du suivi donné à cette recommandation. Un portrait de la situation doit être présenté au Protecteur du citoyen au plus tard en juin 2009.
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • RETARD dans ce dossier. Le contenu du plan d'action, maintenant attendu pour le printemps 2009, sera examiné attentivement.
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • SATISFAIT du suivi donné à cette recommandation, malgré le retard des travaux finalement terminés au printemps 2009.
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • RETARD dans ce dossier. La mise en œuvre est maintenant prévue pour l'été 2009.

DES MODIFICATIONS LÉGISLATIVES POUR AMÉLIORER LES DÉLAIS **Régie du logement**

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE	APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • CONFIANT, compte tenu que le ministère des Affaires municipales prévoit entamer des travaux en 2009 pour faire apporter des modifications législatives et réglementaires en vue de réduire les délais d'audition, mais constate qu'il n'y a toujours pas de résultat concret à la suite de sa recommandation.

UN ALLÈGEMENT DU PROCESSUS DE RÉVISION DES PENSIONS ALIMENTAIRES POUR ENFANTS **Ministère de la Justice**

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE	APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN
<ul style="list-style-type: none"> • Dans son rapport annuel 2006-2007, le Protecteur du citoyen recommandait que le Code civil et le Code de procédure civile soient modifiés afin d'alléger le processus de révision des pensions alimentaires pour enfants. 	<ul style="list-style-type: none"> • INQUIET que, deux ans plus tard, les travaux n'aient pas progressé et que le Ministère n'ait pris aucune mesure concrète pour faire avancer ce projet qui a déjà trop tardé.

L'EXTENSION DE LA CERTIFICATION DES RÉSIDENCES POUR TOXICOMANES, PERSONNES AVEC DES PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE OU ATTEINTES DE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE
Ministère de la Santé et des Services sociaux

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE	APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • INSATISFAIT qu'aucune date n'ait été avancée pour la mise en œuvre du suivi de cette recommandation. Il y a urgence de légiférer en cette matière.

L'INSPECTION DES ÉTABLISSEMENTS ET LES INDICATEURS DE QUALITÉ
Ministère de la Santé et des Services sociaux

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE	APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN
<ul style="list-style-type: none"> • Que le ministère de la Santé et des Services sociaux poursuive et intensifie son travail d'inspection des établissements. 	<ul style="list-style-type: none"> • INQUIET de la lente progression du nombre de visites d'appréciation.
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • INQUIET des conséquences sur les personnes vulnérables qu'aura la prolongation du délai du processus de certification.
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • SATISFAIT des suites données à cette recommandation. ATTENTIF aux résultats attendus pour le 31 décembre 2009.
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • ATTENTIF au mécanisme de suivi et de rapport annuel qui sera priorisé avec les agences d'ici le 31 décembre 2009.

DE L'INFORMATION, DES RESSOURCES ET DES CONDITIONS D'EXERCICE ADÉQUATES POUR LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES
Ministère de la Santé et des Services sociaux

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE	APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • ATTENTIF au suivi qui sera fait par les établissements au cours de la prochaine année.
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • SATISFAIT du suivi de cette recommandation.

FAVORISER L'IMPLANTATION DE MILIEUX DE VIE
Centres d'hébergement et de soins de longue durée

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.

APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

- **SATISFAIT** du suivi de cette recommandation. Il suivra de près la mise en œuvre des orientations ministérielles au cours de la prochaine année.

UN ENVIRONNEMENT PERMETTANT L'INTIMITÉ ET LE RESPECT
Centres d'hébergement et de soins de longue durée

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.

APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

- **ATTENTIF** au suivi qui sera fait par les établissements au cours de la prochaine année.

LE CODE DE CONDUITE ET LES PERSONNES AGRESSIVES ET VIOLENTES
Centres d'hébergement et de soins de longue durée

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.

APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

- **ATTENTIF** aux suites qui seront données à cette recommandation.
- **SATISFAIT** des suites données à cette recommandation.
- **INQUIET** au sujet du suivi de cette recommandation puisque de nombreux plans d'intervention élaborés pour les résidents ne sont pas à jour et n'associent pas la famille.

BIEN INFORMER LES USAGERS, MANDATAIRES OU LES REPRÉSENTANTS LÉGAUX
Centres d'hébergement et de soins de longue durée

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 service ainsi que des mesures prises pour assurer la continuité des services.

APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

- **SATISFAIT** des suites données à cette recommandation.

FAIRE UN SIGNALEMENT EN TOUTE CONFIDENTIALITÉ ET SANS CRAINTE DE REPRÉSAILLES

Centres d'hébergement et de soins de longue durée

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.

APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

- ATTENTIF au suivi qui sera fait par les établissements au cours de la prochaine année.

UN BILAN CONCERNANT LES RETRAITS DU MILIEU FAMILIAL

Centres de protection de l'enfance et de la jeunesse

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.

APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

- SATISFAIT du résultat du bilan effectué pour donner suite à cette recommandation.

LA COMMUNICATION RELATIVE AUX LISTES D'ATTENTE

Centres locaux de services communautaires

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 de sa position sur la liste d'attente et du délai approximatif pour obtenir le service.

APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

- INQUIET que le ministère de la Santé et des Services sociaux ne s'engage aucunement à demander au réseau de la santé et des services sociaux de se commettre sur l'information relative aux délais d'attente.

LES SERVICES À DOMICILE

Centres locaux de services communautaires

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.

APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

- SATISFAIT des suites données à ces recommandations.

L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES D'ORTHOPHONIE
Centres de réadaptation

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.

APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

- ATTENTIF à la mise en œuvre du plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience, diffusé en juin 2008, au cours de la prochaine année.

UNE ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES ET DE LA QUALITÉ DE VIE
Plan d'action en santé mentale 2005-2010

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 sociaux 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.

APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

- INSATISFAIT du peu d'efforts du ministère de la Santé et des Services sociaux relatifs à cette recommandation.

LA LUTTE ACCRUE CONTRE LA STIGMATISATION DES PERSONNES SOUFFRANT D'UN PROBLÈME DE SANTÉ MENTALE
Plan d'action en santé mentale 2005-2010

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.

APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

- ATTENTIF au suivi de cette recommandation. Il réaffirme au ministère de la Santé et des Services sociaux l'importance de poursuivre ses efforts relatifs à cette recommandation.

LA PRÉSENCE DU RESPECT DES DROITS FONDAMENTAUX SUR TOUTE AUTRE CONSIDÉRATION
Plan d'action en santé mentale 2005-2010

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE

- Que le ministre de la Santé et des Services sociaux affirme la présence du respect des droits de l'utilisateur 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*.
- 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'utilisateur en santé mentale, de choisir son fournisseur de services.

APPRÉCIATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

- ATTENTIF aux actions de promotion du respect des droits que le ministère de la Santé et des Services sociaux s'est engagé à mettre en œuvre.