

Synthèse des recommandations du rapport annuel 2008-2009 aux dirigeants des ministères et organismes

LA JUSTICE ET LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

Plan d'action gouvernemental en réinsertion sociale et conclusion des contrats des Fonds locaux de soutien à la réinsertion sociale

- Considérant que le Protecteur du citoyen interpellait, dans son rapport 2007-2008, le gouvernement du Québec afin qu'il se dote d'un plan d'action interministériel pour la création et la coordination des services en réinsertion sociale;
- considérant que le ministère de la Sécurité publique s'est vu confier par le gouvernement le mandat d'élaborer les prémisses de ce plan;
- considérant que le Ministère s'est engagé à produire un document de travail traitant, notamment, des problématiques et enjeux liés à la réinsertion sociale des personnes contrevenantes ainsi que de leurs besoins, en plus de répertorier les services actuellement disponibles;
- considérant que la transmission de ce document au Protecteur du citoyen, prévue pour décembre 2008, a été reportée en raison des retards à compléter l'inventaire des services offerts en réinsertion sociale dans les centres de détention;

le Protecteur du citoyen recommande que le Ministère accorde la priorité à la poursuite des travaux et intensifie ses efforts afin de respecter l'échéance annoncée et, à ce titre, demande que le Ministère dépose le plan d'action gouvernemental en réinsertion sociale au plus tard le 30 juin 2009.

Système de traitement des plaintes

- Considérant l'importance d'un tel outil de gestion de l'information dans un contexte de privation de liberté pour les personnes qui portent plainte, et étant donné que plus de 15 % des plaintes reçues par le Protecteur du citoyen sont dirigées vers le système de traitement des plaintes implanté à sa demande en 1992 dans tous les établissements de détention, le Protecteur du citoyen est d'avis que le Ministère ne peut attendre l'informatisation du registre des plaintes pour agir;
- considérant que le système correctionnel est toujours aux prises avec de nombreux problèmes liés à la surpopulation et à l'accès aux soins de santé, le Protecteur du citoyen déplore que le Ministère trouve raisonnable de reporter une autre fois l'implantation d'un mécanisme qui lui permettrait de parfaire la connaissance de sa clientèle et de faire des choix éclairés sur les meilleures options à prendre pour résorber, du moins en partie, ces difficultés. Au demeurant, le Protecteur du citoyen considère que le manque de ressources ne saurait justifier le fait que les autorités de certains établissements n'utilisent pas minimalement le registre actuel;

le Protecteur du citoyen recommande que le Ministère exige que le registre soit dès maintenant utilisé par les gestionnaires sur une base régulière et que les données recueillies soient analysées dans un souci concret de mieux veiller au respect des droits fondamentaux des personnes incarcérées ainsi que de corriger de façon permanente les problèmes récurrents liés à l'application du système de traitement des plaintes dans les centres de détention;

qu'il fasse rapport trimestriellement, à compter d'août 2009, au Protecteur du citoyen des progrès dans l'utilisation du registre.

Usage des instruments de contrainte physique

- Considérant la préoccupation du Protecteur du citoyen en ce qui concerne les contraintes physiques imposées durant l'attente dans les centres hospitaliers et même pendant les périodes d'hospitalisation;
- considérant les témoignages reçus de citoyens qui ont préféré signer un refus de traitement plutôt que d'être maintenus sous garde dans de telles conditions;

le Protecteur du citoyen recommande au Ministère de réexaminer les directives internes des établissements de détention pour que, conformément à l'instruction provinciale, l'imposition des contraintes physiques dépende essentiellement du niveau de risque que représente la personne escortée et du contexte de garde dans l'établissement de santé.

Confidentialité des échanges d'information entre les détenus et le personnel soignant

Considérant l'importance du principe de confidentialité des échanges d'information entre les usagers et le personnel soignant;

le Protecteur du citoyen recommande au Ministère qu'il réexamine les directives internes des établissements;

qu'il énonce de façon claire dans ses directives l'obligation de respecter la confidentialité ainsi que les conditions de ce respect;

qu'il détermine les conditions matérielles requises pour permettre des consultations confidentielles tout en limitant les risques relatifs à la sécurité et qu'il lui fasse rapport des mesures prises au plus tard le 31 décembre 2009;

qu'il engage, avec les établissements du réseau de la santé et des services sociaux qui reçoivent le plus souvent des personnes incarcérées, des discussions en vue de réunir les conditions requises pour permettre des consultations médicales confidentielles dans un cadre sécuritaire.

**COMMISSION QUÉBÉCOISE DES LIBÉRATIONS CONDITIONNELLES,
MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE, MINISTÈRE DE LA JUSTICE,
DIRECTEUR DES POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES**

Mise en liberté sous condition : Reports chroniques des audiences

- Considérant que les programmes de mise en liberté sous condition constituent un élément fondamental du processus de réinsertion sociale des personnes incarcérées;
- considérant que la tendance des personnes incarcérées à renoncer à leur libération conditionnelle s'est accentuée au fil des dernières années;
- considérant qu'un taux aussi élevé de reports deux ans après l'entrée en vigueur du nouveau régime est le signe que des ajustements s'imposent dans le but d'assurer que les procédures mises en place soient véritablement au service de la lettre et de l'esprit de la Loi;

le Protecteur du citoyen recommande que les ministères de la Justice et de la Sécurité publique, le Directeur des poursuites criminelles et pénales ainsi que la Commission québécoise des libérations conditionnelles s'associent pour analyser les écueils du système actuel à cet égard, non seulement dans le but d'améliorer les pratiques, mais, si nécessaire, en vue d'apporter les modifications appropriées à la réglementation pour en simplifier, si possible, le fonctionnement, et qu'ils lui fassent rapport des changements au plus tard le 31 janvier 2010.

LES RENTES ET LES INDEMNITÉS

LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Émission d'avis médicaux

- Considérant la persistance de délais déraisonnables dans l'émission d'avis médicaux par la Société de l'assurance automobile du Québec;
- considérant les préjudices qui en résultent pour les personnes accidentées de la route;
- considérant qu'en dépit du plan d'action de la Société, celle-ci ne s'est fixé aucun objectif précis à atteindre afin d'améliorer ces délais;

le Protecteur du citoyen recommande à la Société de se fixer des cibles d'amélioration afin d'évaluer concrètement l'effet de sa réorganisation sur les délais dans l'émission des avis médicaux et de lui en faire part d'ici le 30 juin 2009.

Révision des systèmes informatiques

- Considérant que chaque année des citoyens sont lésés à cause des limites des systèmes informatiques de la Société;
- considérant l'importance, pour les citoyens, d'obtenir un portrait juste et complet de leur dossier lorsqu'ils s'adressent à la Société pour effectuer une transaction;
- considérant que les limites des systèmes informatiques ne devraient jamais induire des citoyens en erreur quant à la validité de leur permis de conduire ou de leur immatriculation;
- considérant qu'en aucun cas les limites des systèmes informatiques ne devraient justifier des exigences ou des facturations qui vont à l'encontre de la Loi;

le Protecteur du citoyen recommande à la Société qu'elle revoie ses systèmes informatiques de façon à permettre une vérification rapide de l'ensemble du dossier d'un citoyen qui effectue une transaction en centre de services, tant en matière de permis que d'immatriculation, et pour éviter des exigences contraires à la Loi;

qu'elle fasse de cette révision une priorité et qu'elle informe le Protecteur du citoyen des résultats de la réévaluation de son échéancier au plus tard le 30 septembre 2009;

que, dans l'intervalle, elle prenne les mesures administratives qui s'imposent, malgré les contraintes que cela implique;

qu'elle dépose au Protecteur du citoyen un plan d'action dans lequel seront précisées les mesures qu'elle entend prendre, et ce, au plus tard le 30 juin 2009.

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL - DIRECTION DE L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Accessibilité téléphonique

- Considérant que les délais d'attente pour recevoir une réponse téléphonique à la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels sont très longs;
- considérant les conséquences que cette situation peut entraîner sur une clientèle particulièrement vulnérable;
- considérant que le Centre d'expertise des grands organismes, dont la Commission de la santé et de la sécurité du travail est membre, recommande un délai moyen de réponse téléphonique de 20 secondes dans 80 % des appels reçus;

le Protecteur du citoyen recommande que la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels lui dépose, d'ici le 30 juin 2009 afin de le mettre en œuvre sans délai, un plan d'action pour ramener le délai moyen de réponse téléphonique le plus près possible du standard recommandé par le Centre d'expertise des grands organismes.

COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES (CARRA)

Information aux citoyens

- Considérant la complexité de l'information que traite et transmet la CARRA;
- considérant l'importance des décisions qu'ont à prendre les citoyens sur la base de cette information et des conséquences qui peuvent en découler;
- considérant l'engagement de la CARRA contenu à sa Déclaration de services à la clientèle à l'effet de donner des renseignements exacts et complets et d'établir avec exactitude le droit à une rente ou à un remboursement ainsi que la valeur de ce droit;

le Protecteur du citoyen recommande que la CARRA l'informe des résultats obtenus en matière d'amélioration de la qualité de l'information dans le cadre de la mise en œuvre de son plan d'action 2009-2010.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

Combinaison des rentes sans effet négatif

- Considérant les effets inéquitables constatés dans des situations où il y a combinaison de rentes de la Régie des rentes du Québec et de la Société de l'assurance automobile du Québec;
- considérant que, dans ces circonstances, le citoyen lésé n'a, en pratique, aucun recours puisque les instances concernées ne font qu'appliquer la législation en vigueur;

le Protecteur du citoyen recommande que, lors de la prochaine révision du régime de rentes prévue pour l'automne 2009, des mesures soient prises pour que les règles applicables en matière de combinaison des rentes dans les cas de citoyens indemnisés par la Société de l'assurance automobile du Québec ne puissent avoir pour effet de réduire leur revenu initial.

LA SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX

CENTRES DE PROTECTION DE L'ENFANCE ET DE LA JEUNESSE

Adoption internationale d'un enfant au Québec

- Considérant que le ministère de la Santé et des Services sociaux a fait connaître, en 2008, ses nouvelles orientations relativement à l'offre de services en matière d'adoption et de postadoption locale et internationale;
- considérant que cette offre prévoit une complémentarité des services entre les centres jeunesse et les centres de santé et de services sociaux en matière d'évaluation, de préparation des postulants, de suivi de l'évolution de la situation et de soutien aux adoptants;
- considérant la volonté du Ministère que tous les intervenants concernés reçoivent une formation en préadoption et en postadoption en fonction des besoins des enfants, des adoptants ainsi que des caractéristiques liées à l'adoption internationale;
- considérant que ces orientations doivent avoir été implantées dans toutes les régions du Québec d'ici l'année 2012;

le Protecteur du citoyen recommande que soient harmonisés, dans une perspective d'équité, les services destinés aux parents d'enfants adoptés au Québec et à l'étranger;

que le ministère de la Santé et des Services sociaux lui présente un bilan des travaux réalisés et lui fasse connaître les résultats obtenus dans chaque région du Québec en vue d'harmoniser les services offerts aux postulants à l'adoption locale et à l'adoption internationale;

que le Ministère fasse rapport au Protecteur du citoyen au plus tard en janvier 2010.

CENTRES D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE

Assurance de qualité

Considérant la grande vulnérabilité des personnes hébergées, leur isolement potentiel et les risques d'abus à leur endroit;

le Protecteur du citoyen recommande que le Ministère intensifie ses visites d'appréciation dans le but d'offrir des milieux de vie de qualité aux usagers des centres d'hébergement et de soins de longue durée;

que les résidences privées pour personnes âgées soient incluses dans les ressources devant faire l'objet de visites ministérielles en priorité;

que des indicateurs de qualité soient inclus dans les ententes de gestion entre les agences et les établissements et que les contrats conclus avec les ressources privées soient explicites en ce qui concerne le niveau de qualité attendu et les moyens d'en assurer le contrôle;

que la capacité des ressources à répondre aux besoins particuliers des personnes hébergées soit assurée.

CENTRES HOSPITALIERS

Urgences

- Considérant la situation qui prévaut et perdure dans les urgences où le Protecteur du citoyen est intervenu;
- considérant l'utilisation des services de l'urgence par des usagers dont l'état de santé a été évalué à une priorité de traitement de niveau 4 ou 5;
- considérant la mise sur pied d'une table de concertation sur l'accès aux services des médecins de famille et aux services de première ligne dont les résultats sont attendus dans quatre ans seulement;

le Protecteur du citoyen recommande au ministère de la Santé et des Services sociaux qu'entre-temps, des solutions de remplacement soient prévues pour que les usagers dont l'état de santé est évalué à une priorité de traitement de niveau 4 ou 5 puissent avoir accès à des services de première ligne.

CENTRES LOCAUX DE SERVICES COMMUNAUTAIRES

Services de soutien à domicile

- Considérant que la politique ministérielle de soutien à domicile qui date maintenant de six ans vise à garantir un accès aux services qui soit le même pour tous, sans distinction, et une réponse toujours fondée sur les besoins;
- considérant que, dans sa politique, et dans le document de précisions qui a suivi², le Ministère annonce que les critères de mise en priorité devront être raffinés et améliorés;
- considérant que dans sa réponse au Protecteur du citoyen concernant les délais d'attente, le Ministère annonce son intention de préciser les normes en matière d'accès aux services de soutien à domicile selon le modèle du plan d'accès pour les personnes ayant une déficience;
- considérant les constats du Protecteur du citoyen concernant l'application, par les établissements, de critères de mise en priorité pour l'accès aux services qui sont parfois en contradiction avec les orientations de la politique;

²Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Chez soi : le premier choix. Précisions pour favoriser l'implantation de la politique de soutien à domicile*, Québec, 2004.

le Protecteur du citoyen recommande que dans le plan d'accès aux services de soutien à domicile qu'il s'apprête à élaborer, le ministère de la Santé et des Services sociaux précise les critères de mise en priorité pour l'accès aux services et qu'il donne l'instruction aux établissements de les mettre en application avec des échéanciers et une reddition de comptes précis, de façon à assurer un traitement cohérent des demandes de soutien à domicile, peu importe l'établissement auquel s'adresse une personne qui requiert de tels services;

qu'il informe le Protecteur du citoyen, au plus tard le 30 septembre 2009, des délais dans lesquels il prévoit déposer ce plan d'accès et des échéanciers conséquents qu'il donnera aux établissements concernés afin qu'ils les respectent.

LES PROBLÉMATIQUES SOCIALES

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Délais lors de l'ouverture d'un régime de protection

- 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.

Consentement aux soins des personnes jugées inaptes

- 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.

Connaissance de la clientèle

- 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.

Réévaluation des régimes de protection

- 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.

Production d'un bilan final et reddition de comptes

- 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.