

Message de la protectrice



L'action première du Protecteur du citoyen s'effectue en toute confidentialité, auprès de chaque citoyen qui requiert ses services. Cette action au quotidien n'est visible que pour les citoyens et les agents de l'Administration directement concernés.

C'est ainsi que se règlent chaque jour, avec la collaboration des services publics, des situations qui autrement auraient pu causer un préjudice à une ou des personnes. C'est ainsi aussi que se réparent les effets de préjudices qui peuvent encore être atténués.

Je souligne l'excellente collaboration que le Protecteur du citoyen a reçue cette année de la vaste majorité des services publics assujettis à sa compétence. À preuve, le niveau déjà exceptionnel de suivi de nos recommandations de mesures correctrices sur dossier individuel de l'an dernier a encore progressé. En administration publique, il est en effet passé de 99,4 % en 2008-2009 à 99,6 % en 2009-2010, alors que pour le réseau de la santé et des services sociaux, il s'est élevé à 99,2 % cette année, en hausse de 2,8 % par rapport à l'année précédente. Cela, je tiens à en assurer les parlementaires et les citoyens, a été obtenu sans compromis aucun sur la qualité du règlement que nous avons exigé dans l'intérêt du citoyen.

Je salue le professionnalisme et la persévérance des membres de mon équipe, qui sont à l'origine de ces résultats, tout en soulignant que la qualité du suivi qu'ils apportent à la mise en œuvre effective de nos recommandations est déterminante dans leur obtention.

Régler pour un, régler pour tous est notre devise chaque fois que nous constatons qu'un préjudice subi – ou appréhendé – pourrait être corrigé ou prévenu de manière permanente, et ce, autant dans l'intérêt des citoyens que dans celui des administrations. C'est en partie ainsi que le Protecteur du citoyen assume son mandat de prévention. En effet, chaque fois qu'il obtient que des employés soient formés, qu'une directive soit désormais interprétée d'une façon plus équitable, qu'une résidence pour personnes âgées soit plus propre et sécuritaire, il favorise la prévention de torts ou d'injustices et évite aux citoyens d'avoir à se plaindre pour obtenir des services de qualité auxquels ils ont droit.

Cette année, les ministères et organismes ont accepté 196 de nos 197 recommandations à portée collective, soit 99,5 % de celles-ci, tandis que le réseau de la santé et des services sociaux a accueilli favorablement 98 % d'entre elles (237 sur 242). Dans ce dernier secteur, à l'instar de l'an dernier, toutes les mesures que nous avons recommandées à la suite d'enquêtes menées après avoir reçu un signalement ont été mises en place.

Je constate toutefois, malheureusement, que le ministère de la Santé et des Services sociaux peine à assurer le suivi de plusieurs recommandations officielles que le Protecteur du citoyen lui a adressées dans ses derniers rapports annuels. Les considérations budgétaires ne sont pourtant pas ici l'enjeu déterminant en cause. Des efforts sont manifestement nécessaires pour que le Ministère assume avec plus de vigueur son rôle d'orientation et de soutien dans la mise en œuvre de ses programmes et politiques afin de corriger des problèmes récurrents. La complexité de cette tâche ne la rend pas moins incontournable pour assurer la cohérence et le suivi de la qualité des services au sein de son réseau.

Le Protecteur du citoyen, de sa propre initiative comme la loi l'y autorise, a publié cette année trois rapports spéciaux, qui ont été déposés à l'Assemblée nationale. Il s'agit d'une étude intitulée *Les services gouvernementaux destinés aux enfants qui présentent un trouble envahissant du développement* et de deux rapports d'enquêtes spéciales. Ceux-ci portaient respectivement sur *La gestion de la crise de la listériose associée aux fromages québécois* et sur *La procédure d'enquête appliquée au Québec lors d'incidents impliquant des policiers*.

Le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation a reçu avec ouverture le rapport spécial concernant la gestion de la crise de la listériose et en a implanté, en cours d'année, l'ensemble des recommandations. Il a, de plus, rendu public l'état de leur suivi au fur et à mesure de leur progression. À cet égard, je tiens à saluer la diligence et l'attitude constructive du Ministère.

Les trois ministères principalement associés aux services gouvernementaux offerts aux enfants qui présentent un trouble envahissant du développement (Éducation, Loisir et Sport, Famille et Aînés, Santé et Services sociaux), de concert avec l'Office des personnes handicapées du Québec, ont accepté l'ensemble de nos recommandations. Celles-ci ont pour but de rendre les services plus performants, en diminuant les barrières à l'accès, en favorisant la continuité et le suivi individualisé, en appuyant les parents par des transitions facilitées entre les réseaux de la santé et des services sociaux, des milieux de garde et de l'éducation. Un échéancier d'implantation de nos recommandations a été établi avec les instances concernées et notre suivi est en cours. Il en sera rendu compte chaque année dans notre rapport annuel.

Il en ira de même pour le suivi du rapport sur les procédures d'enquêtes lors d'incidents impliquant des policiers, déposé en février dernier.

Le présent rapport annuel rapporte des exemples de dossiers qui se sont réglés à notre satisfaction, dans l'intérêt des citoyens. Il relate aussi nombre de situations dans lesquelles nous sommes intervenus cette année, desquelles ressort la nécessité d'améliorer de diverses façons le rendement des services publics. J'entends ici le rendement sous l'angle du respect des droits, de l'accès aux services, du traitement juste et équitable, de la diligence et de la qualité de la prestation. Cette notion élargie du rendement des services publics, qui va au-delà de la seule conformité aux normes et règles administratives, est celle aussi qui permet de traiter avec bon sens des situations que la loi ne prévoit pas, tout en respectant l'autorité du législateur.

Une constante se dégage parmi les causes des insatisfactions de ceux et celles qui se sont adressés au Protecteur du citoyen. Cette année encore, les motifs de plaintes se recoupent dans six catégories :

- les délais ;
- les difficultés d'accès aux soins et aux services ;
- le manque de coordination entre les programmes ;
- les aspects financiers ;
- le non-respect des droits ;
- l'environnement et le milieu de vie.

Ces difficultés, les mieux nantis et les plus informés comme les plus faibles et les plus vulnérables, peuvent devoir y faire face. Elles m'amènent donc à attirer de nouveau l'attention des dirigeants sur des tendances qui ne s'estomperont pas – même à moyen terme – et qui interpellent leur sensibilité et leur vigilance.

Parmi ces tendances, j'insiste sur la vulnérabilité croissante de certains citoyens. Je pense particulièrement aux personnes qui sont en perte d'autonomie cognitive, à celles qui éprouvent des problèmes de santé mentale et à celles qui sont aux prises avec divers problèmes et qui ne peuvent recevoir l'aide de leur famille ou de leurs proches. L'Administration ne doit pas se délester de ses responsabilités à leur égard.

L'évolution du mode de prestation des services, qui inclut le recours à des organismes communautaires, à des entreprises privées ou à toute forme d'orientation des personnes d'un service public vers un prestataire non public, est aussi un phénomène qui mérite une gestion rigoureuse. Dans plusieurs situations – je pense notamment à la certification et à l'inspection des résidences privées pour personnes vulnérables –, la qualité des services doit demeurer une préoccupation de l'Administration.

Toutes ces tendances demandent une adaptation des services publics puisque, lorsqu'elles ne sont pas anticipées, elles entraînent souvent non seulement l'insatisfaction des citoyens, mais aussi des répercussions sur le personnel et des coûts supplémentaires.

Plusieurs de ces situations se régleront par des modifications à des systèmes ainsi que par une réorganisation du travail en vue de mieux adapter le service aux besoins diversifiés et évolutifs des citoyens. Le règlement à la pièce, lorsqu'à l'évidence la situation n'est ni unique ni marginale, n'est pas acceptable. J'invite les dirigeants à se préoccuper davantage de détecter et de prévenir les effets collectifs de certaines situations préjudiciables aux citoyens.

Je veux enfin insister sur la lenteur de l'Administration, que nous constatons en de nombreuses circonstances, et dont les citoyens – individus comme entreprises – font les frais. Lenteur à prendre des décisions, lenteur à les appliquer. Sur le plan du rendement, la diligence à offrir un service est un indicateur que les services publics devraient valoriser davantage.

Le présent rapport met en évidence la capacité des services publics de s'amender lorsque le Protecteur du citoyen porte à leur attention des dysfonctionnements. Il illustre aussi des situations où des instances agissent avec déni, privilégiant la commodité administrative à la résolution de problèmes au bénéfice des citoyens.

Pour chacun de ces cas, la persistance du Protecteur du citoyen demeurera jusqu'à la pleine obtention d'une solution juste et équitable. Cette persistance, j'en suis confiante, se prolongera dans le travail des parlementaires et des membres du gouvernement.

Je souhaite que le présent rapport soit pour eux un instrument de travail utile, dans leur œuvre de législateur et de garant de la démocratie, dont le respect des citoyens et de leurs droits constitue une dimension essentielle.



Raymonde Saint-Germain
Protectrice du citoyen

Rapport de validation du vérificateur interne

Madame Raymonde Saint-Germain
Protectrice du citoyen

Conformément au mandat qui m'a été confié, j'ai procédé à l'examen des résultats, des explications et de l'information présentés dans le *Rapport d'activités* du Protecteur du citoyen pour l'exercice terminé le 31 mars 2010. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Protecteur du citoyen.

Ma responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en m'appuyant sur les travaux que j'ai réalisés au cours de mon examen.

Celui-ci a été effectué conformément aux Normes internationales de l'Institut des vérificateurs internes. Mon examen ne constitue pas une vérification. Mes 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 de l'information fournie. Mon examen a été concentré sur la section « Résultats en chiffres ». Quant aux autres sections du rapport, mes travaux se sont limités aux données chiffrées.

Au terme de mon examen, je conclus que l'information contenue dans le *Rapport d'activités* du Protecteur du citoyen me paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le vérificateur interne

A handwritten signature in black ink that reads "Jean Gamache". The signature is written in a cursive style with a large initial 'J'.

Jean Gamache, CA
Québec, juillet 2010

LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Valeurs et mandat

VALEURS

Le Protecteur du citoyen est une institution indépendante du gouvernement du Québec, dirigée par une personne que désigne l'Assemblée nationale à qui elle fait rapport. Il a pour mission d'assurer le respect des droits des citoyens, individus, entreprises ou associations dans leurs relations avec l'administration publique et le réseau de la santé et des services sociaux. Le rôle de médiateur qu'est appelé à jouer le Protecteur du citoyen repose sur les valeurs institutionnelles de justice, d'équité, de respect, d'impartialité et de transparence. Ces valeurs guident les actions de l'institution, alors que l'intégrité, la rigueur et l'empathie sont exigées de ses employés.

MANDAT

En plus d'exercer depuis 1969 sa compétence d'intervention à l'égard des ministères et organismes de l'administration publique en vertu de sa loi constitutive, le Protecteur du citoyen assure l'application, depuis avril 2006, de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*. À cet égard, il intervient généralement en deuxième niveau relativement aux plaintes des usagers, à la suite de signalements ou encore de sa propre initiative auprès de quelque 310 instances du réseau de la santé et des services sociaux assujetties à sa compétence.

Le Protecteur du citoyen est appelé à exercer également une action à portée systémique. Ce type d'intervention est consécutif à l'examen de 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 de l'avant des propositions de modifications visant à améliorer le projet.

Au fil de son action, le Protecteur du citoyen 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 de leurs conditions socioéconomiques.

Le pouvoir du Protecteur du citoyen en est un 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 constate 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 à l'amélioration de la qualité des services publics. Son action, différente de celle des tribunaux, permet fréquemment d'éviter des recours judiciaires ou administratifs, souvent longs et onéreux.



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 à l'équité.

