



FAITS SAILLANTS

ADMINISTRATION PUBLIQUE

COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES P. 29

Assumer sa part d'erreur

La Commission verse parfois par erreur des sommes en trop à des retraités, erreur que ceux-ci ne peuvent pas déceler et dont le remboursement peut les placer en situation financière précaire.

COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION P. 31

Réduire les délais

En 2009-2010, le délai d'attente à Montréal pour obtenir une audience devant la Commission a atteint 18 mois.

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL P. 32

Encore des décisions insuffisamment motivées

- Un pourcentage important des décisions n'est toujours pas motivé adéquatement.
- Possible conflit d'intérêt : des médecins peuvent être appelés à la fois comme experts de la Commission et membres du Bureau d'évaluation médicale qui révise les décisions.
- La Commission a amélioré l'accès téléphonique au personnel chargé de l'indemnisation des victimes d'actes criminels.

CURATEUR PUBLIC P. 35

Se rappeler la vulnérabilité des personnes sous tutelle et curatelle

Le Curateur public impose des frais et des honoraires élevés.

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION P. 41

Un suivi diligent des recommandations du Protecteur du citoyen

Le Ministère a mis en œuvre avec professionnalisme et transparence l'ensemble des recommandations du rapport du Protecteur du citoyen sur la gestion de la crise de la listériose.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT

P. 43

En attendant le Protecteur de l'élève

Bon nombre de plaintes visent la prestation des services dans les commissions scolaires, notamment l'accès à des services éducatifs de qualité pour les élèves handicapés ou en difficulté d'apprentissage. Le Protecteur du citoyen, qui n'a pas compétence sur ce réseau, a néanmoins agi pour ces parents au niveau de l'aide et de la référence.

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

P. 46

Assurer la qualité de l'information officielle

Des lacunes dans la vérification des données informatiques et dans l'information inscrite au site Internet du Ministère ont causé des préjudices à des citoyens.

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

P. 49

Alléger et adapter les exigences dans l'intérêt des citoyens

Le Protecteur du citoyen note certaines avancées dans des dossiers soumis au ministère de la Justice depuis 2007, notamment pour déjudiciariser le processus de révision de la pension alimentaire pour enfants et permettre au Directeur de l'état civil de mieux répondre à l'évolution sociodémographique.

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

P. 51

Plan d'action en réinsertion sociale

Le ministère de la Sécurité publique a présenté au Protecteur du citoyen le plan d'action gouvernemental en réinsertion sociale en février dernier. Le Protecteur du citoyen a constaté que la majorité des enjeux qu'il avait identifiés y sont priorisés. Il demande au Ministère de l'officialiser et de se doter de mesures de suivi pour s'assurer de l'atteinte des objectifs énoncés.

MINISTÈRE DES FINANCES

P. 57

L'effet négatif d'une bonne intention corrigé

Dans son budget 2009-2010, le ministère des Finances a corrigé une iniquité pour les familles monoparentales en prévoyant que toute personne qui reçoit des prestations d'assurance parentale a droit au crédit d'impôt pour frais de garde d'enfant.

MINISTÈRE DES RESSOURCES NATURELLES ET DE LA FAUNE

P. 58

Assumer sa part de décision

Dans un dossier qu'a traité le Protecteur du citoyen, le Ministère a préféré laisser les parties à elles-mêmes ou que la cause soit entendue par les tribunaux plutôt que de prendre position et de résoudre le litige.

MINISTÈRE DU REVENU

P. 61

Des améliorations continues

- Des précisions et un meilleur accès à l'information fiscale ont été requis encore cette année pour mieux informer les citoyens.
- Le délai avant de pouvoir demander le remboursement d'un chèque perdu ou volé a été réduit de 35 à 15 jours.
- Un problème d'encaissement à la Direction des perceptions alimentaires de Montréal a été découvert et solutionné.

RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC

P. 64

L'assurance médicaments obligatoire... et méconnue

Malgré l'information que diffuse la Régie, l'obligation d'adhérer à une assurance collective demeure méconnue. La Régie doit intensifier ses efforts pour mieux faire connaître le régime général d'assurance médicaments, notamment auprès des compagnies d'assurance, des donneurs de contrats et des employeurs.

RÉGIE DES RENTES

P. 66

Un engagement, pour l'instant, symbolique

La Régie n'a pas encore solutionné ses problèmes d'harmonisation avec la Société de l'assurance automobile, notamment quant à l'origine des incapacités. À l'instar de l'an dernier, elle s'est engagée à réviser sa pratique et à proposer des solutions. À suivre...

RÉGIE DU LOGEMENT

P. 68

Viser plus haut, agir plus vite

Des délais déraisonnables, des objectifs minimaux et non atteints. Le délai moyen pour une première audition dans les causes civiles générales est de 16 mois. Au 31 mars 2009, 18 715 causes civiles étaient en attente, alors que l'on visait une réduction à 7 400.

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

P. 70

Plusieurs dossiers réglés

La Société a réglé plusieurs dossiers à l'avantage des usagers de la route. Il faut souligner notamment les résultats positifs obtenus dans les dossiers suivants : les délais dans l'émission d'avis médicaux, l'application de la loi dans les cas d'accidents multiples, le recouvrement des montants versés en trop, les difficultés d'accès au système téléphonique de la Société et la reconnaissance des examens réussis il y a plus de trois ans.

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

P. 79

Un afflux de dossiers difficile à résorber

Le Tribunal fait face depuis l'année 2006-2007 à une hausse importante des recours en matière d'assurance automobile. Malgré les mesures prises, le nombre de dossiers et leurs délais moyens de traitement ont augmenté. Au 31 décembre 2009, 9 445 dossiers étaient en attente, soit plus du double qu'en 2003.

SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

P. 83

Une vigilance qui doit être constante

- Des efforts sont 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 persistants.
- Son suivi des recommandations du Protecteur du citoyen est déficient. Seules 10 des 32 recommandations qu'il lui a adressées depuis 2007-2008 ont fait l'objet d'un suivi satisfaisant.
- En s'appuyant sur les orientations du Ministère, le Protecteur a obtenu auprès des établissements des gains qui ont donné lieu à des améliorations pour le bénéfice de tous.
- L'extension de la certification aux résidences pour personnes toxicomanes, vivant avec des problèmes de santé et mentale ou atteintes de déficience intellectuelle, est une réalisation à souligner. Sa mise en œuvre sera déterminante.

ADOPTION

P. 88

- Il est important d'harmoniser les services aux parents d'enfants adoptés au Québec et à l'étranger et de les adapter aux particularités des deux réalités.
- Le Secrétariat à l'adoption internationale doit exercer un contrôle plus vigilant des activités des organismes agréés.

DÉFICIENCE PHYSIQUE, DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET TROUBLES ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT

P. 91

On constate une diminution progressive du nombre de personnes en attente de services, particulièrement chez les enfants de 0 à 6 ans. Il y a toutefois un déplacement de l'attente entre le moment de l'évaluation des besoins et le début réel du service.

HÉBERGEMENT DES PERSONNES EN PERTE D'AUTONOMIE LIÉE AU VIEILLISSEMENT

P. 96

- Au 31 mars 2010, quelque 20 % des résidences privées n'étaient pas certifiées alors que l'ensemble devait l'être avant le 30 juin 2009. Les efforts entrepris doivent s'intensifier, car tant que le processus de certification n'est pas complété, il n'y a pas d'assurance de conformité aux critères sociosanitaires contribuant à la sécurité des services et à la qualité du milieu de vie.
- Des personnes hébergées dans certaines ressources, tant publiques que privées, sont soumises à un régime de vie établi davantage selon l'organisation du travail qu'en fonction de leurs besoins.
- Des problèmes de mixité des clientèles, dont les capacités cognitives sont différentes, doivent inciter les établissements à bien évaluer les usagers et à les regrouper, dans la mesure du possible, avec ceux dont les comportements sont compatibles.

JEUNES EN DIFFICULTÉ

P. 102

Des efforts additionnels sont requis pour garantir le respect du droit des nourrissons et des tout-petits à la protection, à la sécurité et à l'attention, qui sont nécessaires à leur épanouissement.

SANTÉ MENTALE

P. 103

- Des abus sont commis dans certains établissements où des usagers sont mis en garde forcée contre leur gré et sans que l'on respecte les remparts légaux qui existent pour préserver leurs libertés fondamentales.
- Il y a encore lieu d'encadrer davantage le recours à l'isolement et à la contention, tout comme d'améliorer le contenu et les modalités d'information aux usagers et à leurs proches.

SANTÉ PHYSIQUE

P. 109

- Des améliorations ont été constatées dans certains établissements, entre autres dans l'organisation du travail.
- Les personnes qui se présentent à l'urgence subissent encore trop souvent des délais déraisonnables, à l'encontre des normes reconnues de triage et de réévaluation durant l'attente.
- Les plaintes concernant l'accès aux soins palliatifs dispensés en dehors des unités spécialisées sont en hausse, particulièrement dans les unités de soins de courte durée (comme les urgences et les soins intensifs) et les centres d'hébergement et de soins de longue durée.

SERVICES PRÉHOSPITALIERS D'URGENCE

P. 114

La hausse importante des plaintes est due à la méconnaissance qu'ont les citoyens des frais rattachés au transport ambulancier et au fait que, souvent, la personne conduite en ambulance n'a pas elle-même demandé ce transport.

SOUTIEN À DOMICILE

P. 115

L'accessibilité et la continuité des services de soutien à domicile posent encore plusieurs difficultés aux citoyens. L'implantation de la Politique de soutien à domicile ne se réalise pas au rythme prévu, ni à la même vitesse dans toutes les régions.

LES RÉSULTATS EN CHIFFRES

P. 133

- Le Protecteur du citoyen a reçu 21 289 demandes de citoyens.
- 61 des 86 ministères et organismes et 177 des 310 établissements et agences du réseau de la santé et des services sociaux qui lui sont assujettis ont fait l'objet de son intervention.
- Plaintes fondées en administration publique : 24,2 %.
- Plaintes et signalements fondés en santé et services sociaux : 38,9 % (en hausse de 4,1 % par rapport à 2008-2009).
- Taux d'acceptation des mesures correctrices demandées : 99,6 % pour celles à portée individuelle et 98,8 % pour celles à portée collective.

