

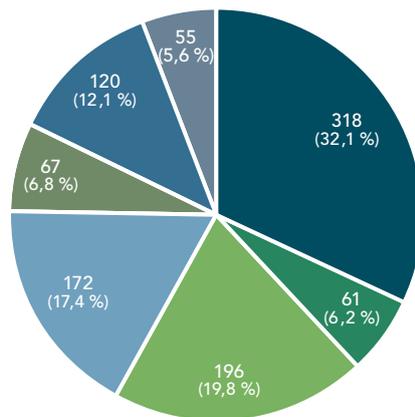
# LES PLAINTES FONDÉES

## Un portrait à six faces

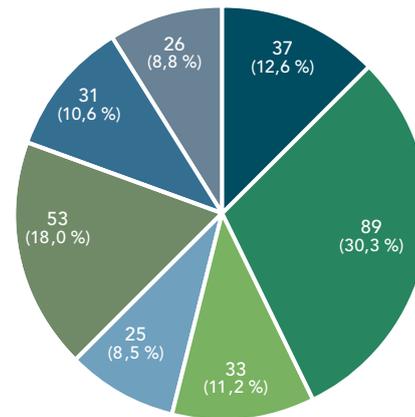
Année après année, le Protecteur du citoyen observe que la quasi-totalité des plaintes fondées, autant en matière d'administration publique que de santé et de services sociaux, se répartit en six grandes catégories de motifs. Les graphiques qui suivent illustrent cette répartition. Bien que l'examen de ces plaintes ne constitue pas une évaluation de la performance des services gouvernementaux, leur récurrence doit néanmoins interpeller l'ensemble des ministères, des organismes et des instances du réseau de la santé et des services sociaux. Il leur incombe en effet de chercher à remédier aux situations dénoncées tout en prévenant de nouveaux problèmes susceptibles de s'y greffer. Cette responsabilité devrait être assumée notamment lors de la mise en place ou de la révision de services offerts à la population, et assurément dans la réalisation des activités courantes.

### Nature des préjudices subis par les citoyens

Administration publique



Santé et services sociaux



- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| ■ Les délais  | ■ Les aspects financiers              |
| ■ Les difficultés d'accès aux soins et aux services | ■ Le non-respect des droits           |
| ■ Le manque de coordination entre les programmes    | ■ L'environnement et le milieu de vie |
|   | ■ Autres                              |

## LES DÉLAIS

Administration publique : 32,1 %      Santé et services sociaux : 12,6 %

Les délais viennent en tout premier lieu en ce qui concerne le nombre de plaintes en matière d'administration publique. Ils sont au troisième rang en ce qui a trait aux plaintes en matière de santé et de services sociaux. Les préjudices qui en découlent pour les citoyens sont multiples : privation d'un service, pertes financières, conséquences sur leur santé, retombées de nature sociale et familiale. Bien que le manque de ressources soit généralement invoqué, on constate souvent que les délais résultent aussi de modes d'organisation inefficaces ou de systèmes informatiques de gestion désuets.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen observe un phénomène en progression qu'on appellera ici le « déplacement de l'attente » Comment se traduit-il?

Dans le secteur de la santé et des services sociaux, un premier service en réadaptation physique est l'occasion d'évaluer les besoins de la personne. Administrativement, cette personne n'est donc plus sur une liste d'attente. Mais l'attente et les délais ne sont pas terminés pour autant puisqu'elle devra encore patienter pendant des semaines, voire des mois, avant d'avoir accès au service spécialisé dont elle a besoin.

Dans le secteur de l'administration publique, ce « déplacement » prend différentes formes. À la Régie du logement, par exemple, les citoyens se voient fréquemment informés, pendant une première audition, que leur cause est reportée, parfois de plusieurs mois. Cela n'empêche pas cet organisme de présenter dans ses statistiques uniquement la durée de traitement entre la demande initiale et la première audition.

## LES DIFFICULTÉS D'ACCÈS AUX SOINS ET AUX SERVICES

Administration publique : 6,2 %      Santé et services sociaux : 30,3 %

Les difficultés d'accès aux soins et aux services représentent le principal motif de plaintes en matière de santé et de services sociaux, et ce, à l'échelle du réseau, que ce soit à l'urgence ou en réadaptation, en passant par les services spécialisés de toute nature. Non seulement les citoyens se plaignent-ils de la difficulté à recevoir les services que leur état requiert, mais ils déplorent aussi dans plusieurs cas la qualité de ces soins et de ces services.

## LE MANQUE DE COORDINATION ENTRE LES PROGRAMMES

Administration publique : 19,8 %      Santé et services sociaux : 11,2 %

Être aux prises avec un problème qui requiert l'intervention simultanée d'au moins deux ministères, organismes ou instances du réseau de la santé et des services sociaux peut s'avérer un cauchemar. C'est le cas notamment d'un citoyen qui a fait une demande à la Régie des rentes du Québec et qui constate que celle-ci établit un lien entre son incapacité et un accident d'automobile, alors que la Société de l'assurance automobile du Québec ne reconnaît pas un tel lien, ce qui a un effet direct sur le versement des prestations.

Du côté de la santé et des services sociaux, une personne qui a besoin de services à la fois en physiothérapie et en orthophonie a difficilement accès à des services intégrés et ne peut donc bénéficier d'une approche multidisciplinaire essentielle à son rétablissement. Dans un autre cas, un centre de santé et de services sociaux en région dirige un usager vers un centre spécialisé pour une

intervention délicate, mais son personnel oublie de prévoir son retour dans sa région ; pour sa part, le centre spécialisé le retourne chez lui après l'intervention sans prévenir le centre de santé et de services sociaux d'origine. Les services offerts aux enfants présentant un trouble envahissant du développement constituent un autre exemple de manque de coordination. Pour ces enfants, l'entrée à l'école signifie l'interruption du programme offert par le réseau de la santé et des services sociaux. Or, ce dernier n'assure pas toujours la transition vers le milieu scolaire. L'école, pour sa part, ne cherche pas systématiquement à obtenir l'information concernant les services offerts antérieurement à l'enfant en fonction de ses besoins.

## LES ASPECTS FINANCIERS

Administration publique : 17,4 %      Santé et services sociaux : 8,5 %

Les situations sont nombreuses où les services gouvernementaux négligent de voir à l'intérêt du citoyen quand il est question d'attribution ou de remboursement de sommes. S'il va de soi que toute personne est tenue de se renseigner sur ses droits et devoirs à l'égard de l'État, notamment pour les questions financières, il reste que les services publics doivent appliquer la loi et les normes avec un souci de rigueur et de justice. Ils ont aussi la responsabilité d'informer adéquatement la population, notamment sur ces questions, ce qui n'est pas toujours encouragé par les ministères et les organismes alors qu'il s'agit là d'un principe inscrit à la Loi sur la justice administrative.

La Commission de la santé et de la sécurité du travail n'hésite pas à recouvrer des montants de dettes prescrites. La Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances réclame des sommes qui ont été versées antérieurement à des retraités à la suite de sa propre erreur de calcul, erreur que le citoyen de bonne foi n'était nullement en mesure de détecter. L'imprécision d'un formulaire de Revenu Québec concernant un remboursement de la taxe de vente du Québec pour certains organismes est à l'origine de plusieurs mois de délais avant le versement de la somme due. Un centre hospitalier néglige d'informer une personne que la chambre privée qu'elle a occupée était médicalement requise et qu'elle n'avait donc pas à payer les frais s'y rattachant ; par conséquent, il lui expédie une facture.

## LE NON-RESPECT DES DROITS

Administration publique : 6,8 %      Santé et services sociaux : 18,0 %

En administration publique, il est fort préoccupant de constater que, dans certaines situations, des ministères et des organismes ne respectent pas les droits des citoyens, en contrevenant à des règles de droit ou à leurs propres normes et politiques. Un exemple concerne une personne qui s'adresse au bureau des plaintes du ministère de la Famille et des Aînés. Elle ne peut déposer sa plainte parce que, se fait-elle expliquer, elle aurait d'abord dû la faire parvenir à son centre de la petite enfance. En réalité, cette façon de faire va précisément à l'encontre de la politique du Ministère.

Le problème du non-respect des droits ressort encore plus souvent dans le secteur de la santé et des services sociaux, particulièrement en santé mentale. Les dispositions légales en matière de garde préventive, provisoire et en établissement sont fréquemment ignorées par les intervenants. C'est ainsi qu'on oublie de signifier à la personne qu'elle a été placée sous garde. À son dossier, rien n'explique les motifs de la mise sous garde, ou encore les notes sont incomplètes. Autre manquement aux droits : on excède largement le délai autorisé pour maintenir une personne en garde préventive. Or, il est inscrit dans la loi qu'au-delà des 72 heures prévues, l'autorisation d'un tribunal est exigée.

## L'ENVIRONNEMENT ET LE MILIEU DE VIE

Administration publique : 12,1 %      Santé et services sociaux : 10,6 %

La qualité de l'environnement ou du milieu de vie constitue un problème récurrent.

À titre d'ombudsman pour les services correctionnels, le Protecteur du citoyen visite régulièrement des établissements de détention. Or, dans l'un d'entre eux, il a constaté des lacunes très importantes en matière de salubrité.

Dans le secteur de la santé et des services sociaux, l'horaire des journées et les activités dans les résidences pour personnes âgées et dans les ressources intermédiaires sont parfois conçus davantage en fonction de l'organisation du travail des employés qu'en fonction des besoins des usagers. Le Protecteur du citoyen est, par exemple, intervenu dans un établissement où le personnel réveillait ses résidents dès 5 h 30, apportait rapidement à chacun l'aide matinale quotidienne et les conduisait aussi vite au déjeuner pour ensuite les ramener à leur chambre, un scénario expéditif mis en place pour tenir compte de l'horaire des préposés, en nombre insuffisant, et de la nécessité pour eux de remplir une série de tâches dans un temps record.

