



SUIVI DES RECOMMANDATIONS

Suivi des recommandations des rapports annuels 2007-2008 et 2008-2009 du Protecteur du citoyen

DESTINATAIRE Recommandations	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2008-2009	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2009-2010
<p>TOUS LES MINISTÈRES, LES ORGANISMES ASSUJETTIS, ET LES INSTANCES DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX</p> <p>Une réappropriation des principes de la justice administrative et des droits des usagers (recommandation 2007-2008)</p> <p>Que les dirigeants des services publics prennent des mesures pour sensibiliser leur personnel aux principes fondamentaux énoncés dans la Loi sur la justice administrative et dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux et à la nécessité de les respecter. Que les mesures élaborées se concrétisent, entre autres par :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>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.</p>	<p>CONFIANT que les instances mettront graduellement en œuvre les mesures proposées.</p>

DESTINATAIRE Recommandations	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2008-2009	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2009-2010
<p>LE MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT</p> <p>Un régime impartial et crédible de traitement des plaintes (recommandation 2007-2008)</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>ATTENTIF au règlement afférent à venir, ainsi qu'aux conséquences de l'absence d'un recours entièrement indépendant.</p>	<p>CONSTATE des plaintes à ce propos.</p> <p>INQUIET du fait que le règlement adopté ne garantisse pas suffisamment la légitimité et l'impartialité requises de ce nouveau recours.</p> <p>ATTENTIF au suivi d'implantation de ce régime de traitement des plaintes.</p>
<p>LE MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE – SERVICES CORRECTIONNELS</p> <p>Un plan d'action en réinsertion sociale (recommandation 2007-2008 et 2008-2009)</p> <p>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.</p> <p><i>Note : le gouvernement a confié ce mandat au ministère de la Sécurité publique.</i></p>	<p>INQUIET des effets négatifs des retards cumulés par le Ministère. Aucun plan d'action n'a encore été approuvé.</p>	<p>SATISFAIT de l'élaboration d'un plan d'action gouvernemental.</p> <p>ATTENTIF à son officialisation et à sa mise en œuvre à compter de 2010-2011.</p>

DESTINATAIRE Recommandations	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2008-2009	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2009-2010
<p>Les activités des fonds locaux de soutien à la réinsertion sociale (recommandations 2007-2008)</p> <p>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 pour encadrer et 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.</p> <p><i>Note : le Ministère a choisi d'intégrer le suivi de cette recommandation à la réalisation du plan d'action en réinsertion sociale, ce qui est pertinent.</i></p>	<p>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.</p>	<p>SATISFAIT des travaux entrepris malgré le délai à suivre ces recommandations.</p> <p>ATTENTIF à l'évolution des fonds locaux de soutien au cours des prochaines années.</p>
<p>Un registre d'utilisation des cellules d'isolement ou de réclusion (recommandation 2007-2008)</p> <p>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.</p>	<p>INSATISFAIT du suivi accordé à cette recommandation.</p>	<p>SATISFAIT de l'implantation d'un registre dans les centres de détention à l'automne 2009.</p>
<p>Les requêtes pour l'obtention de services de santé (recommandations 2007-2008)</p> <p>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.</p>	<p>INQUIET de la lenteur des travaux entrepris par le Ministère.</p>	<p>CONFIANT que le suivi soit apporté étant donné l'évolution des travaux entrepris pour la révision des modalités relatives aux requêtes écrites.</p> <p>ATTENTIF à la poursuite des travaux entrepris par le Ministère.</p>

DESTINATAIRE Recommandations	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2008-2009	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2009-2010
<p>Le système de traitement des plaintes (recommandations 2008-2009)</p> <p>Que le Ministère exige que le registre soit dès maintenant utilisé par les gestionnaires sur une base régulière; et que les données de ce registre 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.</p> <p>Que le Ministère fasse rapport trimestriellement, à compter d'août 2009, au Protecteur du citoyen des progrès dans l'utilisation de ce registre.</p>	—	<p>SATISFAIT du suivi accordé à ces recommandations.</p>
<p>L'usage des instruments de contrainte physique (recommandation 2008-2009)</p> <p>Que le Ministère réexamine 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.</p>	—	<p>SATISFAIT des dispositions prévues à la nouvelle instruction.</p> <p>ATTENTIF à son respect par les directions des établissements de détention.</p>

DESTINATAIRE Recommandations	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2008-2009	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2009-2010
<p>La confidentialité des échanges d'information entre les détenus et le personnel soignant (recommandations 2008-2009)</p> <p>Que le Ministère réexamine les directives internes des établissements.</p> <p>Qu'il énonce de façon claire dans ses directives l'obligation de respecter la confidentialité ainsi que les conditions de ce respect.</p> <p>Qu'il détermine les conditions matérielles requises pour permettre des consultations confidentielles tout en limitant les risques relatifs à la sécurité; qu'il fasse rapport des mesures prises au Protecteur du citoyen au plus tard le 31 décembre 2009.</p> <p>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.</p>	—	<p>INQUIET que le principe de la confidentialité des discussions entre le personnel médical et les personnes incarcérées ne soit pas reconnu dans la nouvelle instruction.</p> <p>ATTENTIF aux correctifs qui seront apportés pour donner suite à ces recommandations.</p>
<p>LA COMMISSION QUÉBÉCOISE DES LIBÉRATIONS CONDITIONNELLES, LE MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE, LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE, LE DIRECTEUR DES POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES</p> <p>La mise en liberté sous condition : reports chroniques des audiences (recommandation 2008-2009)</p> <p>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 fassent rapport des changements au Protecteur du citoyen au plus tard le 31 janvier 2010.</p>	—	<p>INSATISFAIT du délai à donner suite à cette recommandation compte tenu du grand nombre de reports d'audition encore observés depuis.</p> <p>ATTENTIF aux résultats des travaux amorcés par le Ministère pour apporter les correctifs nécessaires.</p>

DESTINATAIRE Recommandations	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2008-2009	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2009-2010
<p>LE CURATEUR PUBLIC</p> <p>Les délais lors de l'ouverture d'un régime de protection (recommandations 2007-2008)</p> <p>Que le Curateur public soumette au Protecteur du citoyen, 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 quand l'ouverture d'un régime de protection s'avère nécessaire.</p>	<p>INQUIET</p> <p>des résultats des mesures mises en place pour donner suite à ces recommandations. Il n'y a aucune garantie de résultats satisfaisants à court terme.</p>	<p>INSATISFAIT.</p> <p>Le Protecteur du citoyen considère essentielle une correction permanente de cette problématique.</p>
<p>Les délais lors de l'ouverture d'un régime de protection (recommandations 2008-2009)</p> <p>Que le Curateur public présente au Protecteur du citoyen 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.</p>	<p>—</p>	<p>INQUIET</p> <p>des délais qui perdurent.</p> <p>ATTENTIF</p> <p>à l'évolution de la situation.</p>
<p>Le consentement aux soins des personnes jugées inaptes (recommandations 2007-2008)</p> <p>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.</p>	<p>INSATISFAIT du suivi donné à ces recommandations. Un portrait de la situation doit être présenté au Protecteur du citoyen au plus tard en juin 2009.</p>	<p>INSATISFAIT du retard dans le suivi donné à cette recommandation.</p>

DESTINATAIRE Recommandations	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2008-2009	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2009-2010
<p>Le consentement aux soins des personnes jugées inaptes (recommandation 2008-2009)</p> <p>Que le Curateur public termine à court terme son évaluation des résultats et mette à la disposition du Protecteur du citoyen un portrait de la situation au plus tard en juin 2009.</p>	—	<p>SATISFAIT des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation. Le Protecteur du citoyen demande au Curateur public de poursuivre ses efforts.</p>
<p>Échange d'information entre le Curateur public et le ministère de la Sécurité publique (recommandations 2007-2008)</p> <p>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.</p>	<p>RETARD dans ce dossier. Le contenu du plan d'action, maintenant attendu pour le printemps 2009, sera examiné attentivement.</p>	<p>SATISFAIT des résultats du travail conjoint du Curateur public et du ministère de la Sécurité publique.</p>
<p>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 mis au courant immédiatement dès qu'une personne sous sa responsabilité est prévenue ou détenue dans un centre de détention.</p>	<p>RETARD dans ce dossier. La mise en œuvre est prévue pour l'été 2009.</p>	<p>SATISFAIT de l'information donnée aux personnes pivots des établissements de détention.</p>
<p>La connaissance de la clientèle (recommandation 2008-2009)</p> <p>Que le Curateur public remette au Protecteur du citoyen, 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.</p>	—	<p>ATTENTIF aux précisions demandées pour confirmer que la cible maximale fixée par le Curateur public correspond bien à la réalité.</p>

DESTINATAIRE Recommandations	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2008-2009	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2009-2010
<p>La réévaluation des régimes de protection (recommandation 2008-2009)</p> <p>Que le Curateur public fasse rapport au Protecteur du citoyen des résultats de la mise en œuvre de son plan d'action d'ici mai 2010.</p>	—	<p>SATISFAIT du plan d'action mis en place.</p> <p>ATTENTIF à ses résultats afin de s'assurer que le problème des délais est définitivement corrigé.</p>
<p>La production d'un bilan final et reddition de comptes (recommandation 2008-2009)</p> <p>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 dépose ces documents au Protecteur du citoyen au plus tard en janvier 2010.</p>	—	<p>SATISFAIT du suivi accordé à cette recommandation.</p>
<p>LA RÉGIE DU LOGEMENT</p> <p>Des modifications législatives pour améliorer les délais (recommandations 2007-2008)</p> <p>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.</p>	<p>CONFIANT que le suivi soit apporté, étant donné 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 ses recommandations.</p>	<p>INSATISFAIT des délais qui privent les citoyens d'obtenir justice dans un délai raisonnable. Les travaux annoncés en 2009 n'ont pas encore été finalisés.</p>

DESTINATAIRE Recommandations	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2008-2009	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2009-2010
<p>LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE</p> <p>Un allègement du processus de révision des pensions alimentaires pour enfants (recommandations 2006-2007 et 2007-2008)</p> <p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>CONFIANT qu'en raison de la priorité qu'accorde la Ministre à l'accessibilité à la justice, des mesures simplifiées et à peu de frais seront mises en place d'ici 2011-2012.</p>
<p>LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC</p> <p>L'émission d'avis médicaux (recommandation 2008-2009)</p> <p>Que la Société se fixe des cibles d'amélioration afin d'évaluer concrètement l'effet de sa réorganisation sur les délais dans l'émission des avis médicaux et qu'elle en fasse part au Protecteur du citoyen d'ici le 30 juin 2009.</p>	<p>—</p>	<p>SATISFAIT du suivi accordé à cette recommandation.</p>
<p>La révision des systèmes informatiques (recommandations 2008-2009)</p> <p>Que la Société 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.</p> <p>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.</p> <p>Que, dans l'intervalle, elle prenne les mesures administratives qui s'imposent, malgré les contraintes que cela implique.</p> <p>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.</p>	<p>—</p>	<p>CONFIANT que la refonte des systèmes informatiques que la Société prévoit entreprendre en 2011 permettra d'assurer un service conforme aux exigences du Code de la sécurité routière, compte tenu de la préoccupation à cet égard dont ont fait preuve les dirigeants dans ce dossier.</p>

DESTINATAIRE Recommandations	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2008-2009	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2009-2010
<p>LA COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL – DIRECTION DE L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS</p> <p>L'accessibilité téléphonique (recommandation 2008-2009)</p> <p>Que la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels dépose au Protecteur du citoyen, 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.</p>	—	<p>APPRÉCIE les résultats obtenus, notamment le délai moyen d'attente passé de plus de six minutes à environ une minute.</p> <p>CONFIAIT que des efforts continueront d'être apportés pour réduire davantage le délai.</p>
<p>LA COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES</p> <p>L'information aux citoyens (recommandation 2008-2009)</p> <p>Que la Commission informe le Protecteur du citoyen 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.</p>	—	<p>INQUIET de n'avoir pu constater toute l'amélioration souhaitée.</p>
<p>LA RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC</p> <p>La combinaison des rentes sans effet négatif (recommandation 2008-2009)</p> <p>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.</p>	—	<p>SATISFAIT des mesures mises en place pour minimiser les effets pour les citoyens.</p> <p>ATTENTIF aux modifications législatives qui doivent être proposées au cours des prochains mois.</p>

DESTINATAIRE Recommandations	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2008-2009	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2009-2010
<p>LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX</p> <p>L'extension de la certification aux résidences pour toxicomanes, personnes avec des problèmes de santé mentale ou atteintes de déficience intellectuelle (recommandation 2007-2008)</p> <p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>SATISFAIT de la législation adoptée le 12 novembre 2009.</p> <p>ATTENTIF au suivi qui sera accordé à sa mise en œuvre.</p>
<p>L'inspection des établissements et les indicateurs de qualité (recommandations 2007-2008)</p> <p>Que le ministère de la Santé et des Services sociaux poursuive et intensifie son travail d'inspection des établissements.</p>	<p>INQUIET de la lente progression du nombre de visites d'appréciation.</p>	<p>INSATISFAIT du suivi accordé à cette recommandation.</p>
<p>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.</p>	<p>INQUIET des conséquences sur les personnes vulnérables de la prolongation du délai du processus de certification.</p>	<p>INSATISFAIT du retard dans le processus de certification des résidences privées pour personnes âgées.</p>
<p>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.</p>	<p>SATISFAIT des suites données à cette recommandation.</p> <p>ATTENTIF aux résultats attendus pour le 31 décembre 2009.</p>	<p>INSATISFAIT que le Ministère soit toujours au stade de la planification et qu'aucun indicateur n'ait encore été conçu.</p>

DESTINATAIRE Recommandations	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2008-2009	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2009-2010
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.	ATTENTIF au mécanisme de suivi et de rapport annuel qui sera priorisé avec les agences d'ici le 31 décembre 2009.	INSATISFAIT du suivi accordé à cette recommandation.
<p>Assurance de qualité des services (recommandations 2008-2009)</p> <p>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.</p>	—	INSATISFAIT du suivi accordé à cette recommandation.
Que les résidences privées pour personnes âgées soient incluses dans les ressources devant faire l'objet de visites ministérielles en priorité.	—	INSATISFAIT du retard dans le processus de certification.
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.	—	INSATISFAIT que le Ministère soit toujours au stade de la planification et qu'aucun indicateur n'ait encore été conçu.
Que la capacité des ressources à répondre aux besoins particuliers des personnes hébergées soit assurée.	—	INSATISFAIT du suivi accordé à cette recommandation.

DESTINATAIRE Recommandations	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2008-2009	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2009-2010
<p>De l'information, des ressources et des conditions d'exercice adéquates pour le régime d'examen des plaintes (recommandation 2007-2008)</p> <p>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.</p>	<p>ATTENTIF au suivi qui sera fait par les établissements au cours de la prochaine année.</p>	<p>INSATISFAIT du suivi accordé à cette recommandation.</p>
<p>Plan d'action en santé mentale 2005-2010 : une évaluation de la qualité des services et de la qualité de vie (recommandation 2007-2008)</p> <p>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.</p>	<p>INSATISFAIT du peu d'efforts du ministère de la Santé et des Services sociaux relatifs à cette recommandation.</p>	<p>ATTENTIF à la progression des travaux et aux résultats attendus de l'évaluation de l'implantation du plan d'action.</p>
<p>Plan d'action en santé mentale 2005-2010 : la lutte accrue contre la stigmatisation des personnes souffrant d'un problème de santé mentale (recommandation 2007-2008)</p> <p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>SATISFAIT du suivi accordé à cette recommandation.</p>

DESTINATAIRE Recommandations	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2008-2009	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2009-2010
<p>Plan d'action en santé mentale 2005-2010 : la préséance du respect des droits fondamentaux sur toute autre considération (recommandations 2007-2008)</p> <p>Que le ministre de la Santé et des Services sociaux affirme la préséance 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 <i>Orientations ministérielles relatives à l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle : contention, isolement et substances chimiques</i>.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>INSATISFAIT du suivi accordé à cette recommandation.</p>
<p>Les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) : favoriser l'implantation de milieux de vie (recommandation 2007-2008)</p> <p>Que le ministère de la Santé et des Services sociaux informe le Protecteur du citoyen des mesures qu'il adoptera pour assurer la mise en œuvre des orientations ministérielles relatives au milieu de vie dans l'ensemble des CHSLD.</p>	<p>SATISFAIT du suivi de cette recommandation. Le Protecteur suivra de près la mise en œuvre des orientations ministérielles au cours de la prochaine année.</p>	<p>INSATISFAIT de la mise en œuvre, compte tenu de la lenteur d'implantation des mesures améliorant le milieu de vie dans ces centres d'hébergement.</p>

DESTINATAIRE Recommandations	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2008-2009	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2009-2010
<p>CHSLD : Un environnement permettant l'intimité et le respect (recommandation 2007-2008)</p> <p>Que les centres d'hébergement et de soins de longue durée prévoient un environnement adéquat pour permettre l'intimité de l'utilisateur 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.</p>	<p>ATTENTIF au suivi qui sera fait par les établissements au cours de la prochaine année.</p>	<p>INQUIET de n'avoir aucune garantie qu'une portion, pourtant peu élevée, du budget dégagé pour la réalisation de projets de rénovations fonctionnelles soit consentie au développement d'un environnement adéquat assurant l'intimité de l'utilisateur en fin de vie.</p>
<p>CHSLD : le code de conduite et les personnes agressives et violentes (recommandations 2007-2008)</p> <p>Que les centres d'hébergement et de soins de longue durée fassent connaître leur code de conduite aux mandataires et représentants légaux.</p>	<p>ATTENTIF aux suites qui seront données à cette recommandation.</p>	<p>SATISFAIT du suivi accordé à cette recommandation.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>INSATISFAIT du retard dans la diffusion d'orientations concernant les manifestations de violence par des tiers ou des proches des résidents.</p>

DESTINATAIRE Recommandations	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2008-2009	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2009-2010
<p>CHSLD : Faire un signalement en toute confidentialité et sans crainte de représailles (recommandation 2007-2008)</p> <p>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.</p>	<p>ATTENTIF au suivi qui sera fait par les établissements au cours de la prochaine année.</p>	<p>INSATISFAIT du suivi accordé à cette recommandation.</p>
<p>Les centres hospitaliers : le traitement des usagers à l'urgence (recommandation 2008-2009)</p> <p>Que le ministère de la Santé et des Services sociaux prévoie des solutions de remplacement 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.</p>	<p>—</p>	<p>INSATISFAIT de n'avoir obtenu aucune réponse concrète en suivi à sa recommandation.</p>
<p>Les centres locaux de services communautaires : la communication relative aux listes d'attente (recommandation 2007-2008)</p> <p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>INSATISFAIT du retard à entreprendre des travaux sur les standards d'accès aux services de soutien à domicile.</p>

DESTINATAIRE Recommandations	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2008-2009	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2009-2010
<p>Les centres locaux de services communautaires : les services de soutien à domicile (recommandations 2008-2009)</p> <p>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 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.</p> <p>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.</p>	—	<p>INSATISFAIT que les travaux amorcés par le Ministère en suivi à ces recommandations n'aient pas encore donné lieu à des résultats concrets.</p>
<p>Les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse : les services aux parents adoptants (recommandations 2008-2009)</p> <p>Que soient harmonisés, dans une perspective d'équité, les services destinés aux parents d'enfants adoptés au Québec et à l'étranger.</p> <p>Que le ministère de la Santé et des Services sociaux présente au Protecteur du citoyen 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.</p> <p>Que le Ministère fasse rapport au Protecteur du citoyen au plus tard en janvier 2010.</p>	—	<p>INSATISFAIT que, malgré les efforts du Secrétariat et de ses partenaires, l'offre de service pour les postulants à l'adoption internationale ne soit pas harmonisée avec celle pour l'adoption locale.</p>

DESTINATAIRE Recommandations	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2008-2009	Appréciation du Protecteur du citoyen en 2009-2010
<p>Les centres de réadaptation : l'accessibilité des services d'orthophonie (recommandation 2007-2008)</p> <p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>INQUIET du déplacement de l'attente à l'intérieur du processus.</p> <p>INQUIET que les standards du Plan d'accès ne soient pas appliqués aux personnes inscrites sur la liste d'attente avant le 8 novembre 2008 et que le premier service ne corresponde pas nécessairement au besoin prioritaire de l'utilisateur.</p>

