



LISTE DES RECOMMANDATIONS

Liste des recommandations du rapport annuel 2009-2010

ADMINISTRATION PUBLIQUE

COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES

- CONSIDÉRANT QUE les citoyens sont en droit de se fier à l'information que leur transmet la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances ;
- CONSIDÉRANT QUE des citoyens n'ont pas à assumer l'erreur non raisonnablement décelable d'un organisme ;
- CONSIDÉRANT QU'en pareilles circonstances, d'autres ministères et organismes disposent des moyens d'accorder une remise de dette ;
- CONSIDÉRANT QUE la réglementation actuelle ne prévoit pas la possibilité pour la Commission d'annuler une dette découlant de son erreur ;
- CONSIDÉRANT QUE tout délai dans la correction de cette situation ajoute au risque que d'autres personnes soient lésées de la même manière ;

le Protecteur du citoyen recommande à la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances d'agir pour que soit modifié le règlement d'application de la Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics pour y inclure la possibilité d'une remise de dette découlant d'une erreur que le prestataire ne pouvait raisonnablement déceler.

CURATEUR PUBLIC

- CONSIDÉRANT QUE le programme Allocation-logement est une aide financière destinée à des ménages à faible revenu qui consacrent une part trop importante de leur budget à se loger ;
- CONSIDÉRANT QUE l'exigence des honoraires du Curateur public diminue grandement, sinon annule, tous les bénéfices liés au versement de l'allocation-logement ;

le Protecteur du citoyen recommande au Curateur public qu'il cesse de comptabiliser le montant de l'allocation-logement dans son calcul permettant d'exiger des honoraires aux personnes qu'il représente.

RÉGIE DU LOGEMENT

- CONSIDÉRANT QU'une modification législative est nécessaire pour confirmer le pouvoir de la Régie du logement d'assurer la saine administration de la justice ;
- CONSIDÉRANT QU'un tribunal administratif a uniquement les pouvoirs que lui accorde sa loi habilitante ;
- CONSIDÉRANT QU'un citoyen doit pouvoir exécuter la décision quand il obtient gain de cause ;

le Protecteur du citoyen recommande au ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire que soit modifiée la Loi sur la Régie du logement pour donner explicitement aux régisseurs le pouvoir de déclarer la forclusion¹ pour les citoyens qui abusent des procédures.

SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX : MINISTÈRE ET INSTANCES DU RÉSEAU

ADOPTION

- CONSIDÉRANT l'importance d'offrir des services adéquats dans le cadre d'une adoption d'un enfant domicilié hors Québec ;
- CONSIDÉRANT la fin prévue en juin 2010 des travaux du Secrétariat à l'adoption internationale en collaboration avec ses partenaires sur le guide de pratiques en adoption internationale ;
- CONSIDÉRANT QUE ce guide vise à clarifier les responsabilités dévolues à chaque intervenant en adoption internationale dans les phases de préadoption, d'adoption et de postadoption ;
- CONSIDÉRANT QUE l'élaboration de ce guide repose sur un consensus entre les intervenants sur la nécessité de renforcer la cohérence des pratiques communes et d'améliorer l'efficacité du traitement des dossiers d'adoption d'un enfant domicilié hors Québec ;
- CONSIDÉRANT les obligations légales qui régissent les activités des intervenants en adoption internationale ;

¹ Procédure par laquelle un citoyen se voit empêché de recourir une nouvelle fois à la rétractation d'une décision de la Régie.

- CONSIDÉRANT QUE le ministère de la Santé et des Services sociaux compte implanter, d'ici 2012, de nouvelles orientations relatives à l'offre de services en matière d'adoption et de postadoption locale et internationale;

le Protecteur du citoyen recommande au ministère de la Santé et des Services sociaux qu'il s'assure qu'une entente intersectorielle soit conclue entre les instances chargées d'offrir des services aux postulants domiciliés au Québec et, le cas échéant, aux enfants adoptés, dans les phases de préadoption, d'adoption et de postadoption d'un enfant domicilié hors Québec;

que cette entente réitère les responsabilités des instances concernées, notamment celles des organismes suivants :

- le Secrétariat à l'adoption internationale;
- les Directeurs de la protection de la jeunesse;
- les centres jeunesse;
- les centres de santé et de services sociaux;
- les organismes agréés;

que cette entente définisse l'ensemble des services que les instances concernées s'engagent à offrir aux postulants et, le cas échéant, aux enfants adoptés, à toutes les étapes du processus d'adoption d'un enfant domicilié hors Québec.

DÉFICIENCE PHYSIQUE, DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET TROUBLES ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT

- CONSIDÉRANT la décision du ministère de la Santé et des Services sociaux de ne pas appliquer les normes du Plan d'accès aux personnes inscrites sur une liste d'attente avant le 8 novembre 2008;
- CONSIDÉRANT le déplacement de l'attente à l'intérieur du processus menant à l'offre des services proprement dits;
- CONSIDÉRANT le fait que le premier service donné et balisé par le Plan d'accès ne correspond pas nécessairement au besoin prioritaire de l'utilisateur;

le Protecteur du citoyen recommande au ministère de la Santé et des Services sociaux de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les usagers inscrits sur la liste d'attente résiduelle soient desservis comme prévu d'ici le 1^{er} novembre 2010;

qu'il fixe des délais acceptables entre le début du processus d'évaluation des besoins et l'offre des services de réadaptation proprement dits;

qu'il prenne clairement position pour définir en quoi consiste un « premier service » afin que celui-ci corresponde au besoin prioritaire de l'utilisateur;

qu'il informe le Protecteur du citoyen des résultats obtenus à la suite de ses recommandations d'ici le 1^{er} février 2011.

HÉBERGEMENT DES PERSONNES EN PERTE D'AUTONOMIE LIÉE AU VIEILLISSEMENT

- CONSIDÉRANT QUE le processus de certification enregistre des retards et n'est pas terminé;
- CONSIDÉRANT QUE le processus de certification ne peut, à lui seul, fournir toutes les garanties de qualité des services;
- CONSIDÉRANT QUE les personnes hébergées sont particulièrement vulnérables et peuvent être facilement la cible d'abus;

le Protecteur du citoyen recommande au ministère de la Santé et des Services sociaux qu'il s'assure que le processus de certification des résidences privées pour personnes âgées soit complété d'ici le 31 décembre 2010;

qu'il intègre les résidences privées pour personnes âgées dans sa planification des visites d'appréciation de la qualité.

- CONSIDÉRANT les retombées favorables des visites d'appréciation sur l'implantation du concept de milieu de vie de qualité;
- CONSIDÉRANT la menace à la qualité de vie et à la sécurité des résidents en raison de la présence d'usagers présentant des troubles de comportement dans un environnement non préparé à cette réalité;
- CONSIDÉRANT les limites des outils d'évaluation utilisés, qui ne mesurent pas adéquatement les besoins d'une clientèle qui présente des troubles de comportement dérangeant;
- CONSIDÉRANT la grande vulnérabilité des personnes hébergées et les risques d'abus à leur endroit

le Protecteur du citoyen recommande au ministère de la Santé et des Services sociaux qu'il intensifie ses visites d'appréciation afin de s'assurer, d'ici décembre 2011, de l'implantation de ses orientations ministérielles pour un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées;

qu'il lui fasse part des mesures qu'il entend prendre, outre les visites d'appréciation, pour s'assurer que l'organisation du travail et des services réponde adéquatement aux besoins des personnes hébergées en respectant leur rythme et leurs habitudes de vie;

qu'il conçoive des guides, des outils et des standards de qualité à respecter par les établissements pour réorganiser le travail et les services de manière à répondre véritablement aux besoins des personnes âgées qu'ils hébergent, y compris celles qui souffrent de déficits cognitifs jumelés à des troubles de comportement dérangeant, tout en respectant leur rythme et leurs habitudes de vie;

qu'il lui fasse part, d'ici avril 2011, des mesures qu'il entend adopter pour garantir à tout usager présentant des troubles de comportement, avant même que celui-ci soit orienté vers une ressource en hébergement et qu'il y soit admis, que l'établissement qui l'accueille est apte à lui fournir immédiatement tous les services requis par son état, notamment sur les plans organisationnel et environnemental, et ce, sans pour autant porter atteinte aux droits à l'intimité, à la sécurité et à la dignité des autres résidents;

qu'il lui fasse part, d'ici avril 2011, des mesures qu'il entend prendre pour donner suite aux recommandations émises dans le rapport national des visites d'appréciation de la qualité tenues de septembre 2004 à juin 2007.

SANTÉ MENTALE

- CONSIDÉRANT le caractère d'exception de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui;
- CONSIDÉRANT l'écart entre les droits préservés dans les lois et leur respect dans la pratique;

le Protecteur du citoyen recommande au ministère de la Santé et des Services sociaux qu'il formule des lignes directrices pour baliser et uniformiser l'application du cadre législatif entourant tous les types de garde forcée;

qu'il outille les praticiens et intervenants de formulaires complets standardisés pour éviter les interprétations abusives des règles de droit et s'assurer de pouvoir vérifier les pratiques;

qu'il demande aux établissements de rendre compte de leurs pratiques, y compris le nombre annuel de mises sous garde, les motifs qui les justifient et leur durée;

qu'il informe le Protecteur du citoyen d'ici le 31 décembre 2010 des suites qu'il entend donner à ses recommandations.

- CONSIDÉRANT QU'une trop fréquente ou une mauvaise application des mesures de contrôle peut brimer les droits à la liberté et à l'intégrité de la personne;
- CONSIDÉRANT QUE le recours à la contention, à l'isolement et aux substances chimiques doit demeurer exceptionnel;
- CONSIDÉRANT les nombreuses lacunes qu'il a constatées au cours des dernières années;

le Protecteur du citoyen recommande au ministère de la Santé et des Services sociaux qu'il revoie la notion d'isolement pour la circonscrire davantage de manière à éviter les abus;

qu'il encadre le recours aux substances chimiques comme mesure de contrôle;

qu'il s'assure que les établissements obtiennent le consentement des usagers ou de leur représentant dans le cas de recours aux mesures de contrôle planifiées;

qu'il s'assure que les établissements remplissent leur devoir d'information auprès des usagers et de leurs proches au regard des mesures de contrôle;

qu'il s'assure que les professionnels incluent au dossier de l'usager les motifs de l'utilisation des mesures de contrôle;

qu'il conçoive et implante, comme cela est prévu à son plan d'action, un outil standardisé de collecte de données devant être rempli par les professionnels chaque fois qu'une mesure

de contrôle est utilisée et qu'il suggère un mode de compilation et de suivi ;

qu'il voie à l'élaboration, au profit des agences de la santé et des services sociaux, de lignes directrices leur permettant d'approuver les protocoles de recours aux mesures de contrôle adoptés par les établissements ;

qu'il s'assure que les conseils d'administration des établissements reçoivent toute l'information leur permettant de veiller au respect des usagers par un suivi de l'utilisation des mesures de contrôle dans leur établissement ;

qu'il procède à une évaluation d'impact de l'implantation de ses orientations.

Le Protecteur du citoyen demande à être informé, d'ici le 31 décembre 2010, des mesures que le ministère de la Santé et des Services sociaux entend prendre pour donner suite à ses recommandations et de leur calendrier de mise en œuvre.

SANTÉ PHYSIQUE

- CONSIDÉRANT le vieillissement de la population ;
- CONSIDÉRANT la fragilité des personnes en fin de vie ainsi que leurs besoins et ceux de leurs proches ;
- CONSIDÉRANT la mise en vigueur de la Politique en soins palliatifs depuis déjà six ans ;
- CONSIDÉRANT le manque de formation relative à l'approche préconisée en soins palliatifs lors de décès survenus en dehors des unités prévues à cette fin ;

le Protecteur du citoyen recommande au ministère de la Santé et des Services sociaux qu'il lui fasse part, d'ici décembre 2010, des moyens qu'il entend prendre pour s'assurer de l'implantation de sa Politique en soins palliatifs de fin de vie, plus particulièrement au regard de la formation ;

qu'il l'informe des résultats obtenus d'ici le 1^{er} décembre 2011.



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Justice Équité Impartialité Respect Transparence

QUÉBEC - 525, boul. René-Lévesque Est, bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4 - Téléphone : 418 643-2688

Sans frais : 1 800 463-5070
protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

MONTRÉAL - 1080, côte du Beaver Hall, 10^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1S8 - Téléphone : 514 873-2032

www.protecteurducitoyen.qc.ca

Le rapport annuel d'activités et le rapport annuel
de gestion du Protecteur du citoyen sont disponibles
sur le site www.protecteurducitoyen.qc.ca, à l'onglet
« Dossiers et documentation ».

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010
ISBN 978-2-550-59282-2 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-59283-9 (version PDF)
ISSN 0701-5984



FSC

Sources Mixtes

Groupes de produits bois de forêts

Sans glaces, de sources contrôlées

et de bois ou fibres recyclés

Cert. no. SGS-COC-004380

www.fsc.org

© 1996 Forest Stewardship Council