

# SUIVI DES RECOMMANDATIONS

## Suivi des recommandations des rapports annuels 2007-2008, 2008-2009 et 2009-2010 du Protecteur du citoyen

### ADMINISTRATION PUBLIQUE

COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES (CARRA)		
L'INFORMATION AUX CITOYENS		
RECOMMANDATION 2008-2009	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> la CARRA 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><b>INQUIET</b> de n'avoir pu constater toute l'amélioration souhaitée.</p>	<p><b>ATTENTIF</b> aux résultats des efforts de la CARRA pour améliorer la qualité de l'information.</p>
LA REMISE DE DETTE EN CAS D'ERREUR		
RECOMMANDATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> la CARRA agisse 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.</p>	<p>–</p>	<p><b>ATTENTIF</b> à l'avis à venir des comités de retraite et à d'éventuelles modifications réglementaires.</p>

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL –  
DIRECTION DE L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

L'ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE

RECOMMANDATION 2008-2009	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> 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><b>APPRÉCIE</b> les résultats obtenus, notamment le délai moyen d'attente passé de plus de six minutes à environ une minute.</p> <p><b>CONFIANT</b> que des efforts continueront d'être apportés pour réduire davantage le délai.</p>	<p><b>SATISFAIT</b> des mesures mises en place et des résultats observés (maintien du délai d'attente à une minute).</p>

CURATEUR PUBLIC

LES DÉLAIS LORS DE L'OUVERTURE D'UN RÉGIME DE PROTECTION

RECOMMANDATIONS 2007-2008 ET 2008-2009	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> le Curateur public soumette au Protecteur du citoyen, d'ici le 1<sup>er</sup> 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 dans les cas où l'ouverture d'un régime de protection s'avère nécessaire.</p> <p><b>Que</b> 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><b>INSATISFAIT.</b> Le Protecteur du citoyen considère essentielle une correction permanente de cette problématique.</p> <p><b>INQUIET</b> des délais qui perdurent.</p> <p><b>ATTENTIF</b> à l'évolution de la situation.</p>	<p><b>SATISFAIT</b> du plan d'action et du bilan des mesures mis en œuvre par le Curateur public pour réduire au minimum ses délais d'intervention dans les cas où l'ouverture d'un régime de protection s'avère nécessaire. Ces délais étaient de 90 jours, dans 65% des cas, au 31 mars 2011.</p>

## CURATEUR PUBLIC (SUITE)

### LE CONSENTEMENT AUX SOINS DES PERSONNES JUGÉES INAPTES

RECOMMANDATION 2007-2008	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> 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><b>INSATISFAIT</b> du retard dans le suivi donné à cette recommandation.</p>	<p><b>SATISFAIT</b> des mesures proposées et du nouveau processus de traitement des requêtes pour l'autorisation de soins.</p>

### LA CONNAISSANCE DE LA CLIENTÈLE

RECOMMANDATION 2008-2009	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> 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><b>ATTENTIF</b> aux précisions demandées pour confirmer que la cible maximale fixée par le Curateur public correspond bien à la réalité.</p>	<p><b>SATISFAIT</b> des précisions obtenues concernant la cible maximale fixée, laquelle est de 85%.</p>

### LA RÉÉVALUATION DES RÉGIMES DE PROTECTION

RECOMMANDATION 2008-2009	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> 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><b>SATISFAIT</b> du plan d'action mis en place.</p> <p><b>ATTENTIF</b> à ses résultats afin de s'assurer que le problème des délais est définitivement corrigé.</p>	<p><b>SATISFAIT</b> du bilan des mesures entreprises par le Curateur public.</p>

### LES HONORAIRES FACTURÉS AUX PERSONNES REPRÉSENTÉES

RECOMMANDATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> le Curateur public cesse de comptabiliser le montant de l'allocation-logement dans son calcul permettant d'exiger des honoraires aux personnes qu'il représente.</p>	-	<p><b>INQUIET</b> du retard à donner suite à cette recommandation.</p> <p><b>ATTENTIF</b> aux résultats à venir des travaux du comité de révision de la tarification.</p>

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT		
UN RÉGIME IMPARTIAL ET CRÉDIBLE DE TRAITEMENT DES PLAINTES		
RECOMMANDATION 2007-2008	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> 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><b>CONSTATE</b> des plaintes à ce propos.</p> <p><b>INQUIET</b> du fait que le règlement adopté ne garantisse pas suffisamment la légitimité et l'impartialité requises de ce nouveau recours.</p> <p><b>ATTENTIF</b> au suivi d'implantation de ce régime de traitement des plaintes.</p>	<p><b>SATISFAIT</b> de la progression de la mise en œuvre des protecteurs de l'élève et du régime d'examen des plaintes des commissions scolaires.</p> <p><b>INVITE</b> le Ministère à s'assurer de la conformité des procédures de traitement des plaintes avec les dispositions réglementaires.</p> <p><b>ATTENTIF</b> à l'adoption des projets de loi (n<sup>os</sup> 38 et 44) qui devraient doter le réseau universitaire et le réseau des cégeps d'un régime d'examen des plaintes.</p>

MINISTÈRE DE LA JUSTICE		
UN ALLÈGEMENT DU PROCESSUS DE RÉVISION DES PENSIONS ALIMENTAIRES POUR ENFANTS		
RECOMMANDATION 2006-2007 ET 2007-2008	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> 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><b>CONFIAIT</b> 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><b>INSATISFAIT</b> étant donné le fait que, bien que le Ministère ait reconnu l'importance de ce dossier dès 2007, aucune action ne se soit concrétisée à ce jour.</p>

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE – SERVICES CORRECTIONNELS		
UN PLAN D'ACTION EN RÉINSERTION SOCIALE		
RECOMMANDATION 2007-2008 ET 2008-2009	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> 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. <i>Note: le gouvernement a confié ce mandat au ministère de la Sécurité publique.</i></p>	<p><b>SATISFAIT</b> de l'élaboration d'un plan d'action gouvernemental.</p> <p><b>ATTENTIF</b> à son officialisation et à sa mise en œuvre à compter de 2010-2011.</p>	<p><b>SATISFAIT</b> que, malgré des délais, le plan d'action ait été officialisé le 15 décembre 2010.</p> <p><b>ATTENTIF</b> à sa mise en œuvre au cours de la prochaine année.</p>

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE – SERVICES CORRECTIONNELS (SUITE)

DES REQUÊTES POUR L'OBTENTION DE SERVICES DE SANTÉ

RECOMMANDATIONS 2007-2008	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> 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.</p> <p><b>Qu'il</b> informe le Protecteur du citoyen du résultat de cet examen.</p>	<p><b>CONFIANT</b> que le suivi soit apporté étant donné l'évolution des travaux entrepris pour la révision des modalités relatives aux requêtes écrites.</p> <p><b>ATTENTIF</b> à la poursuite des travaux entrepris par le Ministère.</p>	<p><b>INQUIET</b> du retard. C'est seulement en février 2010 que la Direction générale des services correctionnels a mis sur pied un comité de travail chargé d'étudier cette recommandation de 2007-2008. Les commentaires du réseau correctionnel aux recommandations formulées en novembre 2010 par le comité se font toujours attendre.</p>

LA CONFIDENTIALITÉ DES ÉCHANGES D'INFORMATION ENTRE LES DÉTENUS ET LE PERSONNEL SOIGNANT LORS DE L'HOSPITALISATION

RECOMMANDATIONS 2008-2009	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> le Ministère réexamine les directives internes des établissements.</p> <p><b>Qu'il</b> énonce de façon claire dans ses directives l'obligation de respecter la confidentialité ainsi que les conditions de ce respect.</p> <p><b>Qu'il</b> 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><b>Qu'il</b> 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><b>INQUIET</b> 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><b>ATTENTIF</b> aux correctifs qui seront apportés pour donner suite à ces recommandations.</p>	<p><b>SATISFAIT.</b> Le 18 juin 2010, l'instruction provinciale 21S05 portant sur le gardiennage des personnes incarcérées dans les hôpitaux était modifiée à la satisfaction du Protecteur du citoyen.</p> <p><b>ATTENTIF</b> à son respect par les directions des établissements de détention.</p>

COMMISSION QUÉBÉCOISE DES LIBÉRATIONS CONDITIONNELLES,  
 MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE, MINISTÈRE DE LA JUSTICE,  
 DIRECTEUR DES POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES

LA MISE EN LIBERTÉ SOUS CONDITION : REPORTS CHRONIQUES DES AUDIENCES

RECOMMANDATIONS 2008-2009	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> 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><b>INSATISFAIT</b> du délai à donner suite à cette recommandation compte tenu du grand nombre de reports d'audition encore observés depuis.</p> <p><b>ATTENTIF</b> aux résultats des travaux amorcés par le Ministère pour apporter les correctifs nécessaires.</p>	<p><b>SATISFAIT</b> du plan d'action déposé en novembre 2010.</p> <p><b>ATTENTIF</b> au premier bilan de sa mise en œuvre à travers le réseau correctionnel.</p>

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

LA COMBINAISON DES RENTES SANS EFFET NÉGATIF

RECOMMANDATION 2008-2009	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b>, 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><b>SATISFAIT</b> des mesures mises en place pour minimiser les effets pour les citoyens.</p> <p><b>ATTENTIF</b> aux modifications législatives qui doivent être proposées au cours des prochains mois.</p>	<p><b>INSATISFAIT</b> du délai à donner suite à cette recommandation.</p>

RÉGIE DU LOGEMENT

DES MODIFICATIONS LÉGISLATIVES POUR AMÉLIORER LES DÉLAIS

RECOMMANDATION 2007-2008	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> 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><b>INSATISFAIT</b> 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>	<p><b>INSATISFAIT</b> des délais qui perdurent.</p> <p><b>ATTENTIF</b> à la suite de l'annonce du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire de son intention de déposer un projet de loi pour réformer en profondeur la Loi sur la Régie du logement.</p>

## RÉGIE DU LOGEMENT (SUITE)

### LE POUVOIR DONNÉ AUX RÉGISSEURS DE DÉCLARER LA FORCLUSION

RECOMMANDATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire modifie la Loi sur la Régie du logement pour donner explicitement aux régisseurs le pouvoir de déclarer la forclusion pour les citoyens qui abusent des procédures.</p>	–	<p><b>SATISFAIT</b> du suivi donné à cette recommandation.</p>

## SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (SAAQ)

### LA RÉVISION DES SYSTÈMES INFORMATIQUES

RECOMMANDATIONS 2008-2009	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> la SAAQ 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><b>Qu'elle</b> 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><b>Que</b>, dans l'intervalle, elle prenne les mesures administratives qui s'imposent, malgré les contraintes que cela implique;</p> <p><b>Qu'elle</b> 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><b>CONFIANT</b> que la refonte des systèmes informatiques que la SAAQ 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>	<p><b>ATTENTIF</b> au résultat des travaux d'analyse pour la refonte des systèmes informatiques.</p>

## SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX		
DE L'INFORMATION, DES RESSOURCES ET DES CONDITIONS D'EXERCICE APPROPRIÉES POUR LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES		
RECOMMANDATION 2007-2008	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> 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><b>INSATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.</p>	<p><b>SATISFAIT</b> des actions proposées.</p> <p><b>ATTENTIF</b> au suivi accordé à leur mise en œuvre.</p>

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX - ADOPTION INTERNATIONALE		
LES SERVICES AUX PARENTS ADOPTANTS		
RECOMMANDATIONS 2008-2009	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> soient harmonisés, dans une perspective d'équité, les services destinés aux parents d'enfants adoptés au Québec et à l'étranger.</p> <p><b>Que</b> 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><b>Que</b> le Ministère fasse rapport au Protecteur du citoyen au plus tard en janvier 2010.</p>	<p><b>INSATISFAIT</b> 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>	<p><b>SATISFAIT</b> des actions proposées.</p> <p><b>ATTENTIF</b> au suivi accordé à leur mise en œuvre.</p> <p><b>SATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.</p> <p><b>SATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.</p>

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX - ADOPTION INTERNATIONALE  
(SUITE)

LES SERVICES AUX PARENTS ADOPTANTS

RECOMMANDATIONS 2009-2010	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> le ministère de la Santé et des Services sociaux 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.</p>	-	<b>SATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.
<p><b>Que</b> cette entente réitère les responsabilités des instances concernées, notamment celles des organismes suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le Secrétariat à l'adoption internationale;</li> <li>- les Directeurs de la protection de la jeunesse;</li> <li>- les centres jeunesse;</li> <li>- les centres de santé et de services sociaux;</li> <li>- les organismes agréés.</li> </ul>	-	<b>SATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.
<p><b>Que</b> 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.</p>	-	<b>SATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX - DÉFICIENCE PHYSIQUE,  
DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET TROUBLES ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT

L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES D'ORTHOPHONIE

RECOMMANDATION 2007-2008	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> 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><b>INQUIET</b> du déplacement de l'attente à l'intérieur du processus.</p> <p><b>INQUIET</b> 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>	<p><b>ATTENTIF</b> aux projets novateurs concernant l'organisation du travail mis en œuvre pour optimiser l'utilisation des ressources en matière d'orthophonie.</p>

L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES EN DÉFICIENCE PHYSIQUE ET INTELLECTUELLE ET EN TROUBLES ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT

RECOMMANDATIONS 2009-2010	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> le ministère de la Santé et des Services sociaux prenne les mesures nécessaires pour s'assurer que les usagers inscrits sur la liste d'attente résiduelle soient desservis comme prévu d'ici le 1<sup>er</sup> novembre 2010.</p>	–	<b>SATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.
<p><b>Qu'il</b> fixe des délais acceptables entre le début du processus d'évaluation des besoins et l'offre des services de réadaptation proprement dits.</p>	–	<b>INQUIET</b> de l'évolution des délais entre l'évaluation et l'offre des services.
<p><b>Qu'il</b> prenne clairement position pour définir en quoi consiste un « premier service » afin que celui-ci corresponde au besoin prioritaire de l'utilisateur.</p>	–	<b>ATTENTIF</b> au suivi qui sera accordé à cette recommandation.
<p><b>Qu'il</b> informe le Protecteur du citoyen des résultats obtenus à la suite de ses recommandations d'ici le 1<sup>er</sup> février 2011.</p>	–	<b>ATTENTIF</b> aux résultats obtenus concernant ces recommandations.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX - PERTE D'AUTONOMIE  
LIÉE AU VIEILLISSEMENT

L'INSPECTION DES ÉTABLISSEMENTS ET LES INDICATEURS DE QUALITÉ

RECOMMANDATIONS 2007-2008	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> le ministère de la Santé et des Services sociaux poursuive et intensifie son travail d'inspection des établissements.</p> <p><b>Que</b>, 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><b>Que</b> 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><b>Que</b> 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.</p>	<p><b>INSATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.</p> <p><b>INSATISFAIT</b> du retard dans le processus de certification pour les résidences privées pour personnes âgées.</p> <p><b>INSATISFAIT</b> que le Ministère soit toujours au stade de la planification et qu'aucun indicateur n'ait encore été conçu.</p> <p><b>INSATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.</p>	<p><b>ATTENTIF</b> aux visites qui seront effectuées au cours des prochains mois.</p> <p><b>ATTENTIF</b> aux mesures d'amélioration proposées et au projet de révision du règlement sur la certification, de même qu'à sa mise en œuvre.</p> <p><b>SATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.</p> <p><b>SATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.</p>

**MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX - PERTE D'AUTONOMIE  
LIÉE AU VIEILLISSEMENT (SUITE)**

**L'ASSURANCE DE QUALITÉ DES SERVICES**

RECOMMANDATIONS 2008-2009	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> 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> <p><b>Que</b> les résidences privées pour personnes âgées soient incluses dans les ressources devant faire l'objet de visites ministérielles en priorité.</p> <p><b>Que</b> 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.</p> <p><b>Que</b> la capacité des ressources à répondre aux besoins particuliers des personnes hébergées soit assurée.</p>	<p><b>INSATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.</p> <p><b>INSATISFAIT</b> du retard dans le processus de certification.</p> <p><b>INSATISFAIT</b> que le Ministère soit toujours au stade de la planification et qu'aucun indicateur n'ait encore été conçu.</p> <p><b>INSATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.</p>	<p><b>ATTENTIF</b> aux visites qui seront effectuées au cours des prochains mois.</p> <p><b>ATTENTIF</b> à l'effet des mesures d'amélioration proposées et au projet de révision du règlement sur la certification, de même qu'à sa mise en œuvre.</p> <p><b>APPRÉCIE</b> les actions proposées.</p> <p><b>ATTENTIF</b> à leur mise en œuvre.</p> <p><b>ATTENTIF</b> à l'effet des mesures mises en avant pour répondre aux besoins particuliers des personnes hébergées.</p>
RECOMMANDATIONS 2009-2010	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> le Ministère s'assure que le processus de certification des résidences privées pour personnes âgées soit complété d'ici le 31 décembre 2010.</p> <p><b>Qu'il</b> intègre les résidences privées pour personnes âgées dans sa planification des visites d'appréciation de la qualité.</p>	<p align="center">–</p> <p align="center">–</p>	<p><b>INQUIET</b> du retard à achever le processus de certification des résidences privées pour personnes âgées.</p> <p><b>ATTENTIF</b> à l'effet des mesures d'amélioration proposées et au projet de révision du règlement sur la certification, de même qu'à sa mise en œuvre.</p>

**MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX - PERTE D'AUTONOMIE  
LIÉE AU VIEILLISSEMENT (SUITE)**

**L'IMPLANTATION DE MILIEUX DE VIE**

RECOMMANDATION 2007-2008	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<b>Que</b> 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.	<b>INSATISFAIT</b> de la mise en œuvre, compte tenu de la lenteur d'implantation des mesures améliorant le milieu de vie dans ces centres d'hébergement.	<b>ATTENTIF</b> à l'effet des mesures pour assurer la mise en œuvre des orientations ministérielles relativement au milieu de vie dans l'ensemble des CHSLD.

**UN ENVIRONNEMENT PERMETTANT L'INTIMITÉ ET LE RESPECT**

RECOMMANDATION 2007-2008	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<b>Que</b> les CHSLD prévoient un environnement adéquat pour permettre l'intimité de l'usager 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.	<b>INQUIET</b> 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'usager en fin de vie.	<b>ATTENTIF</b> au rappel fait aux établissements au printemps 2011.  <b>INQUIET</b> que la révision de l'offre de services soit reportée à 2015.

**LE CODE DE CONDUITE ET LES PERSONNES AGRESSIVES ET VIOLENTES**

RECOMMANDATION 2007-2008	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<b>Que</b> les CHSLD 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.	<b>INSATISFAIT</b> du retard dans la diffusion d'orientations concernant les manifestations de violence par des tiers ou des proches des résidents.	<b>APPRÉCIE</b> l'idée de proposer au Conseil canadien d'agrément d'évaluer cet aspect à l'occasion des visites d'agrément.  <b>ATTENTIF</b> à la concrétisation de cette proposition.

**UN SIGNALEMENT FAIT EN TOUTE CONFIDENTIALITÉ ET SANS CRAINTE  
DE REPRÉSAILLES**

RECOMMANDATION 2007-2008	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<b>Que</b> les CHSLD 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.	<b>INSATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.	<b>ATTENTIF</b> à l'effet des mesures d'amélioration proposées en suivi de cette recommandation.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX - PERTE D'AUTONOMIE  
LIÉE AU VIEILLISSEMENT (SUITE)

DES MILIEUX DE VIE DE QUALITÉ POUR LES PERSONNES HÉBERGÉES

RECOMMANDATIONS 2009-2010	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> le ministère de la Santé et des Services sociaux 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.</p>	–	<b>ATTENTIF</b> aux visites qui seront effectuées au cours des prochains mois.
<p><b>Qu'il</b> fasse part au Protecteur du citoyen 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.</p>	–	<b>ATTENTIF</b> aux actions proposées pour assurer le respect du rythme et des habitudes de vie des personnes hébergées.
<p><b>Qu'il</b> 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 dérangent, tout en respectant leur rythme et leurs habitudes de vie.</p>	–	<b>APPRÉCIE</b> les actions proposées pour répondre aux besoins des personnes âgées hébergées.  <b>ATTENTIF</b> à la mise en œuvre de ces actions.
<p><b>Qu'il</b> fasse part au Protecteur du citoyen, 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.</p>	–	<b>APPRÉCIE</b> les actions proposées.  <b>ATTENTIF</b> à la mise en œuvre du plan de services intégrés pour les personnes âgées nouvellement annoncé par le ministre de la Santé et des Services sociaux.
<p><b>Qu'il</b> fasse part au Protecteur du citoyen, 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.</p>	–	<b>SATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX - SANTÉ MENTALE

UNE ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES ET DE LA QUALITÉ DE VIE

RECOMMANDATIONS 2007-2008 ET 2009-2010	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> 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><b>Que</b> les résultats de l'équipe d'experts chargée de l'évaluation de l'implantation du Plan d'action en santé mentale 2005-2010 lui soient transmis dès que connus.</p>	<p><b>ATTENTIF</b> à la progression des travaux et aux résultats attendus de l'évaluation de l'implantation du plan d'action.</p>	<p><b>SATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.</p> <p><b>ATTENTIF</b> au suivi de cette recommandation.</p>

LA PRÉSÉANCE DU RESPECT DES DROITS FONDAMENTAUX SUR TOUTE AUTRE CONSIDÉRATION

RECOMMANDATIONS 2007-2008	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> 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 Orientations ministérielles relatives à l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle : contention, isolement et substances chimiques.</p> <p><b>Que</b> 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><b>INSATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.</p> <p>–</p>	<p><b>SATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.</p> <p><b>SATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.</p>

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX - SANTÉ MENTALE (SUITE)

LE CADRE LÉGISLATIF ET LES MESURES DE CONTRÔLE EN SANTÉ MENTALE

RECOMMANDATIONS 2009-2010	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> le ministère de la Santé et des Services sociaux formule des lignes directrices pour baliser et uniformiser l'application du cadre législatif entourant tous les types de garde forcée.</p>	–	<b>INQUIET</b> du retard dans le suivi à donner à ces recommandations, attendu depuis le 31 décembre 2010.
<p><b>Qu'il</b> 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.</p>	–	
<p><b>Qu'il</b> 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.</p>	–	
<p><b>Qu'il</b> informe le Protecteur du citoyen d'ici le 31 décembre 2010 des suites qu'il entend donner à ses recommandations.</p>	–	
<p><b>Qu'il</b> revoie la notion d'isolement pour la circonscrire davantage de manière à éviter les abus.</p>	–	<b>SATISFAIT</b> du suivi donné à cette recommandation. <b>ATTENTIF</b> à sa mise en œuvre.
<p><b>Qu'il</b> encadre le recours aux substances chimiques comme mesure de contrôle.</p>	–	<b>INSATISFAIT</b> du suivi donné à cette recommandation.
<p><b>Qu'il</b> s'assure que les établissements obtiennent le consentement des usagers ou de leur représentant dans le cas de recours aux mesures de contrôle planifiées.</p>	–	<b>SATISFAIT</b> du suivi donné à cette recommandation. <b>ATTENTIF</b> à sa mise en œuvre.
<p><b>Qu'il</b> s'assure que les établissements remplissent leur devoir d'information auprès des usagers et de leurs proches au regard des mesures de contrôle.</p>	–	<b>SATISFAIT</b> du suivi donné à cette recommandation. <b>ATTENTIF</b> à sa mise en œuvre.
<p><b>Qu'il</b> s'assure que les professionnels incluent au dossier de l'utilisateur les motifs de l'utilisation des mesures de contrôle.</p>	–	<b>SATISFAIT</b> du suivi donné à cette recommandation. <b>ATTENTIF</b> à la mise en œuvre du cadre de référence afférent.
<p><b>Qu'il</b> 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.</p>	–	<b>ATTENTIF</b> à ce que l'outil standardisé soit mis à la disposition de la population visée au cours des prochains mois.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX - SANTÉ MENTALE (SUITE)

LE CADRE LÉGISLATIF ET LES MESURES DE CONTRÔLE EN SANTÉ MENTALE (SUITE)

RECOMMANDATIONS 2009-2010	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p>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.</p>	–	<b>SATISFAIT</b> du suivi donné à cette recommandation.
<p>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.</p>	–	<b>ATTENTIF</b> à ce que les conseils d'administration disposent de l'information pertinente pour donner suite à cette recommandation.
<p>Qu'il procède à une évaluation d'impact de l'implantation de ses orientations.</p>	–	<b>ATTENTIF</b> à la décision attendue de la direction de l'évaluation du Ministère.
<p>Qu'il informe le Protecteur du citoyen, d'ici le 31 décembre 2010, des mesures qu'il entend prendre pour donner suite à ses recommandations et de leur calendrier de mise en œuvre.</p>	–	<b>SATISFAIT</b> de l'information reçue à ce jour.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX - SANTÉ PHYSIQUE

LE TRAITEMENT DES USAGERS À L'URGENCE

RECOMMANDATION 2008-2009	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> 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>	<b>INSATISFAIT</b> de n'avoir obtenu aucune réponse concrète en suivi à sa recommandation.	<b>ATTENTIF</b> à la mise en œuvre des solutions proposées par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour assurer l'accès à des services de première ligne.

L'IMPLANTATION DE LA POLITIQUE EN MATIÈRE DE SOINS PALLIATIFS

RECOMMANDATIONS 2009-2010	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> le ministère de la Santé et des Services sociaux fasse part au Protecteur du citoyen, 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.</p>	–	<b>SATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.
<p>Qu'il informe le Protecteur du citoyen des résultats obtenus d'ici le 1<sup>er</sup> décembre 2011.</p>	–	<b>SATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX - SOUTIEN À DOMICILE

LA COMMUNICATION RELATIVE AUX LISTES D'ATTENTE

RECOMMANDATION 2007-2008	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> les CSSS 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><b>INSATISFAIT</b> du retard à entreprendre des travaux sur les standards d'accès aux services de soutien à domicile.</p>	<p><b>SATISFAIT</b> du suivi accordé à cette recommandation.</p>

LES SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE

RECOMMANDATION 2008-2009	APPRÉCIATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011
<p><b>Que</b> 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><b>INSATISFAIT</b> que les travaux amorcés par le Ministère en suivi à ces recommandations n'aient pas encore donné lieu à des résultats concrets.</p>	<p><b>APPRÉCIE</b> les propositions du plan de services intégrés pour les personnes âgées.</p> <p><b>ATTENTIF</b> aux résultats de sa mise en œuvre.</p>