

SUIVI DES RECOMMANDATIONS

Suivi des recommandations des rapports annuels antérieurs (depuis 2007) du Protecteur du citoyen

ADMINISTRATION PUBLIQUE

COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES (CARRA)		
L'INFORMATION AUX CITOYENS		
RECOMMANDATION 2008-2009	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
Que 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.	ATTENTIF aux résultats des efforts de la CARRA pour améliorer la qualité de l'information.	SATISFAIT de la révision de l'ensemble des communications écrites effectuée en suivi de cette recommandation.
LA REMISE DE DETTE EN CAS D'ERREUR		
RECOMMANDATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
Que 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.	ATTENTIF à l'avis à venir des comités de retraite et à d'éventuelles modifications réglementaires.	INSATISFAIT du délai à modifier le règlement d'application de la Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics.

NOTE : Le suivi des recommandations des années précédentes, qui a été jugé satisfaisant et qui est terminé, n'est pas repris dans le présent rapport annuel.

COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES (CARRA)

LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

RECOMMANDATIONS 2010-2011	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
Que la CARRA prenne des mesures pour résorber le surplus de dossiers à traiter d'ici la fin de l'automne 2011, notamment en augmentant la capacité de traitement, en améliorant la maîtrise du nouveau système informatique, en accélérant le traitement des demandes en inventaire, et toute autre mesure jugée pertinente.	-	ATTENTIF à l'effet des mesures prises pour résorber le surplus de dossiers d'ici le mois de juin 2012.
Que la CARRA poursuive ses efforts pour informer régulièrement ses cotisants et ses prestataires des délais pour obtenir les différents services.	-	ATTENTIF aux résultats de l'analyse par la CARRA sur ses délais de traitement.
Que la CARRA informe trimestriellement le Protecteur du citoyen de l'évolution des résultats découlant de la mise en œuvre de son plan d'action à compter du 30 septembre 2011.	-	SATISFAIT du suivi donné à cette recommandation.

CURATEUR PUBLIC

LES HONORAIRES FACTURÉS AUX PERSONNES REPRÉSENTÉES

RECOMMANDATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
Que 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.	INQUIET du retard à donner suite à cette recommandation. ATTENTIF aux résultats à venir des travaux du comité de révision de la tarification.	SATISFAIT de la directive en vigueur depuis le 1 ^{er} janvier 2012 qui consiste à ne plus comptabiliser le montant d'allocation-logement pour déterminer si le Curateur doit exiger le paiement des honoraires.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT		
UN RÉGIME IMPARTIAL ET CRÉDIBLE DE TRAITEMENT DES PLAINTES		
RECOMMANDATION 2007-2008	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
<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 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>INVITE le Ministère à s'assurer de la conformité des procédures de traitement des plaintes avec les dispositions réglementaires.</p> <p>ATTENTIF à l'adoption des projets de loi (nos 38 et 44) qui devraient doter le réseau universitaire et le réseau des cégeps d'un régime d'examen des plaintes.</p>	<p>–</p> <p>INQUIET des décisions de quelques protecteurs de l'élève qui refusent de traiter certains dossiers qui sont pourtant de leur compétence.</p> <p>CONSTATE le délai entourant l'adoption des projets de loi (nos 38 et 44), qui devraient doter le réseau universitaire et le réseau d'enseignement collégial d'un régime d'examen des plaintes.</p>

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE		
LE POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DU MINISTRE		
RECOMMANDATIONS 2010-2011	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
<p>Que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale se donne des critères lui permettant d'élargir la portée de l'application du pouvoir discrétionnaire du ministre.</p>	–	<p>SATISFAIT des démarches entreprises par le Ministère concernant l'évaluation des décisions prises en vertu du pouvoir discrétionnaire du ministre.</p>
<p>Que l'application du pouvoir discrétionnaire du ministre permette aux débiteurs de stabiliser leur situation dans une période de temps raisonnable.</p>	–	<p>ATTENTIF au processus d'évaluation des décisions rendues en vertu du pouvoir discrétionnaire du ministre, processus qui devrait être mis au point dans le courant de l'année.</p>

MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS		
L'AUGMENTATION DU NOMBRE DE PLACES EN SERVICE DE GARDE		
RECOMMANDATIONS 2010-2011	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
Que le ministère de la Famille et des Aînés rende publiques et mette à jour, notamment sur son site Web, les dates et les modifications des dates des projets.	–	INSATISFAIT quant à l'absence d'information relative aux places découlant du processus d'attribution de 2008.
Qu'il mette en place des moyens pour respecter les délais prévus à la loi pour l'approbation des plans des locaux.	–	SATISFAIT que cette situation soit corrigée pour l'appel de projets de 2012.
Qu'il informe les citoyens des délais anticipés pour l'approbation des plans.	–	SATISFAIT que cette situation ait été corrigée.
		SATISFAIT du suivi donné à cette recommandation.

MINISTÈRE DE LA JUSTICE		
UN ALLÈGEMENT DU PROCESSUS DE RÉVISION DES PENSIONS ALIMENTAIRES POUR ENFANTS		
RECOMMANDATION 2006-2007 ET 2007-2008	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
Que le Code civil et le Code de procédure civile soient modifiés afin d'alléger le processus de révision des pensions alimentaires pour enfants.	INSATISFAIT 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.	SATISFAIT des dispositions prévues par le ministre de la Justice dans le projet de loi n° 64, Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale, déposé le 4 avril 2012.

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE – SERVICES CORRECTIONNELS		
UN PLAN D'ACTION EN RÉINSERTION SOCIALE		
RECOMMANDATION 2007-2008 ET 2008-2009	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
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. <i>Note: le gouvernement a confié ce mandat au ministère de la Sécurité publique.</i>	SATISFAIT que, malgré des délais, le plan d'action ait été officialisé le 15 décembre 2010. ATTENTIF à sa mise en œuvre au cours de la prochaine année.	INSATISFAIT de la mise en œuvre de cette recommandation compte tenu des nombreux cas de non-respect du délai de production des évaluations et du taux de renonciation à la libération conditionnelle qui ne cesse d'augmenter.

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE – SERVICES CORRECTIONNELS

DES REQUÊTES POUR L'OBTENTION DE SERVICES DE SANTÉ

RECOMMANDATIONS 2007-2008	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
<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.</p> <p>Qu'il informe le Protecteur du citoyen du résultat de cet examen.</p>	<p>INQUIET 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>	<p>ATTENTIF à l'effet de la mise en œuvre de cette recommandation à la suite de la confirmation reçue en mars 2012, à savoir que des mesures ont été prises pour préserver la confidentialité des requêtes relativement aux soins de santé dans tous les établissements du réseau correctionnel.</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

RECOMMANDATION 2008-2009	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
<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>SATISFAIT du plan d'action déposé en novembre 2010.</p> <p>ATTENTIF au premier bilan de sa mise en œuvre à travers le réseau correctionnel.</p>	<p>ATTENTIF à l'évolution des reports d'audience.</p> <p>Le Protecteur du citoyen étudiera le portrait précis de la situation au cours de l'année 2012-2013.</p>

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

LA COMBINAISON DES RENTES SANS EFFET NÉGATIF

RECOMMANDATION 2008-2009	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
<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>INSATISFAIT du délai à donner suite à cette recommandation.</p>	<p>INSATISFAIT du délai à donner suite à cette recommandation.</p>

RÉGIE DU LOGEMENT

DES MODIFICATIONS LÉGISLATIVES POUR AMÉLIORER LES DÉLAIS

RECOMMANDATION 2007-2008	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
<p>Que soit modifié le cadre légal de la Régie du logement en matière de 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>INSATISFAIT des délais qui perdurent.</p> <p>ATTENTIF 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>	<p>INSATISFAIT du délai à donner suite à cette recommandation.</p> <p>INQUIET de constater qu'aucun projet de loi n'a été présenté à l'Assemblée nationale pour réformer en profondeur la Loi sur la Régie du logement malgré l'annonce du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire faite en décembre 2010.</p>

REVENU QUÉBEC – FISCALITÉ

LA DOUBLE IMPOSITION DES REVENUS DE PERSONNES DÉCÉDÉES

RECOMMANDATIONS 2010-2011	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
<p>Que Revenu Québec répertorie les dossiers pour lesquels une interprétation restrictive de la Loi sur les impôts par Revenu Québec a mené à une double imposition des revenus d'une personne décédée du fait des remboursements dus par la succession.</p> <p>Que ce repérage s'étende aux dix dernières années.</p> <p>Que Revenu Québec traite ces dossiers en fonction de sa nouvelle interprétation.</p> <p>Que l'opération permette d'apporter les correctifs nécessaires lorsque des citoyens ont payé un montant supérieur à celui qui était exigible au cours des dix dernières années, comme le permet le Dossier Équité.</p>	<p>–</p> <p>–</p> <p>–</p> <p>–</p>	<p>INSATISFAIT que Revenu Québec soit incapable de répertorier les dossiers visés. Le Protecteur du citoyen a malgré tout demandé à Revenu Québec de faire connaître, entre autres et minimalement, à l'Ordre des comptables agréés du Québec et à la Chambre des notaires la possibilité qu'ont les contribuables de lui adresser une demande afin de faire apporter les modifications requises.</p> <p>SATISFAIT que des rappels à ce sujet aient été effectués en 2010 et 2011 par l'entremise de l'Association de planification fiscale et financière.</p>

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (SAAQ)

LA RÉVISION DES SYSTÈMES INFORMATIQUES

RECOMMANDATIONS 2008-2009	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
<p>Que 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>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>ATTENTIF au résultat des travaux d'analyse pour la refonte des systèmes informatiques.</p>	<p>ATTENTIF à la mise en œuvre de cette recommandation qui s'échelonne sur quelques années.</p>

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

LA RÉSORPTION DE L'INVENTAIRE DE DOSSIERS
EN MATIÈRE D'ASSURANCE AUTOMOBILE

RECOMMANDATIONS 2010-2011	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
<p>Que le Tribunal administratif du Québec, concernant ses responsabilités administratives, prenne les mesures qui s'imposent afin de traiter le volume de dossiers et de résorber l'inventaire de dossiers en matière d'assurance automobile.</p>	-	<p>ATTENTIF à l'effet des mesures prises pour traiter le volume de dossiers et résorber l'inventaire.</p>
<p>Qu'il mette en place, pour les accidentés de la route vivant les situations les plus critiques, des mesures d'atténuation comme un mécanisme temporaire et systématique de priorisation des dossiers en fonction de la gravité et de l'urgence afin de minimiser l'impact des délais pour les citoyens. Ce mécanisme temporaire, administré par le Tribunal, permettrait d'examiner, de façon proactive, l'ensemble des dossiers dès leur inscription, et ce, contrairement à la requête incidente qui est une mesure d'exception.</p>	-	<p>ATTENTIF à l'effet des mesures prises en suivi de cette recommandation.</p>
<p>Qu'il se donne des cibles, à court et à moyen terme, notamment sur la réduction de son inventaire et la réduction du délai moyen de traitement.</p>	-	<p>INQUIET que le Tribunal administratif du Québec ne se soit pas encore donné de cibles afin d'évaluer concrètement l'effet de ses mesures.</p>
<p>Qu'il informe le Protecteur du citoyen du suivi apporté à ses recommandations d'ici le 30 septembre 2011.</p>	-	<p>SATISFAIT du suivi donné à cette recommandation.</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 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
<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>SATISFAIT des actions proposées.</p> <p>ATTENTIF au suivi accordé à leur mise en œuvre.</p>	<p>INSATISFAIT que le ministère de la Santé et des Services sociaux n'ait pas produit l'outil de référence destiné à soutenir les conseils d'administration des établissements dans l'exercice de leurs responsabilités en matière d'examen des plaintes, comme il s'était engagé à le faire.</p> <p>Le Protecteur du citoyen entend examiner de près les conditions dont disposent les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services pour accomplir leur mandat au cours de la prochaine année.</p>

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX – ADOPTION INTERNATIONALE		
LES SERVICES AUX PARENTS ADOPTANTS		
RECOMMANDATION 2008-2009	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
<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>SATISFAIT des actions proposées.</p> <p>ATTENTIF au suivi accordé à leur mise en œuvre.</p>	<p>INSATISFAIT du retard constaté et de l'absence d'échéancier précis assurant la mise en œuvre d'un programme de sensibilisation et d'information destiné aux postulants en vue de préparer leur projet d'adoption.</p>

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 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
<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 aux projets novateurs concernant l'organisation du travail mis en œuvre pour optimiser l'utilisation des ressources en matière d'orthophonie.</p>	<p>INSATISFAIT du délai à donner suite à cette recommandation de 2007-2008.</p> <p>Bien que certains établissements aient été ciblés afin d'expérimenter des projets concernant l'organisation du travail, les services ne sont toujours pas implantés dans l'ensemble du réseau, ce qui laisse de nombreux usagers sans service.</p>

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

RECOMMANDATIONS 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
<p>Que le ministère de la Santé et des Services sociaux fixe des délais acceptables entre le début du processus d'évaluation des besoins et l'offre des services de réadaptation proprement dits.</p> <p>Qu'il prenne clairement position pour définir en quoi consiste un « premier service » afin que celui-ci corresponde au besoin prioritaire de l'utilisateur.</p>	<p>INQUIET de l'évolution des délais entre l'évaluation et l'offre des services.</p> <p>ATTENTIF au suivi qui sera accordé à cette recommandation.</p>	<p>INSATISFAIT que le ministère de la Santé et des Services sociaux ne soit pas en mesure de démontrer une amélioration des délais entre l'évaluation des besoins et la prestation des services.</p> <p>SATISFAIT du suivi donné à cette recommandation.</p>

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

LE PROGRAMME DE VISITES D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DANS
LES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES ET LES RESSOURCES DE TYPE FAMILIAL

RECOMMANDATIONS 2010-2011	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
<p>Que le ministère de la Santé et des Services sociaux apporte à son programme de visites d'appréciation de la qualité dans les ressources intermédiaires et les ressources de type familial les modifications qui permettront d'assurer que toute personne qui vit dans un milieu de vie substitut rattaché au réseau public ou en faisant partie bénéficie de services appropriés et d'un environnement physique de qualité.</p> <p>Qu'un plan d'action du Ministère à cet égard soit remis au Protecteur du citoyen au plus tard le 31 décembre 2011.</p>	<p>–</p> <p>–</p>	<p>INSATISFAIT que, depuis 2010, aucune visite d'appréciation n'ait été effectuée par le ministère de la Santé et des Services sociaux auprès de cette clientèle vulnérable, et ce, contrairement à l'engagement pris.</p> <p>Il n'y a aucune assurance que les personnes hébergées dans ces ressources bénéficient des services et des conditions de vie appropriés entre les visites d'agrément.</p> <p>INSATISFAIT que le Ministère soit incapable d'indiquer le moment où il sera en mesure de reprendre les visites d'appréciation et les effectifs qui y seront consacrés.</p>

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

L'ASSURANCE DE QUALITÉ DES SERVICES

RECOMMANDATIONS 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
<p>Que 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>Qu'il intègre les résidences privées pour personnes âgées dans sa planification des visites d'appréciation de la qualité.</p>	<p>INQUIET du retard à achever le processus de certification des résidences privées pour personnes âgées.</p> <p>ATTENTIF 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>ATTENTIF à l'application du <i>Guide sur la prévention des incendies et l'évacuation des résidences hébergeant des personnes âgées</i> publié par le Ministère afin de permettre aux exploitants en processus de certification de compléter leur plan de sécurité incendie avec le service des incendies de leur municipalité et la Régie du bâtiment (principal motif du retard dans la certification).</p> <p>ATTENTIF au résultat du travail des nouveaux inspecteurs nommés par le Ministère et aux visites d'appréciation qui seront effectuées au cours de la prochaine année.</p>

UN ENVIRONNEMENT PERMETTANT L'INTIMITÉ ET LE RESPECT

RECOMMANDATION 2007-2008	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
<p>Que 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.</p>	<p>ATTENTIF au rappel fait aux établissements au printemps 2011.</p> <p>INQUIET que la révision de l'offre de services soit reportée à 2015.</p>	<p>INSATISFAIT du report à l'année 2015 de la mise en œuvre de cette recommandation.</p>

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

DES MILIEUX DE VIE DE QUALITÉ POUR LES PERSONNES HÉBERGÉES

RECOMMANDATIONS 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
<p>Que 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> <p>Qu'il 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>	<p>ATTENTIF aux visites qui seront effectuées au cours des prochains mois.</p> <p>APPRÉCIE les actions proposées.</p> <p>ATTENTIF 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>	<p>INSATISFAIT du rythme des visites d'appréciation en 2010-2011.</p> <p>ATTENTIF au résultat du travail des nouveaux inspecteurs nommés par le Ministère et aux visites d'appréciation qui seront effectuées au cours de la prochaine année.</p> <p>ATTENTIF à l'outil d'aide à la décision concernant les diagnostics liés aux troubles cognitifs, présentement en élaboration à l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS), qui sera mis à la disposition des médecins de première ligne.</p>

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX – SANTÉ MENTALE

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

RECOMMANDATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
<p>Que 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>ATTENTIF au suivi de cette recommandation.</p>	<p>ATTENTIF aux travaux du comité d'experts constitué par le ministère de la Santé et des Services sociaux.</p>

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX – SANTÉ MENTALE

LE CADRE LÉGISLATIF ET LES MESURES DE CONTRÔLE EN MATIÈRE DE SANTÉ MENTALE

RECOMMANDATIONS 2009-2010	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
<p>Que 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>	<p>INQUIET du retard dans le suivi à donner à ces recommandations, attendu depuis le 31 décembre 2010.</p>	<p>ATTENTIF aux travaux du comité d'experts constitué par le ministère de la Santé et des Services sociaux.</p>
<p>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.</p>	<p>–</p>	<p>ATTENTIF aux travaux du comité d'experts constitué par le Ministère.</p>
<p>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.</p>	<p>–</p>	<p>ATTENTIF aux travaux du comité d'experts constitué par le Ministère.</p>
<p>Qu'il encadre le recours aux substances chimiques comme mesure de contrôle.</p>	<p>INSATISFAIT du suivi donné à cette recommandation.</p>	<p>INSATISFAIT du délai du Ministère à produire un énoncé de position sur le recours aux substances chimiques comme mesure de contrôle.</p>
<p>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.</p>	<p>ATTENTIF à ce que l'outil standardisé soit mis à la disposition de la population visée au cours des prochains mois.</p>	<p>INSATISFAIT du délai à mettre à la disposition de la population l'outil standardisé annoncé.</p>
<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>	<p>ATTENTIF à ce que les conseils d'administration disposent de l'information pertinente pour donner suite à cette recommandation.</p>	<p>ATTENTIF à la révision du programme de formation offert aux membres des conseils d'administration concernant le suivi de l'utilisation des mesures de contrôle dans leur établissement.</p>
<p>Qu'il procède à une évaluation d'impact de l'implantation de ses orientations.</p>	<p>ATTENTIF à la décision attendue de la direction de l'évaluation du Ministère.</p>	<p>ATTENTIF à l'évaluation d'impact qui sera faite par le Ministère sur la mise en œuvre du nouveau cadre de référence en vue de l'élaboration des protocoles d'application des mesures de contrôle.</p>

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX - SANTÉ PHYSIQUE

LE TRAITEMENT DES USAGERS À L'URGENCE

RECOMMANDATION 2008-2009	APPRÉCIATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012
<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>ATTENTIF 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.</p>	<p>ATTENTIF aux ententes conclues entre les établissements et les cliniques de proximité afin d'y rediriger les usagers qui se présentent à l'urgence avec une condition de santé évaluée comme semi-urgente ou non urgente (cote de priorité P4 ou P5).</p> <p>ATTENTIF à la poursuite du développement des cliniques de proximité accessibles en dehors des heures d'ouverture habituelles.</p>