

JUSTICE ÉQUITÉ RESPECT



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

IMPARTIALITÉ TRANSPARENCE

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2012-2013



www.protecteurducitoyen.qc.ca

Entrevue vidéo avec la protectrice du citoyen

Québec
Septembre 2013

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

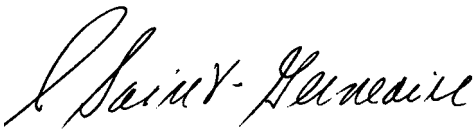
Monsieur le Président,

Conformément à l'article 28 de la Loi sur le Protecteur du citoyen et à l'article 38 de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, je vous présente le 43^e rapport annuel du Protecteur du citoyen, pour l'exercice 2012-2013.

Le rapport annuel de gestion du Protecteur du citoyen pour le même exercice est intégré à ce rapport, conformément à l'article 35.1 de la Loi sur le Protecteur du citoyen.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

La protectrice du citoyen,

A handwritten signature in black ink, reading "R. Saint-Germain". The signature is fluid and cursive, with the first letter of each word being capitalized and prominent.

Raymonde Saint-Germain

Table des matières

MESSAGE DE LA PROTECTRICE DU CITOYEN	7
RAPPORT DE VALIDATION DU VÉRIFICATEUR INTERNE.	11
LE PROTECTEUR DU CITOYEN	13
EN BREF	17
LES PLAINTES FONDÉES: UN PORTRAIT À HUIT FACES	21
ADMINISTRATION PUBLIQUE	27
Agence du revenu du Québec (Revenu Québec)	28
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)	33
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)	36
Curateur public.	38
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	39
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	43
Ministère de la Famille	48
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.	51
Ministère de la Justice	54
Régie des rentes du Québec	57
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).	60
RAPPORT DE L'OMBUDSMAN CORRECTIONNEL DU QUÉBEC	65
LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET SON RÉSEAU DE SERVICES.	73
Déficience physique, déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement (TED).	75
Perte d'autonomie liée au vieillissement	77
Santé mentale	82
Santé physique.	85
Soutien à domicile	88

BILAN DES INTERVENTIONS SYSTÉMIQUES	91
Gestion sécuritaire de l’amiante chrysotile au Québec	91
La contribution financière au placement d’enfants mineurs	93
L’organisation des services d’intervention d’urgence hors du réseau routier	95
Les services gouvernementaux destinés aux enfants, aux adolescents et aux adultes qui présentent un trouble envahissant du développement (TED)	96
L’accessibilité aux services de soutien à domicile pour les personnes présentant une incapacité significative et persistante	99
Les services offerts aux personnes incarcérées qui éprouvent un problème de santé mentale .	100
La procédure d’enquête appliquée au Québec lors d’incidents graves impliquant des policiers	102
BILAN DE LA VEILLE LÉGISLATIVE ET RÉGLEMENTAIRE	105
LES RÉSULTATS EN CHIFFRES	129
1. Les demandes de services reçues	130
2. Les demandes de services fermées	131
3. Les plaintes et les signalements fermés à la suite d’une enquête	132
4. La provenance des plaintes et des signalements fermés à la suite d’une enquête	135
5. Le suivi des mesures correctrices	137
6. Un portrait des plaintes et des signalements par ministère, organisme, mission ou programme de services	138
7. Un secteur hors de la compétence du Protecteur du citoyen dont les demandes de services soulèvent des préoccupations	144
SUIVI DES RECOMMANDATIONS DES RAPPORTS ANNUELS ANTÉRIEURS DU PROTECTEUR DU CITOYEN	147
LISTE DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT ANNUEL 2012-2013	165

Avertissement

Pour faciliter la consultation à l’écran, les pages blanches du document imprimé ont été retirées. La pagination du fichier demeure toutefois conforme à celle de l’original. Ainsi, il ne faut pas s’inquiéter si des pages semblent manquer; cela n’est pas le cas.

MESSAGE DE LA PROTECTRICE DU CITOYEN



La gestion publique fait face à des contraintes budgétaires un peu partout dans le monde. Effets de la mondialisation, libéralisation des marchés, crises financières entraînent des ajustements plus ou moins importants selon les contextes. L'austérité semble devenir le maître mot dans plusieurs administrations publiques.

Même s'il tire assez bien son épingle du jeu jusqu'à maintenant, le Québec ne fait pas exception à la règle. Des pressions budgétaires se font sentir de façon intensifiée, notamment en raison de phénomènes démographiques comme le vieillissement de la population et les besoins de services qui en découlent. Des choix difficiles doivent être faits, et ce, dans tous les domaines d'activité.

Dans ce contexte, je rappelle l'importance de préserver certains principes essentiels à la bonne gouvernance.

La transparence est l'un de ces principes. En présence de besoins importants et de ressources limitées, on assiste dans plusieurs domaines à un écart qui se creuse entre l'offre de services théorique (fondée sur les bonnes pratiques, adéquate et généreuse sur papier) et celle réellement disponible sur le terrain. Aux prises avec une incapacité de répondre à tous les besoins légitimement exprimés, les dispensateurs de services de la première ligne sont souvent contraints d'effectuer des choix, sans toujours bénéficier de critères clairs pouvant les assister dans les efforts de priorisation requis. Cette situation génère évidemment des iniquités importantes, d'une région à l'autre ou même d'un établissement à l'autre pour ce qui est du réseau de la santé et des services sociaux. J'ai observé cette situation notamment en ce qui concerne les services de soutien à domicile pour les personnes en perte d'autonomie ou ceux offerts aux personnes qui présentent un trouble envahissant du développement (TED). Au-delà de la formule consacrée selon laquelle « les services directs ne seront pas touchés » par une compression budgétaire, les autorités doivent donner des indications claires sur les éléments essentiels du service qui seront préservés. Les citoyens sont en droit de savoir quels services sont réellement disponibles et quelles en sont les conditions d'accès, partout au Québec.

La marge de manœuvre reconnue au gouvernement va de pair avec son devoir de fonder ses choix sur des données crédibles et probantes. En se basant sur ces données, il est du devoir du Protecteur du citoyen de s'interroger sur certaines orientations risquant d'avoir des répercussions concrètes pour des citoyens. Cette année, par exemple, l'exclusion des garderies privées du processus d'appel de projets pour ouvrir de nouvelles places dans le système public de garderies m'a paru inéquitable.

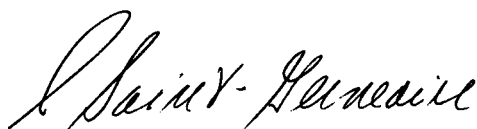
Le Protecteur du citoyen se préoccupe également du développement d'une vision à long terme en ce qui concerne la résolution de problèmes sociaux souvent complexes et systémiques. En ce sens, le blocage observé dans le dossier des services offerts aux personnes incarcérées qui présentent

des problèmes de santé mentale m'inquiète. Les années passent et la situation observée dans les centres de détention illustre bien que rien n'est en voie de se régler. Des dysfonctionnements évidents sont encore trop souvent recensés. Par ailleurs, les compressions annoncées dans des programmes de réinsertion sociale sont de bien mauvais augure. Il faut envisager la réinsertion sociale comme un investissement profitable tant à la personne judiciairisée elle-même et à ses proches qu'à la société (en raison du renforcement du sentiment de sécurité et des coûts de tous ordres évités par une réduction de la récidive).

Une autre tendance que surveille le Protecteur du citoyen est liée aux nouveaux modes de gouvernance en matière d'administration publique. S'il est tout à fait légitime de pouvoir faire appel, avec souplesse, à divers partenaires tels que les gouvernements locaux, les réseaux parapublics, le monde associatif ou le secteur privé dans la dispensation des services publics, il faut garder à l'esprit un principe cardinal : la dévolution de certaines responsabilités de l'État ne doit pas équivaloir à sa déresponsabilisation. En tout temps, l'État québécois doit conserver l'imputabilité liée à la mise en œuvre de ses politiques. Trop souvent, on oppose au Protecteur du citoyen que la responsabilité de dispenser le service public échoit maintenant à un autre acteur. Mais cela n'affecte en rien la responsabilité première de l'État d'assurer, par tous les mécanismes appropriés, la qualité des services publics ainsi dispensés et le suivi adéquat des orientations contenues dans les diverses politiques qui fondent l'action sur le terrain. L'absence de visites d'appréciation dans les ressources intermédiaires qui hébergent des personnes handicapées intellectuelles ou encore des lacunes dans le nombre et la qualité des inspections des diverses catégories de services de garde en sont deux exemples parmi d'autres. Également, face à des réseaux bien structurés et puissants, le ministère central interprète parfois de façon étroite son mandat. Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport tient un discours en ce sens alors qu'il doit assumer, à sa pleine mesure, sa responsabilité de voir à la mise en œuvre efficace, par les établissements d'enseignement, des politiques et programmes qui relèvent de lui.

Enfin, s'il est une constante cette année encore, c'est bien de constater l'engagement et la bonne foi de la vaste majorité des agents des services publics rencontrés dans le cadre des diverses interventions du Protecteur du citoyen. Ces personnes veulent bien faire leur travail, pour peu qu'on leur assure des conditions adéquates d'exercice. C'est sur cette volonté que le Protecteur du citoyen doit compter. Toute mon équipe, elle-même compétente et motivée, travaille au quotidien pour que tous les citoyens du Québec reçoivent des services de qualité, dans le respect de leurs droits. C'est une mission essentielle, et les défis rencontrés n'ébranlent en rien notre détermination à y parvenir.

La protectrice du citoyen,

A handwritten signature in black ink, reading "R. Saint-Germain". The signature is fluid and cursive, with the first letters of the first and last names being capitalized and prominent.

Raymonde Saint-Germain

Rapport de validation du vérificateur interne

Madame Raymonde Saint-Germain
Protectrice du citoyen

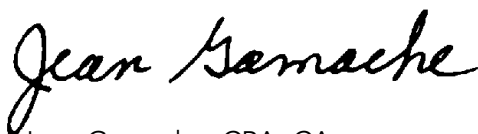
Conformément au mandat qui m'a été confié, j'ai procédé à l'examen des résultats, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel d'activités du Protecteur du citoyen pour l'exercice terminé le 31 mars 2013. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Protecteur du citoyen.

Ma responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en m'appuyant sur les travaux que j'ai réalisés au cours de mon examen.

Cet examen a été effectué conformément aux normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne, élaborées par l'Institut des auditeurs internes (IAI). Mon examen a été concentré sur le chapitre *Les résultats en chiffres*. Quant aux autres chapitres du rapport, mes travaux se sont limités aux données chiffrées. Mes travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Mon examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de mon examen, je n'ai rien relevé qui me porte à croire que les résultats, les explications et l'information contenus dans le *Rapport annuel d'activités 2012-2013* du Protecteur du citoyen ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne,

A handwritten signature in black ink that reads "Jean Gamache". The signature is fluid and cursive, with the first letters of the first and last names being capitalized and prominent.

Jean Gamache, CPA, CA
Québec, juillet 2013



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Son statut, sa mission et son mandat

Le Protecteur du citoyen est une institution indépendante du gouvernement du Québec, dirigée par M^{me} Raymonde Saint-Germain. Cette dernière a été désignée par l'Assemblée nationale en avril 2006, puis en juin 2011 pour un deuxième mandat. La protectrice du citoyen fait exclusivement rapport à l'Assemblée nationale.

L'institution a pour mission d'assurer le respect des droits des citoyens, qu'il s'agisse d'individus, d'entreprises ou d'associations, dans leurs relations avec l'administration publique. Le Protecteur du citoyen agit quotidiennement pour corriger et prévenir les abus, les erreurs, la négligence, le non-respect des droits ou l'inaction des services publics.

Outre qu'il exerce depuis 1969 sa compétence d'intervention à l'égard des ministères et de la majorité des organismes de l'administration publique en vertu de sa loi constitutive, le Protecteur du citoyen assure l'application, depuis avril 2006, de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux. À cet égard, il intervient généralement en deuxième recours en ce qui a trait aux plaintes des citoyens. Il peut aussi agir directement à la suite de signalements ou encore de sa propre initiative auprès des instances du réseau de la santé et des services sociaux assujetties à sa compétence.

Le mandat du Protecteur du citoyen lui permet ainsi de participer à l'amélioration de la qualité des services de ces ministères, organismes publics ou instances. Il assiste également les parlementaires dans le rôle qu'ils sont appelés à jouer auprès de la population.

Son action

Le Protecteur du citoyen a un pouvoir de recommandation. L'efficacité de son action est essentiellement fondée sur sa capacité d'influence et de persuasion. Lorsque, après avoir formulé une recommandation, il constate qu'aucune mesure satisfaisante n'a été prise dans un délai raisonnable pour corriger de manière appropriée une situation, il peut en aviser le gouvernement. Il peut également, s'il le juge pertinent, exposer le cas dans un rapport spécial ou dans son rapport annuel à l'Assemblée nationale, ou encore faire des commentaires publics s'il l'estime nécessaire.

Le Protecteur du citoyen exerce une action à portée collective lorsque son intervention, à la suite d'une plainte ou d'un signalement, permet la correction du problème pour l'ensemble des personnes touchées. Il peut également effectuer, de sa propre initiative, des enquêtes systémiques portant sur des enjeux de gouvernance des services publics.

Le Protecteur du citoyen mène aussi une action préventive. Il peut, en vue de corriger des situations préjudiciables et de prévenir leur répétition, attirer l'attention des parlementaires, d'un ministère, d'un organisme public ou d'une instance du réseau de la santé et des services sociaux sur les réformes législatives, réglementaires ou administratives qu'il juge conformes à l'intérêt général. Lorsqu'il l'estime opportun, il propose des modifications en vue d'améliorer les projets de loi et de règlement.

Toutes ces actions du Protecteur du citoyen sont entre autres rendues possibles par la délégation de certains pouvoirs de la protectrice du citoyen à des membres du personnel, à qui l'on confère alors le titre de « délégué du Protecteur du citoyen ».

L'action du Protecteur du citoyen, différente mais complémentaire de celle des tribunaux, permet fréquemment à des citoyens d'éviter des recours judiciaires ou administratifs, souvent longs et onéreux.

Ses valeurs

L'exercice de ces fonctions et le rôle de médiateur qu'est appelé à jouer le Protecteur du citoyen reposent sur les valeurs de justice, d'équité, de respect, d'impartialité et de transparence. Ces valeurs guident les actions de l'institution, alors que l'intégrité, la rigueur et l'empathie sont exigées de son personnel.

 LE PROTECTEUR DU CITOYEN Assemblée nationale Québec	Le logo du Protecteur du citoyen symbolise la recherche d'un équilibre entre les droits des uns et des autres. Il représente une variante de l'emblème de la justice composé d'une balance à deux plateaux. Le plateau de gauche évoque la justice, alors que celui de droite, remplacé par le P du Protecteur du citoyen, renvoie à l'équité.
---	---

NOTE AU LECTEUR

Pour faciliter la lecture du rapport :

- la forme masculine désigne ici aussi bien les femmes que les hommes ;
- les acronymes de certains organismes et établissements sont utilisés lorsqu'ils sont bien connus du public et contribuent à la clarté du texte.

EN BREF

ADMINISTRATION PUBLIQUE

Agence du revenu du Québec (Revenu Québec).....P. 28

Dans certains dossiers, le Protecteur du citoyen a constaté que Revenu Québec maintenait des décisions déraisonnables, et ce, malgré des faits nouveaux et concluants portés à son attention. Il a aussi observé des situations liées à des pratiques de travail inadéquates, notamment des lacunes dans la tenue des dossiers et dans l'information transmise aux contribuables.

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)P. 33

Le Protecteur du citoyen demande à la CARRA de poursuivre ses efforts afin de normaliser définitivement ses délais de traitement pour ce qui est des rentes de retraite. Ces longs délais peuvent en effet avoir des conséquences financières importantes pour certains retraités.

Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)P. 36

Près de la moitié des interventions du Protecteur du citoyen auprès de la CSST ont porté sur de longs délais ou des retards. L'imposition d'exigences non prévues à la Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles ou à des règlements a aussi fait l'objet de plaintes que le Protecteur du citoyen a jugées fondées.

Curateur publicP. 38

Le Protecteur du citoyen note l'ouverture du Curateur public à réviser les modalités de cotisation au Régime enregistré d'épargne-invalidité. L'intervention du Protecteur du citoyen a conduit à la détermination d'un seuil de participation facilitant la contribution financière à ce régime pour une clientèle vulnérable.

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.....P. 39

Le Protecteur du citoyen constate une variabilité dans l'offre de services et les frais facturés par les commissions scolaires pour les cours d'été et la reprise des épreuves ministérielles. Il considère qu'il revient au Ministère de baliser cette offre et cette tarification. Il est d'avis que le Ministère doit jouer un rôle plus actif afin de s'assurer du respect des normes qu'il a lui-même mises en place ainsi que des principes édictés par la Loi sur l'instruction publique.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité socialeP. 43

De l'avis du Protecteur du citoyen, le Ministère interprète de façon restrictive le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles dans le cas d'un héritage reçu par versements. En effet, le Ministère considère alors qu'il s'agit d'un revenu comptabilisable, ce qui diminue la prestation de solidarité sociale. Des personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi sont ainsi pénalisées, contre la volonté de leur testateur qui a voulu les protéger compte tenu de leur inaptitude.

Ministère de la Famille.....P. 48

Le Protecteur du citoyen déplore que le Ministère ait effectué un nouvel appel de projets excluant les garderies privées non subventionnées alors qu'il ne disposait pas des résultats de l'étude d'impact à cet égard. Par ailleurs, tout en appréciant que le Ministère ait tenu compte de plusieurs de ses recommandations pour ce nouvel appel de projets, il constate que les nouveaux promoteurs, qui n'ont jamais fait l'objet d'une inspection par le Ministère, sont encore favorisés au détriment des services de garde existants.

Ministère de l'Immigration et des Communautés culturellesP. 51

Le Protecteur du citoyen s'interroge sur une pratique entourant le prélèvement des droits prévus au Règlement sur les consultants en immigration. Selon cette pratique, lorsqu'une demande de reconnaissance ou de renouvellement à titre de consultant en immigration est refusée, la personne doit acquitter des droits de 1 044\$, au même titre que celle qui est reconnue et dont l'inscription est valide pour une durée de deux ans. Le Protecteur du citoyen a décelé dans cette pratique une confusion entre frais de traitement de la demande et droits associés à la reconnaissance à titre de consultant.

Ministère de la JusticeP. 54

Des plaintes traitées par le Protecteur du citoyen font état d'erreurs importantes commises par des greffes de palais de justice, qui ont eu ou qui auraient pu avoir des conséquences sévères pour des citoyens. Par ailleurs, le Protecteur du citoyen a accueilli favorablement deux projets de loi présentés par le ministre de la Justice, soit la Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale et la Loi modifiant la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels.

Régie des rentes du QuébecP. 57

Le Protecteur du citoyen constate, dans la gestion du crédit d'impôt remboursable pour le Soutien aux enfants, des variations dans la méthode de calcul, d'un agent à l'autre, ainsi que de longs délais de traitement lorsqu'un parent signifie à la Régie un changement de temps de garde de l'enfant.

Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).....P. 60

Le Protecteur du citoyen demande à la SAAQ d'informer plus adéquatement sa clientèle des critères de délivrance d'une vignette de stationnement pour personne handicapée. Il lui recommande aussi d'aviser clairement les conducteurs des conséquences d'un échec à l'examen théorique à la suite d'une révocation de leur permis de conduire en raison de points d'inaptitude.

RAPPORT DE L'OMBUDSMAN CORRECTIONNEL DU QUÉBECP. 65

Les principaux constats du Protecteur du citoyen, à titre d'ombudsman correctionnel du Québec, concernent l'impact limité, voire les répercussions négatives, des stratégies mises en place pour contrer les effets de la surpopulation carcérale. Le rapport fait aussi état, notamment:

- de la situation particulière des femmes contrevenantes dans le réseau carcéral;
- des délais d'évaluation du risque de récidive et du potentiel de réinsertion sociale;
- des soins de santé dans les centres de détention, notamment la continuation des traitements médicaux lors des transferts d'un établissement à l'autre;
- d'erreurs dans le classement des personnes incarcérées;
- de la détention illégale de personnes incarcérées sous ordonnance médicale.

LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET SON RÉSEAU DE SERVICES

Déficiência physique, déficiencia intellectuelle et troubles envahissants du développement (TED)P. 75

Le Protecteur du citoyen soulève depuis plusieurs années des problèmes de coordination et de continuité des services offerts à ces clientèles très vulnérables. Il souligne cette année l'importance des activités de jour et presse le ministère de la Santé et des Services sociaux d'optimiser son programme de visites d'appréciation pour que les personnes qui sont hébergées dans des ressources intermédiaires ou des ressources de type familial bénéficient des services appropriés et d'un environnement physique de qualité.

Perte d'autonomie liée au vieillissementP. 77

Le Protecteur du citoyen recommande au Ministère de prendre les mesures appropriées afin de s'assurer que les usagers hébergés dans des ressources privées, dans le cadre d'ententes d'achat de places, reçoivent les soins et les services qui correspondent à l'évaluation de leurs besoins.

Santé mentaleP. 82

Le Protecteur du citoyen constate que certains établissements n'obtiennent pas le consentement de l'utilisateur ou de son représentant, ni d'autorisation de la cour, lorsqu'ils appliquent une mesure de contrôle (isolement ou contention) pendant plusieurs jours. Il recommande donc au Ministère de prendre les mesures nécessaires afin de s'assurer que lorsqu'une mesure de contrôle non planifiée se poursuit dans le temps, les consentements requis sont obtenus par les établissements.

Santé physique.....P. 85

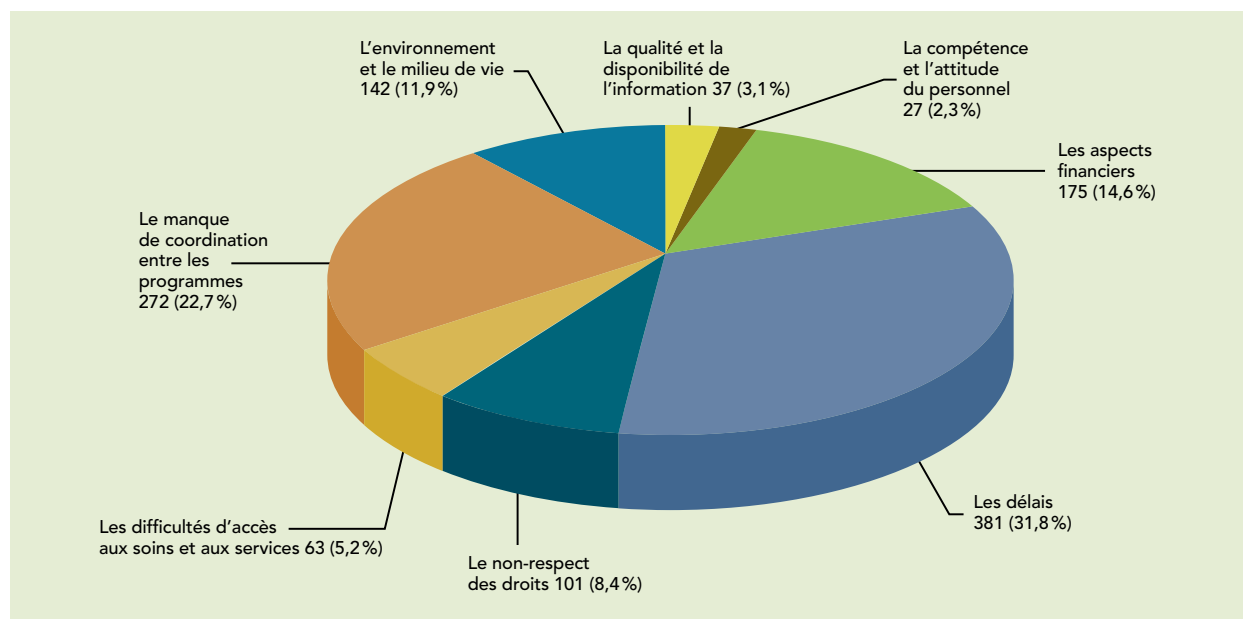
Concernant la problématique de l'engorgement dans les urgences, le Protecteur du citoyen appuie la décision du Ministère de mettre en place une banque de données commune des urgences d'ici la fin de l'année 2013. Par ailleurs, il demande au Ministère de mesurer la portée des moyens mis en place en réalisant un bilan des réorientations effectuées à la suite des ententes conclues entre les centres hospitaliers et les groupes de médecine familiale ou les cliniques du réseau.

LES RÉSULTATS EN CHIFFRES.....P. 129

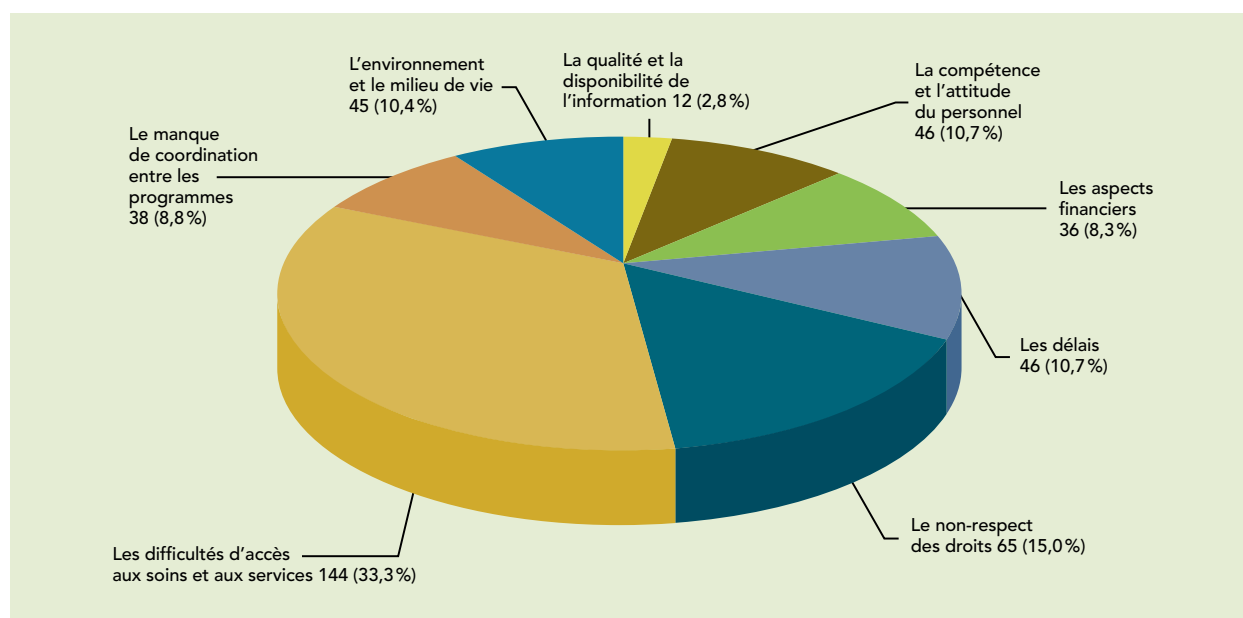
- Le Protecteur du citoyen a reçu 19 460 demandes de services (hausse de 1,1 % par rapport à l'an dernier).
- Il est intervenu auprès de 58 des 80 ministères et organismes et de 174 des 294 établissements et agences du réseau de la santé et des services sociaux qui lui sont assujettis.
- Pourcentage des plaintes jugées fondées (administration publique): 27,7 %.
- Pourcentage des plaintes et signalements fondés (santé et services sociaux): 43,0 %.
- Le nombre de plaintes fondées en administration publique a augmenté de 16,4 %.
- Le nombre de plaintes fondées en santé et services sociaux a diminué de 16,0 %.
- Le nombre de signalements fondés en santé et services sociaux a augmenté de 29,5 %.

LES PLAINTES FONDÉES: UN PORTRAIT À HUIT FACES

Les plaintes fondées - Administration publique



Les plaintes et signalements fondés - Santé et services sociaux



En 2012-2013, les plaintes et signalements fondés se sont répartis en huit grandes catégories¹. Bien que le taux dans chaque catégorie diffère entre les instances de l'administration publique et celles de la santé et des services sociaux, la récurrence de ces motifs de plainte ou de signalement fondés révèle des problématiques de fond qui doivent retenir l'attention de tous les services publics.

LES DÉLAIS (ADMINISTRATION PUBLIQUE: 31,8%; SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX: 10,7%)

Les délais viennent en tout premier lieu en ce qui concerne le nombre de plaintes fondées en administration publique et sont au troisième rang en matière de santé et de services sociaux. Les conséquences d'une attente indûment longue pour les citoyens se font particulièrement ressentir dans les programmes à incidence financière. Par exemple, l'Agence du revenu du Québec (Revenu Québec) a mis plus de trois mois à rembourser à un citoyen des sommes saisies par erreur, la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) prend en moyenne plus de quatre mois pour traiter une demande de rente de retraite et la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) a rendu une décision plus de 15 mois après une réclamation. En santé et services sociaux, le temps d'attente dans les urgences a souvent été déploré par le Protecteur du citoyen. Cette année encore, des citoyens ont dû patienter plusieurs heures avant de consulter un médecin, et ce, même si leur condition nécessitait une consultation rapide.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen relève toujours que les délais officiellement déclarés par les ministères et organismes ne correspondent souvent qu'à une partie de la réalité. Ainsi, en matière de santé et de services sociaux, les résultats font état du temps écoulé entre la demande initiale et le premier diagnostic, alors que le traitement ne viendra que beaucoup plus tard. Pour ce qui est de l'administration publique, on observe que des ministères et organismes rendent compte du temps écoulé entre la demande initiale et la première audience devant un tribunal administratif, alors que celle-ci peut ensuite être reportée pendant des mois, voire des années. Le Protecteur du citoyen qualifie ce phénomène de «déplacement de l'attente».

LES DIFFICULTÉS D'ACCÈS AUX SOINS ET AUX SERVICES (ADMINISTRATION PUBLIQUE: 5,2%; SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX: 33,3%)

Les difficultés d'accès aux soins et aux services représentent le principal motif de plainte et de signalement fondés en matière de santé et de services sociaux. L'accès à des activités de jour pour permettre aux personnes handicapées de se développer, de faire l'apprentissage des habiletés sociales et de se réaliser sur le plan personnel est difficile, inégal, parcellaire et parfois onéreux pour les familles. Concernant les services de soutien à domicile, la diminution des ressources oblige les centres de santé et de services sociaux à restreindre leur offre de services au strict minimum. D'autres problématiques perdurent: impossibilité de trouver un médecin de famille, difficulté d'accès à des services de réadaptation, délais pour des tests diagnostiques ou avant d'avoir une chirurgie, entre autres exemples.

Dans le secteur de l'administration publique, les plaintes en matière d'accès aux soins et aux services proviennent surtout des services correctionnels où, entre autres, la continuité des traitements médicaux peut être problématique lors d'un transfert d'un établissement à un autre. Dans le réseau scolaire, on relève par ailleurs un problème pour l'accès aux cours d'été et à la reprise d'une épreuve ministérielle. De plus, l'offre et les coûts varient grandement d'une commission scolaire à l'autre.

¹ Le lecteur trouvera les données sur l'évolution des plaintes fondées depuis 2009-2010 au chapitre *Les résultats en chiffres*, à la page 129.

LE MANQUE DE COORDINATION ENTRE LES PROGRAMMES (ADMINISTRATION PUBLIQUE: 22,7 %; SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX: 8,8 %)

Le manque de coordination entre les services publics (le fonctionnement « en silo ») s'avère encore une des principales difficultés auxquelles doivent faire face les citoyens. De fait, le risque de connaître des difficultés avec l'administration publique croît de façon importante avec le nombre de ministères et d'organismes impliqués dans le dossier d'un même citoyen. Par exemple, la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) était incapable de déceler qu'un conducteur était représenté par le Curateur public et donc, envoyait la correspondance à la mauvaise adresse. Le manque de coordination entre le ministère de la Justice, les services correctionnels et des établissements du réseau de la santé et des services sociaux a fait en sorte que des personnes ayant une ordonnance d'évaluation psychiatrique n'ont pas été incarcérées à l'endroit désigné, parce qu'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux n'était pas prêt à les recevoir, faute de place.

Par ailleurs, à l'intérieur du réseau de la santé et des services sociaux, le partage des responsabilités entre les centres de réadaptation en déficience physique (CRDP), les centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED) et les centres de santé et de services sociaux (CSSS) a occasionné des bris dans la continuité des services, notamment ceux donnés en centre de jour.

L'ENVIRONNEMENT ET LE MILIEU DE VIE (ADMINISTRATION PUBLIQUE: 11,9%; SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX: 10,4 %)

L'environnement demeure un facteur déterminant de la qualité de vie d'une personne. Or, le Protecteur du citoyen a constaté que des personnes âgées étaient hébergées dans des résidences privées qui n'étaient pas en mesure de leur offrir un milieu de vie adéquat. Les places dans ces résidences transitoires avaient été achetées par le réseau public dans le but de désengorger les urgences. Par ailleurs, dans une ressource intermédiaire pour personnes lourdement handicapées, le Protecteur du citoyen a déploré que les usagers se trouvaient dans une situation de sous-stimulation et de désœuvrement.

Depuis plusieurs années, le Protecteur du citoyen observe que la surpopulation carcérale a un impact sur la qualité du milieu de vie des personnes détenues. Un cas particulier à l'établissement de détention de Trois-Rivières a nécessité une intervention d'urgence du Protecteur du citoyen. À la suite de dépassements de la capacité du secteur masculin, les femmes étaient en effet dirigées vers des cellules d'attente du secteur d'admission (les « *bull pens* ») qui présentaient des conditions de salubrité discutables.

LES ASPECTS FINANCIERS (ADMINISTRATION PUBLIQUE: 14,6 % ; SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX: 8,3 %)

En matière financière, le Protecteur du citoyen observe que l'Administration est parfois davantage centrée sur sa performance administrative et financière que sur les services à rendre aux citoyens ou sur la recherche de l'équité attendue de tous les services publics. Cela est particulièrement évident à Revenu Québec où l'on saisit parfois des sommes qui sont pourtant légalement insaisissables et où l'on maintient des avis de cotisation pour des raisons techniques, et ce, contre toute logique. On relève également des cas de remboursement partiel pour des orthèses plantaires par la CSST, alors que la loi prévoit un remboursement total des frais.

En matière de santé et de services sociaux, on constate que des frais sont facturés à des usagers pour des actes délégués par les médecins à des pharmaciens, qui ne sont alors plus couverts par le régime d'assurance maladie. On relève également que des citoyens nécessitant un test diagnostique se voient informés d'emblée de la disponibilité d'une clinique privée à offrir le test diagnostique requis, sans être prévenus que cela occasionnera des frais qui n'auraient pas été exigés dans un établissement public.

LE NON-RESPECT DES DROITS (ADMINISTRATION PUBLIQUE: 8,4%; SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX: 15,0%)

Le non-respect des droits est encore une réalité observée dans les services publics. Outre les manquements à incidence financière (saisies ou pénalités abusives), le Protecteur du citoyen a constaté plusieurs cas où des décisions ont été rendues sans que l'ensemble des faits ait été vérifié ou que la loi et la réglementation applicables aient été respectées. Ainsi, en raison de l'omission d'un greffe, un mandat d'arrestation est demeuré actif par erreur et un citoyen a été arrêté et détenu illégalement pendant sept jours. En matière de santé mentale, une personne a fait l'objet d'une mesure d'isolement (retrait dans sa chambre) pendant 70 jours, sans l'obtention du consentement requis ou de l'autorisation de la cour.

LA COMPÉTENCE ET L'ATTITUDE DU PERSONNEL (ADMINISTRATION PUBLIQUE: 2,3%; SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX: 10,7%)

Les citoyens peuvent légitimement s'attendre à recevoir des services de qualité, ce qui est généralement le cas. Cependant, le Protecteur du citoyen déplore des situations où le manque de rigueur a occasionné des problèmes importants à des citoyens, notamment des lacunes dans la tenue de dossiers (absence de notes pertinentes, correspondance égarée) à Revenu Québec et à la CARRA.

En santé et services sociaux, on constate que des personnes âgées présentant des limitations importantes sont parfois dirigées vers des ressources qui n'ont pas le personnel compétent pour les recevoir. De même, le Protecteur du citoyen formule régulièrement des recommandations visant la formation du personnel œuvrant dans des centres hospitaliers et dans des ressources d'hébergement.

LA QUALITÉ ET LA DISPONIBILITÉ DE L'INFORMATION (ADMINISTRATION PUBLIQUE: 3,1%; SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX: 2,8%)

Le Protecteur du citoyen intervient régulièrement auprès des ministères et organismes pour qu'ils améliorent la qualité de l'information au public concernant les programmes qu'ils administrent et les règles les encadrant. Cette année, le Protecteur du citoyen a interpellé la SAAQ pour qu'elle informe plus adéquatement sa clientèle dans deux dossiers: les vignettes de stationnement pour personnes handicapées et les modalités de reprise à la suite d'un échec à l'examen théorique de conduite exigé après une révocation du permis de conduire. Il est également intervenu auprès de la Régie des rentes du Québec, qui n'informait pas suffisamment les citoyens de l'existence d'un programme de prestations de décès offert par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale lorsqu'elle-même refusait une telle prestation selon ses propres critères. De même, plusieurs ministères et organismes ont donné une suite positive à des demandes du Protecteur du citoyen, dont le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et le ministère de la Famille.

En matière de santé et de services sociaux, il est souvent difficile d'obtenir une information claire quant aux délais d'attente pour divers services, dont les tests diagnostiques, les chirurgies, les services de réadaptation et les places en hébergement. Tout en étant conscient des pressions importantes qui s'exercent sur le réseau de la santé et des services sociaux, le Protecteur du citoyen rappelle que, selon l'article 4 de la Loi sur la santé et les services sociaux, «toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources».



ADMINISTRATION PUBLIQUE

Ce chapitre présente les constats du Protecteur du citoyen relatifs à certains ministères et organismes où il est intervenu. La sélection des ministères et organismes, ainsi que des situations présentées pour chacun, a été effectuée selon les critères suivants : la gravité de la problématique, l'impact sur les citoyens et l'effet collectif du règlement d'un problème. Des plaintes de citoyens, de groupes ou d'entreprises illustrent le propos. On y décrit succinctement les problèmes observés et les correctifs apportés.

Au cours de l'exercice 2012-2013, le nombre de plaintes reçues touchant l'administration publique est demeuré stable (-0,3 %) et le nombre de plaintes fondées a connu une hausse de 16,4 %. Les délais constituent le principal motif de plaintes jugées fondées. Le chapitre *Les résultats en chiffres*, à la page 129, présente les statistiques par ministère et organisme ainsi que d'autres données d'intérêt.

Les problèmes soulevés dans ce rapport mettent en lumière des situations préjudiciables qui, de façon générale, ont été réglées avec la collaboration des intervenants des ministères et organismes, à la satisfaction des citoyens concernés. Néanmoins, il demeure des cas – délais de traitement ou impossibilité de corriger la situation rétroactivement, entre autres – se traduisant par des effets indésirables pour les citoyens.

Dans les pages qui suivent, les ministères et les organismes apparaissent en ordre alphabétique :

- Agence du revenu du Québec (Revenu Québec) ;
- Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) ;
- Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) ;
- Curateur public ;
- Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport ;
- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ;
- Ministère de la Famille ;
- Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles ;
- Ministère de la Justice ;
- Régie des rentes du Québec ;
- Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

Un chapitre est également consacré au rapport de l'ombudsman correctionnel du Québec. Les constats qui y sont présentés concernent le ministère de la Sécurité publique (Direction générale des services correctionnels).

Les suivis des recommandations aux rapports d'enquête et aux rapports spéciaux du Protecteur du citoyen sont présentés au chapitre *Bilan des interventions systémiques*, à la page 91. Les commentaires sur les projets de loi et de règlement sont, quant à eux, résumés au chapitre *Bilan de la veille législative et réglementaire*, à la page 105, ainsi que dans la section relative au ministère ou à l'organisme visé. Le suivi des recommandations faites aux ministères et aux organismes se trouve à la page 147, au chapitre intitulé *Suivi des recommandations des rapports annuels antérieurs du Protecteur du citoyen*.

Agence du revenu du Québec (Revenu Québec)

LES PLAINTES EN 2012-2013

En matière de fiscalité, le nombre de plaintes qu'a reçues le Protecteur du citoyen a connu une hausse par rapport à la moyenne des cinq dernières années. L'augmentation des plaintes a trait principalement à l'ajout de pénalités, d'intérêts et de frais aux dettes fiscales des citoyens, aux mesures de recouvrement ainsi qu'à la difficulté à joindre un représentant de l'Agence du revenu du Québec (Revenu Québec) par téléphone. Le nombre de plaintes jugées fondées est également en hausse. Celles-ci ont eu principalement pour motifs :

- Le délai à traiter les dossiers ;
- Des décisions ou des mesures de recouvrement déraisonnables ;
- Des pratiques de travail inadéquates ;
- Des formulaires inadaptés ;
- Des modifications au système d'accueil téléphonique.

DES DÉCISIONS DÉRAISONNABLES

Le Protecteur du citoyen reconnaît pleinement l'importance de la lutte contre la fraude fiscale et salue les efforts de Revenu Québec à cet égard. En matière de fiscalité et de recouvrement, la rigueur est de mise. Il faut toutefois veiller à ce que la rigueur ne se transforme en rigidité administrative. Dans certains dossiers, le Protecteur du citoyen a en effet constaté que Revenu Québec maintenait des décisions déraisonnables, et ce, malgré des faits nouveaux et concluants portés à son attention. Les situations qui suivent en fournissent quelques exemples.

(... **Non-respect des principes fondamentaux d'équité procédurale**

En avril 2012, une citoyenne reçoit un avis de cotisation de plus de 1,5 million de dollars pour une participation alléguée à un stratagème de fraude dans lequel son ancien employeur est impliqué. Afin de s'opposer à la cotisation, elle demande de consulter le rapport de vérification sur lequel la cotisation s'appuie. Elle apprend que la cotisation est fondée uniquement sur un rapport d'expertise d'écriture soutenant qu'elle aurait imité des signatures.

Au moment de faire opposition, la citoyenne s'est vu refuser l'accès à ce rapport d'expertise sous prétexte de préserver la preuve en raison d'une enquête éventuelle sur le volet pénal du dossier. Il était donc impossible pour elle de faire réaliser une contre-expertise des signatures litigieuses. Elle n'a eu d'autre choix que de transmettre son avis d'opposition sans l'élément essentiel permettant de contester le fondement même de la cotisation. Elle a donc été empêchée d'exercer pleinement le recours mis à sa disposition.

Le Protecteur du citoyen a reconstitué la chronologie des faits et a constaté que, mis à part le rapport d'expertise, aucun élément de preuve ne semblait soutenir la cotisation. Au contraire, des faits venaient contredire les conclusions de Revenu Québec. La citoyenne a en effet fourni au Protecteur du citoyen la preuve qu'elle ne travaillait pas pour l'employeur en cause pendant certaines périodes visées par la cotisation. Revenu Québec ne satisfaisait donc manifestement pas aux exigences de son fardeau de preuve et ne pouvait justifier cette importante cotisation. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, la cotisation injustifiée a été annulée. . . .)

(. . . Maintien d'une cotisation pour taxes non remise malgré la preuve qu'il n'y a pas eu de transaction

Une compagnie se voit exiger des montants pour l'impôt des sociétés, pour la TPS et pour la TVQ. Selon les vérificateurs de Revenu Québec, une transaction de 260 000\$ n'aurait pas été déclarée. Le représentant de la compagnie prouve que cette transaction n'a pas existé et il obtient que les cotisations pour l'impôt des sociétés et la TPS soient annulées. Toutefois, Revenu Québec maintient la cotisation pour la TVQ, car celle-ci était antérieure aux autres cotisations et le représentant ne s'est pas opposé dans le délai prescrit. Bien qu'elle soit légale, cette situation est apparue déraisonnable au Protecteur du citoyen, qui a obtenu que Revenu Québec révise le dossier de la compagnie. La dette de cette dernière a été réduite de près de 25 000\$. . . .)

(. . . Une décision légale, mais abusive

Une citoyenne communique avec le Protecteur du citoyen pour dénoncer une mesure de recouvrement de Revenu Québec qu'elle juge abusive. Malgré la précarité de la situation financière de la citoyenne et la bonne foi de cette dernière, l'agente de Revenu Québec a décidé de récupérer, à deux reprises, 100 % de sa rémunération. Ces mesures ont évidemment placé la citoyenne dans une position très difficile puisqu'elle ne pouvait plus faire face à ses obligations les plus élémentaires, comme celle de payer son loyer.

Le Protecteur du citoyen a conclu que les mesures de recouvrement prises par l'agente étaient légales, mais déraisonnables, puisque la citoyenne avait pris l'engagement de rembourser la totalité de sa dette dans un délai acceptable. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, Revenu Québec a accepté de tenir compte de la capacité de payer de la citoyenne et de lui remettre une partie importante des sommes recouvrées. . . .)

UN MANQUE D'OUVERTURE DE LA PART DE REVENU QUÉBEC

Au chapitre de la rigidité administrative, le Protecteur du citoyen a traité une plainte qui illustre le manque d'ouverture de Revenu Québec dans une situation où il aurait dû utiliser son pouvoir discrétionnaire. Ce dossier a également mis en évidence l'impact d'un long délai entre l'annonce d'une modification à une loi et l'adoption de la loi modifiée. Dans le cas présenté ci-après, cinq ans se sont écoulés entre l'annonce ministérielle et l'adoption de la loi. Selon le Protecteur du citoyen, un tel délai crée de la confusion dans l'esprit des citoyens et n'est pas propice à favoriser la confiance de ces derniers envers l'État.

(... Revenu Québec aurait pu intervenir

Une entreprise, qui réclame un crédit d'impôt de 45 000 \$, transmet à Revenu Québec les documents requis six jours après le délai prévu à la loi. Le dirigeant de l'entreprise demande à Revenu Québec d'utiliser son pouvoir discrétionnaire afin de prolonger le délai, ce qui est refusé. Revenu Québec allègue en effet qu'à la suite d'une annonce du ministre des Finances dans le budget du 23 mars 2006, il n'a plus le droit de prolonger le délai pour ce type de crédit d'impôt.

Après analyse, le Protecteur du citoyen a conclu qu'un pouvoir discrétionnaire peut être limité seulement si la loi est modifiée. Or, comme la loi n'avait toujours pas été modifiée, Revenu Québec avait toujours ce pouvoir. Il a tout de même refusé la demande du Protecteur du citoyen d'utiliser son pouvoir discrétionnaire. Lorsque la Loi modifiant la Loi sur les impôts, la Loi sur la taxe de vente du Québec et d'autres dispositions législatives a finalement été modifiée, plus de cinq ans après l'annonce du budget, Revenu Québec a réaffirmé son refus en le justifiant par la modification rétroactive. ...)

DES PRATIQUES DE TRAVAIL INADÉQUATES

Le Protecteur du citoyen a observé des situations liées à des pratiques de travail inadéquates, notamment des lacunes dans la tenue des dossiers, qui ont eu un impact majeur pour certains contribuables.

(... Impossible de contester une cotisation, faute d'information au dossier

Une citoyenne reçoit un avis de cotisation de l'Agence du revenu du Canada pour une année antérieure. Elle communique avec cette dernière pour connaître les motifs à l'appui de ce nouvel avis. L'Agence du revenu du Canada lui répond l'avoir imposée à la suite d'un échange d'information avec Revenu Québec. La citoyenne s'informe donc auprès de Revenu Québec, qui dit n'avoir aucune information à ce sujet dans son dossier.

Voici ce qu'a constaté le Protecteur du citoyen : à la suite de vérifications auprès de l'employeur de la citoyenne, Revenu Québec a conclu que des sommes provenant de la petite caisse de l'entreprise devaient être ajoutées au revenu de la citoyenne. Il en a informé l'Agence du revenu du Canada, qui a imposé la citoyenne en conséquence. De son côté, l'employeur a conclu une entente avec Revenu Québec pour payer l'impôt imputable à ces revenus de petite caisse. La citoyenne n'a donc pas reçu de cotisation supplémentaire de la part de Revenu Québec et n'a pas été informée de la situation.

Or, aucune trace au système de Revenu Québec ne permettait de constater l'impact que la vérification de l'employeur aurait pu avoir sur le dossier de la citoyenne. De plus, aucune documentation liée aux avantages qu'elle aurait reçus n'avait été conservée. Par ailleurs, la citoyenne ne pouvait obtenir l'information sur les revenus imputés, car il s'agissait de renseignements confidentiels concernant son employeur. Elle n'était donc pas en mesure de comprendre et de contester la vérification effectuée.

Le Protecteur du citoyen a recommandé que les agents de vérification qui concluent une entente avec des dirigeants d'entreprise avisent ces derniers des conséquences de la transmission d'information à l'Agence du revenu du Canada pour leurs employés. Revenu Québec a par ailleurs envoyé une note aux agents de vérification pour leur recommander de consigner et de conserver les pièces justificatives à l'origine de la conclusion d'une entente avec une société pour le compte de ses employés. . . .)

(. . . Un dossier trop vite fermé

Un citoyen transmet à Revenu Québec une demande de remboursement pour la TVQ. Cinq mois plus tard, il fait appel au Protecteur du citoyen, car il n'a toujours pas reçu son remboursement. Le Protecteur du citoyen constate alors que l'agent avait fermé le dossier, parce qu'un document manquait, sans en informer le citoyen. L'information au système permettait pourtant de conclure que Revenu Québec avait reçu le document. Celui-ci avait donc été égaré par Revenu Québec. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, la demande a été traitée rapidement et le citoyen a obtenu son remboursement. . . .)

(. . . Une addition d'erreurs

Un citoyen se plaint que Revenu Québec a saisi son compte bancaire dans lequel sont déposées ses prestations de la CSST, des sommes pourtant insaisissables. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, Revenu Québec a accepté de remettre au citoyen les sommes perçues par erreur.

Quelques semaines plus tard, le citoyen n'a pas encore reçu son chèque. Les vérifications auprès de Revenu Québec permettent de constater que le premier chèque a été envoyé à l'ancienne adresse du citoyen. Revenu Québec s'engage à annuler le chèque et à en envoyer un nouveau à l'adresse actuelle du citoyen. Plusieurs semaines s'écoulent et le citoyen n'a toujours pas de chèque. Le Protecteur du citoyen vérifie auprès de Revenu Québec, qui l'informe que la demande d'émission d'un nouveau chèque et d'annulation du premier n'a toujours pas été faite. Le chèque a finalement été posté à la bonne adresse trois mois après que Revenu Québec eut accepté de remettre les sommes insaisissables. . . .)

CAPHARNAÛM DANS LE SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE DE REVENU QUÉBEC

En mai et en juin 2012, le Protecteur du citoyen a reçu plusieurs plaintes concernant l'accès téléphonique à Revenu Québec. Les citoyens dénonçaient le manque de convivialité du système téléphonique, la durée des messages à chaque étape et la difficulté à parler à un agent. Le Protecteur du citoyen a constaté les mêmes problèmes. Il a donc demandé à Revenu Québec de revoir son système téléphonique pour permettre aux citoyens de parler à un agent après avoir effectué un premier choix, ce qui a été fait. De plus, il est dorénavant possible de passer les messages d'accueil.

DES LACUNES DANS L'INFORMATION TRANSMISE AUX CONTRIBUABLES

Les citoyens tenus de payer plus de 1 800\$ en impôt en sus des retenues à la source doivent verser trimestriellement des acomptes provisionnels. Ceux qui ne le font pas s'exposent à payer des intérêts sur les montants non remis. Depuis 2007, les citoyens qui reçoivent des revenus de retraite admissibles peuvent transférer à leur conjoint jusqu'à 50% de ces revenus. Cependant, les montants transférés ne peuvent être pris en compte pour estimer l'impôt que les citoyens auront à payer.

Deux fois par année, Revenu Québec envoie aux citoyens ayant eu un solde d'impôt supérieur à 1 800\$ pour l'année précédente des avis pour les informer de leur obligation de verser des acomptes provisionnels. À la suite de plaintes, le Protecteur du citoyen a constaté que les avis n'informaient pas les conjoints de ne pas tenir compte de la partie des revenus de retraite qu'ils prévoyaient se transférer pour estimer l'impôt à payer.

Considérant que les citoyens qui fractionnent leurs revenus de retraite ont souvent un solde d'impôt à payer moindre que 1 800\$, et que des intérêts leur étaient ajoutés, le Protecteur du citoyen a demandé à Revenu Québec d'ajouter cette précision aux avis, ce qu'il a accepté de faire.

REGISTRAIRE DES ENTREPRISES: L'IMPACT FINANCIER POUR LES CITOYENS D'UN CHANGEMENT À UNE PRATIQUE EN VIGUEUR DEPUIS DES ANNÉES

À la suite de l'annonce de la modification de la Loi sur les compagnies en octobre 2009, le Registraire des entreprises a dû revoir son système informatique afin de répondre à certaines dispositions législatives qui devaient entrer en vigueur en février 2011. Étant donné la charge de travail requise pour réaliser cette tâche, le Registraire a pris la décision, en 2010, de ne pas transmettre l'avis de courtoisie envoyé annuellement aux assujettis pour leur rappeler leur obligation de produire leur déclaration annuelle. Résultat: le nombre d'assujettis qui se sont vus imposer des pénalités a doublé pour l'année 2011 (de 31 208 en 2010 à 64 490 en 2011). En 2012, le Registraire a recommencé à transmettre des avis de courtoisie.

Considérant les principes établis à la Loi sur la justice administrative et la démonstration que les citoyens s'attendaient légitimement à recevoir le rappel afin de remplir leur obligation, le Protecteur du citoyen a rappelé au Registraire l'importance d'informer adéquatement les citoyens lorsque des pratiques administratives en vigueur depuis des années sont modifiées. À la suite d'une recommandation du Protecteur du citoyen, le Registraire a accepté d'analyser la possibilité d'annuler les pénalités réclamées. Cette analyse était toujours en cours au 31 mars 2013.

LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE AU PLACEMENT D'ENFANTS MINEURS

En 2012-2013, le Protecteur du citoyen a publié un rapport intitulé *La contribution financière au placement d'enfants mineurs*. Il y formule des recommandations destinées à Revenu Québec. Vous pouvez prendre connaissance du bilan de ce rapport au chapitre *Bilan des interventions systémiques*, à la page 93.



Le rapport peut aussi être consulté sur le site Web www.protecteurducitoyen.qc.ca, sous l'onglet «Dossiers et documentation», dans la section «[Rapports d'enquête et rapports spéciaux](#)».

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)

LES PLAINTES EN 2012-2013

Le nombre de plaintes reçues par le Protecteur du citoyen au sujet de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) est demeuré anormalement élevé en 2012-2013, comme cela a été le cas au cours des deux dernières années. Quant au nombre de plaintes fondées, il demeure important, malgré une baisse par rapport à l'année dernière. En 2012-2013, les principaux motifs de plainte concernaient :

- Les délais de confirmation des rentes de retraite ;
- Les délais de traitement des rentes de conjoint survivant et des transferts dans un compte de retraite immobilisé ;
- La qualité de l'information transmise par la CARRA.

EFFORTS À POURSUIVRE AFIN DE RÉGULARISER DÉFINITIVEMENT LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

Dans son rapport annuel 2010-2011, le Protecteur du citoyen recommandait à la CARRA de prendre des mesures pour résorber le surplus de dossiers à traiter d'ici la fin de l'automne 2011. Pour répondre à cette recommandation, la CARRA s'est dotée d'un plan d'action. Elle a également réduit son offre de services. Ainsi, seuls les prestataires prévoyant une retraite dans les 4 à 14 prochains mois peuvent recevoir une estimation de rente. De plus, une priorité de traitement est accordée à certaines demandes de rente de retraite ou demandes de rachat de service selon la date de retraite ou l'âge du prestataire.

Depuis 2011-2012, la CARRA rend compte trimestriellement au Protecteur du citoyen du résultat de ses efforts visant à réduire ses inventaires de dossiers en attente et à diminuer ainsi ses délais de traitement.

État de la situation au 31 mars 2013

Demandes	Situation au 31 mars 2013
Estimation de rente	Situation réglée Inventaire résorbé en septembre 2011 Niveau de l'inventaire ramené à la situation qui existait avant l'implantation des nouveaux processus et systèmes informatiques
Rachat	Situation réglée Inventaire résorbé en avril 2012 Niveau de l'inventaire ramené à la situation qui existait avant l'implantation des nouveaux processus et systèmes informatiques
Rente de retraite	Situation non réglée Inventaire non résorbé

Cette question non réglée des rentes de retraite empêche certains retraités et futurs retraités d'obtenir les services auxquels ils ont droit. Il est important qu'ils connaissent le montant réel de leur rente et qu'ils la reçoivent au moment où ils prennent leur retraite. De longs délais peuvent se traduire par des conséquences financières considérables pour des citoyens puisque, en 2011, la rente annuelle moyenne versée aux retraités du Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) était de 18 313 \$.

La CARRA n'a pas atteint son objectif de ramener, pour l'automne 2011, son inventaire à la situation qui existait avant l'implantation des nouveaux processus et systèmes informatiques. Par la suite, elle a visé le mois de janvier 2012, puis le mois de juin 2012, toujours sans succès. En décembre 2012, l'objectif n'était toujours pas atteint. Les statistiques de septembre et de décembre 2012 montrent pourtant que la CARRA a reçu moins de demandes que ce qu'elle avait estimé. Malgré cela, elle en a traité moins que prévu. Notons cependant que l'inventaire de dossiers en attente de traitement a atteint, en date du 31 décembre 2012, son niveau le plus bas depuis février 2011, soit 7 122 dossiers. De plus, en date du 30 septembre 2012, le délai moyen de traitement pour une demande de rente de retraite était de 127 jours, comparativement à 134 jours en 2011.

LACUNES DANS LA CLARTÉ ET L'EXACTITUDE DE L'INFORMATION ÉCRITE

Dans son rapport annuel 2011-2012, le Protecteur du citoyen marquait sa préoccupation quant à la pertinence du contenu des communications écrites transmises par la CARRA aux citoyens. Cette dernière a démontré une ouverture à revoir toute communication que le Protecteur du citoyen porterait à son attention.

Dans ce contexte, lors de l'analyse de dossiers individuels, le Protecteur du citoyen a remarqué que les lettres accompagnant les factures de réclamation pour une somme versée en trop par la CARRA et les factures elles-mêmes manquaient de clarté et d'information d'intérêt.

Les citoyens à qui la CARRA réclame des sommes sont en droit de connaître, minimalement, la nature du montant réclamé, la raison du trop-versé ainsi que la période à laquelle des sommes ont été versées en trop. Le Protecteur du citoyen a observé que ces renseignements étaient absents des documents écrits transmis aux citoyens. Il était donc difficile pour eux d'apprécier le bien-fondé de la réclamation.

Les régimes qu'administre la CARRA sont complexes, d'où l'importance de bien informer les prestataires et les participants. Le Protecteur du citoyen a recommandé à la CARRA d'ajouter les éléments manquants au modèle de facture et de réviser la lettre accompagnant la facturation, ce que cette dernière a accepté de faire.

LA TENUE DE DOSSIERS

Des citoyens ont affirmé au Protecteur du citoyen s'être fiés, pour prendre des décisions importantes, notamment en matière de retraite, à de l'information verbale transmise par la CARRA. Or, cette information déterminante s'est avérée, par la suite, erronée. Les vérifications du Protecteur du citoyen ont en outre révélé un fait préoccupant : l'information transmise aux citoyens n'était pas consignée à leur dossier.

Lors de l'analyse des dossiers individuels, le Protecteur du citoyen a en effet observé que les dossiers ne comportaient que peu ou pas de notes détaillant l'information transmise verbalement par la CARRA aux citoyens.

Cette lacune, pouvant se traduire par des conséquences sérieuses pour les citoyens, mais aussi lors de l'appréciation d'un litige entre la CARRA et un assuré ainsi qu'aux fins du contrôle de la qualité, devait être corrigée.

Le Protecteur du citoyen a donc recommandé à la CARRA d'améliorer la tenue de ses dossiers par la prise de notes évolutives pertinentes lors des communications avec les citoyens et de s'inspirer en cela des meilleures pratiques en vigueur dans les organisations dont la mission est comparable.

À la suite de la recommandation du Protecteur du citoyen, la CARRA a revu ses façons de faire. Une note mentionnant le sujet de la discussion ainsi que la réponse donnée est maintenant inscrite au dossier du citoyen.

(... Une information erronée entraîne des conséquences importantes

À l'automne 2011, une citoyenne achemine une demande de rachat d'années de service pour une période de 10 ans dans le but de devancer sa prise de retraite, prévue pour le début de l'année 2013. Cette citoyenne communique avec la CARRA afin de connaître la date possible de son départ à la retraite en tenant compte de sa demande de rachat. Elle précise vouloir prendre sa retraite plus tôt pour aller vivre dans sa région natale. À quelques reprises, la CARRA confirme verbalement à la citoyenne qu'avec ce rachat, elle pourrait prendre sa retraite en avril 2012. À la fin de l'année 2011, la citoyenne signe donc la proposition de rachat, vend sa résidence et achète une nouvelle demeure dans sa région natale.

En janvier 2012, lors d'un entretien téléphonique, la CARRA informe la citoyenne que son rachat ne compte pas pour l'admissibilité à la retraite, mais seulement pour le calcul de sa rente. Cela repousse sa retraite au début de l'année 2013. Cette citoyenne s'estime lésée du fait qu'elle n'a pas été informée adéquatement, car elle doit maintenant assumer les coûts d'un appartement et vivre loin de ses proches.

L'analyse du Protecteur du citoyen confirme que le rachat ne compte que pour le calcul de la rente et que la CARRA a traité le rachat conformément à la réglementation en vigueur.

Toutefois, une ancienne proposition datée de 2007 – et concernant la même période d'années de service – précisait que le rachat avait pour avantage d'augmenter l'admissibilité à la retraite ainsi que le montant de la rente, ce qui était contraire à la réglementation de l'époque. La citoyenne a par ailleurs produit un document résumant ses conversations avec la CARRA. Le Protecteur du citoyen a jugé ce compte rendu fiable et probant, malgré l'absence de notes prises par la CARRA lors de ses communications avec la citoyenne. Ainsi, le Protecteur du citoyen a conclu que, combinés à la proposition de rachat reçue en 2007, les renseignements fournis verbalement ont induit la citoyenne en erreur et lui ont fait prendre, de bonne foi, une décision préjudiciable.

Considérant que la citoyenne était en droit de se fier à l'information transmise et étant donné le préjudice qu'elle a subi, le Protecteur du citoyen a recommandé à la CARRA de lui rembourser la somme du rachat. Elle a aussi recommandé d'imputer à cette somme le montant nécessaire pour que la citoyenne puisse racheter une période d'années de service qui pouvait augmenter son admissibilité à la retraite.

La médiation du Protecteur du citoyen dans ce litige a conduit à une entente de règlement à l'amiable à la satisfaction des parties. ...)

Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)

LES PLAINTES EN 2012-2013

Bien que le nombre de plaintes reçues par le Protecteur du citoyen concernant la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) ait connu une baisse en 2012-2013, le nombre de celles jugées fondées est en hausse. Les plaintes ont porté sur un vaste éventail de situations; les refus de réclamation (indemnisation et frais), les délais de traitement et les exigences injustifiées sont en tête de liste.

ENCORE DES EXIGENCES SUPERFLUES

Le Protecteur du citoyen a dû intervenir auprès de la CSST pour faire respecter la Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles et ses règlements et pour éviter aux travailleurs l'imposition d'exigences non prévues par le législateur. Le Protecteur du citoyen souscrit pleinement à la saine gestion des fonds publics. Celle-ci doit cependant s'exercer dans le respect, fondamental, des droits des citoyens et dans l'accomplissement des obligations et des responsabilités de chacun. Le Protecteur du citoyen relève à la CSST l'existence d'une rigidité administrative, qui se reflète dans les cas suivants.

DES REMBOURSEMENTS LIMITÉS INDÛMENT

(... **Pour des orthèses plantaires**

Un citoyen s'est adressé au Protecteur du citoyen concernant le montant maximum remboursé par la CSST pour des orthèses plantaires. Cette dernière ne lui a remboursé que 300\$ des 430\$ qu'il avait dû déboursier, alors que la Loi prévoit un remboursement total des frais.

L'enquête du Protecteur du citoyen a révélé que depuis 1993, la CSST avait inséré dans son système informatique un paramètre qui limitait à 300\$ le remboursement des orthèses plantaires. Même si l'agent pouvait outrepasser cette limitation purement administrative, le Protecteur du citoyen a découvert que, depuis 2011 seulement, plus de 250 citoyens ont été privés du remboursement total auquel ils avaient légalement droit.

L'intervention du Protecteur du citoyen a permis au citoyen qui s'était adressé à lui d'être remboursé en totalité, conformément à la Loi. Le Protecteur du citoyen poursuit son intervention pour d'autres citoyens qui pourraient être concernés. Il demande le retrait de la limitation introduite au système informatique, afin d'éviter que cette situation se reproduise. ...)

(... **Pour des médicaments**

Un citoyen se plaint au Protecteur du citoyen que la CSST a refusé de lui rembourser des frais de médicaments. Il a produit cinq réclamations, pour un montant de près de 100\$. La CSST a remboursé quatre d'entre elles, mais a refusé la cinquième, car elle datait de plus de six mois.

Une vérification a permis au Protecteur du citoyen de constater que, légalement, l'agent n'était pas en droit de refuser le remboursement de ces frais de médicaments. En effet, la prescription de six mois prévue pour certains frais ne s'applique pas au remboursement des frais de médicaments, auxquels il faut plutôt appliquer la prescription du Code civil du Québec, qui est de trois ans. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, la CSST a remboursé l'entièreté des frais réclamés. ...)

(... **Pour des traitements de physiothérapie**

Un citoyen se plaint que la CSST refuse de lui rembourser les traitements de physiothérapie qu'il a reçus dans une clinique de physiothérapeutes spécialisés en neurologie. Ces traitements sont prescrits par son médecin traitant pour une condition liée à une entorse cervico-dorso-lombaire et à un traumatisme crânien. Si la CSST reconnaît le premier diagnostic, elle ne considère pas le second comme une lésion professionnelle. L'enquête du Protecteur du citoyen a révélé que l'agent avait refusé de payer au motif que la CSST n'avait pas d'entente avec cette clinique et que le travailleur y était traité pour son trauma crânien en plus de son entorse.

D'une part, le Protecteur du citoyen constate que la réglementation n'exige pas qu'une clinique de physiothérapie conclue une entente quelconque avec la CSST pour qu'un travailleur puisse être remboursé pour ses traitements. D'autre part, même si la facture comporte des frais qui ne relèvent pas de la lésion professionnelle reconnue par la CSST, ceux qui sont liés à l'entorse doivent être remboursés. Ainsi, la CSST aurait dû analyser les notes cliniques et la facture pour départager les frais payables de ceux qui ne l'étaient pas. L'intervention du Protecteur du citoyen a permis la reconsidération de la décision et le remboursement au citoyen des traitements de physiothérapie réclamés relativement à la lésion professionnelle reconnue, au tarif prévu par le règlement. . . .)

DE TROP LONGS DÉLAIS

Le Protecteur du citoyen a dû, à nouveau cette année, intervenir à la suite de plaintes de citoyens concernant de longs délais ou des retards de la part de la CSST. Près de la moitié des interventions du Protecteur du citoyen ont porté sur ce sujet. Les cas suivants constituent de bons exemples :

- Une décision concernant une plainte pour représailles (article 32 de la Loi) a été rendue six mois après l'audience et plus d'un an après le dépôt de la plainte, ce qui dépasse largement le délai de 30 jours inscrit dans la Loi. Bien que les tribunaux aient permis l'assouplissement de cette obligation, la CSST doit rendre une décision dans les plus brefs délais ;
- Un délai de six semaines a été observé avant qu'un agent n'entreprenne l'analyse d'une réclamation pour rechute, récurrence ou aggravation ;
- Une décision concernant une rechute, récurrence ou aggravation a été rendue plus de 15 mois après la réclamation parce que la CSST a négligé de faire le suivi approprié auprès de son expert médical.

UN ARRIMAGE LÉGISLATIF DÉFICIENT

En juin 2012, le Règlement sur le permis de psychothérapeute est entré en vigueur. En vertu de ce règlement, les psychothérapeutes sont désormais régis par le Code des professions et relèvent de l'Ordre professionnel des psychologues du Québec.

(... **Un psychothérapeute s'est adressé au Protecteur du citoyen au motif que la CSST refusait de rembourser sa patiente pour les traitements qu'il lui prodiguait relativement à une lésion professionnelle.**

L'article 194 de la Loi prévoit que le coût de l'assistance médicale est à la charge de la CSST. L'enquête du Protecteur du citoyen a toutefois révélé que la CSST n'y avait pas arrimé son règlement sur l'assistance médicale pour ajouter les psychothérapeutes aux professionnels susceptibles d'offrir des traitements psychologiques, au même titre que les psychologues et les neuropsychologues.

Ainsi, des travailleurs qui avaient commencé à recevoir des soins de psychothérapeutes reconnus et qualifiés se sont vu refuser le remboursement de leurs frais. Cette situation a pu mettre en péril la poursuite du traitement et le rétablissement de ces citoyens.

Le Protecteur du citoyen a signalé à la CSST son omission. Cette dernière s'est engagée à modifier son règlement dans les meilleurs délais. . . .)

GESTION SÉCURITAIRE DE L'AMIANTE CHRYSOTILE AU QUÉBEC

Le Protecteur du citoyen a appuyé le Règlement modifiant le Règlement sur la santé et la sécurité du travail et le Code de sécurité pour les travaux de construction qui prévoit que, dans les deux années suivant son adoption, tous les édifices où se trouvent des travailleurs doivent être inspectés afin de relever les flocages et les calorifuges contenant de l'amiante. Un résumé de l'intervention du Protecteur du citoyen se trouve au chapitre *Bilan de la veille législative et réglementaire*, à la page 121 de ce rapport. Il en est aussi question au chapitre *Bilan des interventions systémiques*, à la page 91.



La lettre au président et chef de la direction de la CSST à ce sujet peut être consultée sur le site Web www.protecteurducitoyen.qc.ca, sous l'onglet «Dossiers et documentation», dans la section «Réactions aux projets de loi et de règlement».

Curateur public

LES PLAINTES EN 2012-2013

En 2012-2013, le nombre de plaintes reçues est comparable à l'année précédente. Le nombre de plaintes jugées fondées est en baisse.

ACCÈS DES PERSONNES REPRÉSENTÉES AUX IMPORTANTES SUBVENTIONS DU RÉGIME ENREGISTRÉ D'ÉPARGNE-INVALIDITÉ (REEI)

Le Protecteur du citoyen a traité la plainte d'un organisme d'aide à l'intégration sociale concernant la gestion du patrimoine des personnes protégées par le Curateur public. Cet organisme avait auparavant entrepris, à deux reprises, des démarches auprès du Curateur, sans succès.

Cette plainte touchait plus particulièrement le REEI, un régime enregistré d'épargne-invalidité visant à aider les parents et d'autres personnes à accumuler de l'épargne et à assurer ainsi la sécurité financière à long terme d'une personne ayant droit au crédit d'impôt pour personnes handicapées. L'ouverture d'un tel régime entraîne automatiquement le versement du Bon canadien pour l'épargne-invalidité. De plus, une cotisation au régime permet de profiter de la Subvention canadienne pour l'épargne-invalidité, pouvant être de 300 %, 200 % ou 100 % de la cotisation versée, selon le revenu familial de la personne handicapée et le niveau de cotisation. Les sommes en jeu sont importantes pour le bénéficiaire : un maximum de 3 500 \$ par année et de 70 000 \$ à vie en subventions, et un maximum annuel de 1 000 \$ en bons.

L'organisme a sollicité l'intervention du Protecteur du citoyen parce qu'une condition imposée pour permettre la cotisation au REEI d'une personne représentée par le Curateur public lui semblait déraisonnable. En effet, le Curateur public procédait systématiquement à l'ouverture d'un REEI pour chaque personne représentée, mais, pour qu'il puisse y avoir cotisation, cette personne devait détenir un minimum de 20 000 \$ de liquidités. Selon l'organisme, le Curateur public ne parvenait pas à justifier de manière satisfaisante le seuil d'avoirs liquides exigé.

L'intervention du Protecteur du citoyen et ses résultats

Puisque le gouvernement fédéral attribue les bons et subventions liés au régime, le Protecteur du citoyen a effectué des comparaisons avec d'autres provinces, dont l'Ontario et la Colombie-Britannique. Le Protecteur du citoyen a pu constater que, dans ces deux provinces, les organismes comparables au Curateur public assuraient également l'ouverture d'un régime de manière systématique pour les personnes protégées. Toutefois, il n'y existait pas de condition semblable à celle des 20 000 \$ de patrimoine liquide pour cotiser au REEI.

Après plusieurs échanges et rencontres avec la direction responsable de la gestion du patrimoine au Curateur public, le Protecteur du citoyen a constaté que l'établissement du seuil à 20 000 \$ n'était pas fondé sur des justifications concrètes. Il en a donc demandé la révision.

Aux fins de l'établissement d'un nouveau seuil, le Curateur public a pris en considération plusieurs facteurs, dont la nécessité de conserver un minimum de liquidités au patrimoine des personnes protégées afin de parer aux imprévus ainsi que la détermination du montant optimal, soit celui grâce auquel on peut tirer le maximum des subventions liées au REEI. L'exigence a ainsi été revue à la baisse : 5 000 \$ de liquidités permettent dorénavant la cotisation au régime.

La portée collective de ce nouveau seuil est considérable. Ainsi, en date du 31 octobre 2012, le Curateur public a cotisé pour 183 personnes représentées répondant au critère d'avoir liquide net supérieur à 5 000 \$.

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

LES PLAINTES EN 2012-2013

L'année 2012-2013 a été marquée par des changements majeurs au sein du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. En effet, l'aide financière aux études ainsi que l'enseignement supérieur, qui étaient auparavant rattachés au Ministère, ont été transférés au nouveau ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie. Ces changements en cours d'année font en sorte qu'on ne peut comparer le nombre de plaintes reçues à l'endroit du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport en 2012-2013 par rapport aux années antérieures.

ASSUMER SES RESPONSABILITÉS

Dans son rapport annuel d'activités 2011-2012, le Protecteur du citoyen soulignait la tendance du Ministère à faire porter à d'autres instances des responsabilités qui sont les siennes. Encore cette année, le Protecteur du citoyen a constaté cette attitude. S'il va de soi que les problèmes vécus par les citoyens relativement aux services offerts par les établissements du réseau de l'éducation doivent être traités par ces derniers, il n'en demeure pas moins que le Ministère doit baliser ces services. Il doit aussi définir et protéger les recours offerts aux citoyens qui subissent un préjudice. Or, des plaintes reçues cette année au Protecteur du citoyen témoignent d'une interprétation limitative de la Loi sur l'instruction publique et de ses règlements par le Ministère. En tant que responsable du respect de cette législation et de la sanction des études, ce dernier doit prendre les moyens nécessaires afin de faire respecter les droits des parents et des enfants et d'éviter la judiciarisation des situations problématiques.

FRAIS IMPOSÉS POUR LES COURS D'ÉTÉ ET LES REPRISES D'ÉPREUVES MINISTÉRIELLES

Le Protecteur du citoyen a constaté qu'une commission scolaire, offrant des cours d'été, imposait des frais d'inscription plus élevés aux élèves qui provenaient d'une autre commission scolaire. Son enquête a révélé qu'une telle pratique est courante et que le montant et la nature des frais imposés varient d'une commission scolaire à l'autre. Les variations observées dans les pratiques des commissions scolaires ont amené le Protecteur du citoyen à se questionner sur l'effet de ces disparités de frais et d'exigences pour les élèves qui suivent un cours d'été ou qui reprennent une épreuve ministérielle.

Aux fins de cette enquête, le Protecteur du citoyen a effectué une recension des règles applicables contenues dans les lois et dans divers documents pertinents. Il a également consulté les offres de cours d'été des 72 commissions scolaires du Québec pour l'année 2012. Il a finalement tenu des rencontres avec certaines commissions scolaires afin de discuter de la mise en œuvre concrète du cadre applicable, de la raison d'être de l'offre de cours d'été et du contexte l'entourant.

L'article 40 de la Charte des droits et libertés de la personne énonce le principe général de la gratuité scolaire au Québec: «Toute personne a droit, dans la mesure et suivant les normes prévues par la loi, à l'instruction publique gratuite.» Le législateur se réserve donc le droit de prévoir les normes législatives qui encadreront ce principe général. De même, l'article 3 de la Loi sur l'instruction publique reprend ce principe de gratuité scolaire: «Tout résident du Québec visé à l'article 1 a droit à la gratuité des services éducatifs prévus par la présente loi et par le régime pédagogique établi par le gouvernement en vertu de l'article 447.»

L'article 90 de la Loi précise que «le conseil d'établissement peut organiser des services éducatifs autres que ceux qui sont prévus par le régime pédagogique, y compris des services d'enseignement en dehors des périodes d'enseignement pendant les jours de classe prévus au calendrier scolaire ou en dehors des jours de classe [...]». L'article 91, quant à lui, prévoit qu'une contribution financière de la part des utilisateurs peut alors être exigée: «Pour l'application de l'article 90, le conseil d'établissement peut, au nom de la commission scolaire et dans le cadre du budget de l'école, conclure un contrat pour la fourniture scolaire de biens ou services avec une personne ou un organisme. Il peut en outre exiger une contribution financière des utilisateurs des biens ou services offerts.»

L'offre de cours d'été

À la lumière de la recension et de l'analyse des règles applicables, le Protecteur du citoyen conclut que l'offre de cours d'été est principalement encadrée par les articles 90 et 91 de la Loi, qui permettent aux commissions scolaires d'offrir des services d'enseignement en dehors du calendrier scolaire et d'exiger une contribution financière des parents. Cela signifie que pour le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, les frais liés à l'inscription aux cours d'été ne sont pas visés par l'article 3 de la Loi relatif à la gratuité scolaire. Cela a d'ailleurs été confirmé par le Ministère. Or, pour plusieurs commissions scolaires, l'offre de cours d'été s'inscrit dans l'organisation de leurs services éducatifs et fait partie des mesures favorisant la réussite éducative et la persévérance des élèves. Elles considèrent qu'elles doivent offrir de la récupération à leurs élèves, comme stipulé aux articles 207.1, 208, 209, 209.1 et 209.2 de la Loi.

Le Protecteur du citoyen a constaté des disparités importantes quant au nombre de cours d'été offerts, au contenu de ceux-ci ainsi qu'à leur tarification. Les constats qui suivent ont été établis à partir des documents fournis par les commissions scolaires et des entrevues faites avec certaines d'entre elles. Des 72 commissions scolaires auxquelles le Protecteur du citoyen a demandé de fournir les offres de cours d'été pour l'année 2012, 69 ont répondu.

Analyse de l'offre de cours d'été et de la tarification (69 des 72 commissions scolaires)

Constats	Conformité et pertinence
Les commissions scolaires préparent une offre globale de cours d'été pour leur territoire et en établissent le coût. L'implication des conseils d'établissement dans l'organisation de l'offre et de la tarification varie d'une commission scolaire à l'autre.	Cela n'est pas conforme. Selon l'article 91 de la Loi, il revient aux conseils d'établissement d'établir ces coûts et de les entériner.
Les commissions scolaires financent partiellement les cours d'été à même leur budget de services éducatifs. La différence est financée par les élèves et leurs parents.	Selon l'article 91 de la Loi, il est permis d'imposer des frais pour l'offre de cours d'été. Toutefois, la pratique actuelle n'est pas conforme, puisque ce sont les conseils d'établissement qui doivent le faire.
Le financement des cours d'été par les commissions scolaires génère une variabilité de l'offre de services et de la tarification pour les cours d'été : • Près du tiers (20) des commissions scolaires n'offrent pas de cours d'été, mais certaines (14) proposent un cours en ligne ; • L'offre de cours est plus ou moins complète selon les commissions scolaires ; • Le coût pour un cours d'été varie de 40\$ à 500\$ d'une commission scolaire à l'autre ; • Dans la majorité des commissions scolaires, un coût supérieur est imposé aux élèves qui proviennent d'une autre commission scolaire.	Bien que des frais puissent être facturés pour les cours d'été, un problème d'équité découle de la disparité des cours offerts, de leur contenu et de leur tarification. De plus, il est inéquitable que la tarification soit plus élevée pour les élèves provenant d'une autre commission scolaire que pour ceux qui fréquentent la commission scolaire qui offre le cours d'été.
Des commissions scolaires mettent en place des mesures pour assurer l'accès aux cours d'été aux élèves qui le requièrent, et ce, même si la tarification du cours pourrait poser un obstacle financier pour certains.	Il n'y a pas de norme à cet effet. Le maintien de l'accessibilité repose donc sur la bonne volonté des parents et des commissions scolaires.

La reprise d'épreuves ministérielles

Le *Guide de gestion de la sanction des études et des épreuves ministérielles*, qui encadre les reprises d'épreuves ministérielles, prévoit ceci : « Les organismes scolaires doivent participer à l'administration des épreuves uniques en fournissant, à leurs frais, les locaux ainsi que le personnel nécessaire à la surveillance des élèves, à la correction des épreuves et à la compilation des résultats. » On y prévoit qu'aucuns frais ne peuvent être facturés pour une reprise d'examen.

Analyse de la tarification pour la reprise d'épreuves ministérielles (69 des 72 commissions scolaires)

Constats	Conformité et pertinence
23 % des commissions scolaires imposent directement des frais pour la reprise d'épreuves ministérielles.	Cela n'est pas conforme. Le <i>Guide de gestion de la sanction des études et des épreuves ministérielles</i> prévoit que les organismes scolaires doivent fournir, à leurs frais, les locaux ainsi que le personnel nécessaire à la surveillance des élèves, à la correction et à la compilation des résultats des épreuves ministérielles.
17 % des commissions scolaires imposent indirectement des frais en subordonnant la gratuité des reprises d'épreuves ministérielles à l'inscription préalable à un cours d'été.	Formellement, les cours d'été ne sont pas annoncés comme un préalable à la reprise d'une épreuve ministérielle. Sans motif officiel, certaines commissions scolaires lient la gratuité de la reprise à un cours d'été préalable, alors que cette exigence n'existe pas dans d'autres commissions scolaires.

Au terme de son analyse, le Protecteur du citoyen conclut que l'organisation et l'offre de cours pendant la période estivale sont prévues à l'article 90 de la Loi. L'exigence d'une contribution financière des parents pour ces cours est légale puisqu'elle est autorisée par l'article 91 de cette loi. De plus, comme ces cours sont donnés en dehors du calendrier scolaire, ils ne font pas partie des services éducatifs gratuits visés par l'article 3 de la Loi.

Par ailleurs, en pratique, l'offre et la tarification des cours d'été ne sont pas systématiquement définies par les conseils d'établissements comme prévu aux articles 90 et 91 de la Loi. Des commissions scolaires dérogent à ces articles en définissant elles-mêmes l'offre et la tarification des cours d'été pour l'ensemble de leur territoire. Elles financent partiellement ces cours à même leur budget de services éducatifs et combrent le manque à gagner par la tarification imposée aux parents. Ce financement partiel génère une variabilité de l'offre de services et des frais exigés pour les cours d'été.

Pour ce qui est de la reprise des épreuves ministérielles, le Protecteur du citoyen constate que 40% des commissions scolaires imposent des frais, directement ou indirectement (voir tableau précédent), ce qui n'est pas conforme au *Guide de gestion de la sanction des études et des épreuves ministérielles*.

Le Protecteur du citoyen se questionne sur l'effet de ces frais et de ces disparités sur le continuum éducatif et la réussite scolaire des élèves. Tout porte à croire qu'un élève en difficulté ne bénéficie pas des mêmes services, aux mêmes coûts, selon la commission scolaire qu'il fréquente, ce qui pourrait avoir un impact sur sa réussite et sa persévérance scolaires. Les coûts liés à un cours d'été ou à une reprise d'épreuve ministérielle peuvent avoir un impact sur la décision des parents d'y inscrire ou non leur enfant. Il est en effet documenté qu'un lien existe entre la défavorisation et l'abandon ou l'échec scolaires. Le Ministère devrait donc s'assurer que tous les élèves qui le requièrent ont accès au soutien nécessaire à leur réussite scolaire, et ce, quelle que soit la commission scolaire qu'ils fréquentent.

Le Ministère a affirmé au Protecteur du citoyen ne pas avoir produit d'études et d'analyses portant sur les frais facturés par les commissions scolaires pour les cours d'été et les reprises d'examens. Étant donné les constats énoncés précédemment et leur impact possible sur les élèves et leurs parents, le Protecteur du citoyen est d'avis que le Ministère doit baliser l'offre de cours d'été et les frais facturés pour les reprises d'épreuves ministérielles. En matière d'éducation, le Ministère doit jouer un rôle d'encadrement général du réseau afin de s'assurer qu'en pratique, les principes édictés par la Loi sur l'instruction publique et les normes qu'il a lui-même mises en place sont respectés.

RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN CONCERNANT L'OFFRE DE COURS D'ÉTÉ ET LES FRAIS IMPOSÉS POUR LA REPRISSE D'ÉPREUVES MINISTÉRIELLES

Considérant que l'exigence d'une contribution financière des parents pour les cours offerts pendant la période estivale est légale;

Considérant que des commissions scolaires dérogent aux articles 90 et 91 de la Loi sur l'instruction publique en définissant elles-mêmes l'offre et la tarification des cours d'été pour l'ensemble de leur territoire;

Considérant la variabilité de l'offre de services et des frais facturés pour les cours d'été d'une commission scolaire à l'autre;

Considérant que la majorité des commissions scolaires imposent des frais pour la reprise des épreuves ministérielles, ce qui n'est pas conforme au *Guide de gestion de la sanction des études et des épreuves ministérielles*;

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE AU MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT:

- De donner des orientations afin de baliser l'offre et la tarification des cours d'été en tenant compte, notamment, de l'impact sur la réussite éducative et la persévérance des élèves;
- De faire un suivi auprès des commissions scolaires afin de valider si l'offre de cours d'été et les reprises d'épreuves ministérielles sont conformes à la Loi et aux normes applicables.

≡ COMMENTAIRES DU MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT

Voici ce qu'a répondu le Ministère au sujet des recommandations du Protecteur du citoyen:

«Le Ministère accueille favorablement les recommandations relatives aux frais imposés pour les cours d'été et la reprise des épreuves ministérielles.»

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

LES PLAINTES EN 2012-2013

Au cours de l'année écoulée, le Protecteur du citoyen a reçu moins de plaintes en matière d'aide financière de dernier recours qu'en 2011-2012. Par contre, le nombre de plaintes fondées a augmenté. Celles-ci portent principalement sur les demandes de documents, sur le refus d'accorder le barème de contraintes temporaires ou sévères à l'emploi, sur les difficultés à obtenir des prestations spéciales, notamment pour des biens et des services médicaux, et sur les réclamations du Ministère pour des montants qu'il aurait versés en trop.

Quant aux plaintes en matière d'emploi, elles sont moins nombreuses que l'an dernier. Comme les années passées, elles concernent surtout le refus du Ministère d'accorder des mesures de formation. Peu sont fondées.

Enfin, le nombre de plaintes à propos du Régime québécois d'assurance parentale a connu une légère augmentation par rapport à l'an dernier. Les plaintes portent sur divers aspects du Régime, qu'il s'agisse des critères d'admissibilité, de la période de référence pour le calcul des prestations ou du recouvrement de prestations versées en trop.

Aide financière de dernier recours

HÉRITAGE REÇU PAR VERSEMENTS: LA FINALITÉ DE LA LOI ET DU RÈGLEMENT IGNORÉE

Le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles prévoit qu'une exclusion de 130 000\$ s'applique aux biens et avoirs liquides reçus à la suite d'une succession pour les prestataires bénéficiaires du programme de solidarité sociale. Le Ministère considère toutefois qu'un héritage reçu par versements par l'intermédiaire, par exemple, d'une fiducie testamentaire ou d'une rente viagère, est un revenu comptabilisable. Le lien entre la succession et le prestataire serait alors rompu puisque l'héritage ne fait pas partie du patrimoine de ce dernier. Concrètement, les héritiers voient leurs prestations de solidarité sociale réduites du montant d'héritage reçu mensuellement. Ils peuvent également recevoir une réclamation pour des sommes versées dans le passé.

L'exclusion de 130 000\$ vise à permettre aux prestataires présentant des contraintes sévères à l'emploi – donc souvent vulnérables – de bénéficier de leur héritage sans réduction de leur

prestation. L'exclusion s'applique si les prestataires reçoivent le capital en un seul versement, mais cela n'est pas toujours dans leur intérêt. En effet, les parents qui, par testament, prévoient des versements successifs le font généralement dans un objectif de protection et de bien-être à long terme de leur enfant. Leur intention, conforme à la finalité de la Loi et du Règlement, est d'éviter les pressions indues ou la dilapidation de l'héritage et ainsi de s'assurer que les biens et avoirs légués profitent réellement à leur héritier. L'interprétation du Ministère restreint injustement la portée de l'exclusion en perdant de vue l'objectif de la Loi et du Règlement, et ce, malgré deux décisions du Tribunal administratif du Québec favorables aux citoyens dans des cas similaires².

Le Protecteur du citoyen est intervenu auprès du Ministère à ce sujet et a recommandé :

- Que le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles soit modifié afin de préciser, s'il est nécessaire de dissiper une ambiguïté, que l'exclusion de 130 000\$ s'applique même lorsqu'un testament prévoit que l'héritage doit être distribué par versements et quel que soit l'intermédiaire permettant ces versements ;
- Que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale modifie ses directives administratives pour que l'exclusion soit appliquée conformément à la recommandation ci-dessus, et ce, le cas échéant, avant qu'une modification réglementaire soit adoptée ;
- Que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale identifie et corrige les dossiers antérieurs où l'exclusion n'aurait pas été appliquée pour les motifs exposés ci-dessus.

Le Ministère a répondu qu'un comité de travail examine le meilleur moyen de régler cette situation. Le Protecteur du citoyen réitère l'importance de donner suite à ses recommandations étant donné l'impact majeur de cette interprétation restrictive du Ministère pour des citoyens vulnérables.

(... **Une interprétation restrictive appliquée trop rapidement**

Une citoyenne éprouve des problèmes de santé mentale et présente des contraintes sévères à l'emploi. Elle hérite de 10 000\$ après le décès de sa mère. Conformément au testament, cet héritage est versé à raison de 100\$ par mois. Le Ministère réduit la prestation de solidarité sociale de 100\$, car il considère que le montant mensuel reçu n'est pas lié à la succession. Il s'agirait d'un revenu comptabilisable. La décision est maintenue en révision administrative. Malgré l'interprétation restrictive du Ministère relative à l'application de l'exclusion de 130 000\$, le Protecteur du citoyen a pu régler le dossier. Son enquête lui a en effet permis de constater que l'héritage a été déposé dans un compte appartenant à la citoyenne et à partir duquel des versements lui étaient faits. Le Ministère s'était fié uniquement au testament sans vérifier si, dans les faits, la somme était véritablement à l'extérieur du patrimoine de la citoyenne. Il a donc accepté de rétablir les prestations rétroactivement. ...)

TRAITEMENT ADMINISTRATIF DE L'ATTRIBUTION INITIALE DES DEMANDES D'AIDE FINANCIÈRE DE DERNIER RECOURS

L'an dernier, le Protecteur du citoyen prenait note des consignes implantées par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en 2011-2012 pour corriger certains effets indésirables de la procédure de traitement administratif de l'attribution initiale des demandes d'aide financière de dernier recours implantée en 2008. Cette année, le Protecteur du citoyen a constaté que ces consignes ne sont pas toujours respectées par les agents d'attribution initiale, ce qui a pour effet de retarder l'admissibilité des prestataires. À plusieurs reprises, il a dû intervenir pour accélérer le traitement de ces demandes d'aide afin d'éviter de précariser davantage cette clientèle particulièrement vulnérable sur le plan financier. Il a notamment traité des plaintes de citoyens à

² B. G. c MESS, 2012 OCTAQ 021107, 5 mars 2012 (maintenue en révision : 2012 OCTAQ 12 537, 18 décembre 2012); R. M. c. MESS, 2012 OCTAQ 04333, 12 avril 2012.

qui le Ministère a exigé divers documents à la suite du dépôt de leur demande d'aide de dernier recours et qui ont eu des difficultés à joindre un agent pour obtenir des explications, ce qui a eu pour effet de retarder le versement de leurs prestations de plusieurs semaines, sinon de quelques mois.

(... Un simple appel aurait évité des délais indus

Une citoyenne fait une demande d'aide de dernier recours après avoir effectué un retour aux études et tenté, en vain, d'intégrer le marché du travail. Elle bénéficiait auparavant de l'aide de dernier recours. Le Ministère exige des attestations de l'aide financière aux études qu'elle a reçue du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport ainsi qu'une copie d'un jugement de divorce, qu'il avait pourtant déjà en sa possession, le jugement d'annulation de la pension alimentaire rendu récemment et des montants d'arrérages retournés à son ex-conjoint. La citoyenne avait besoin d'explications pour transmettre les documents requis et elle a tenté en vain, durant trois mois, de parler à un agent. Il a fallu l'intervention du Protecteur du citoyen pour qu'un agent d'attribution initiale communique avec la citoyenne et lui fournisse les renseignements dont elle avait besoin pour finaliser sa demande. ...)

PRÉVENUS SOUS ORDONNANCE D'ÉVALUATION DE LA SANTÉ MENTALE

Tout prestataire qui se retrouve en milieu carcéral perd ses prestations d'aide financière de dernier recours durant sa détention. Toutefois, dans la situation particulière des prévenus qui font l'objet d'une ordonnance d'évaluation de leur état mental en vertu du Code criminel, qu'ils soient évalués dans un établissement hospitalier ou dans un centre de détention, une allocation est prévue au Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles puisque ces personnes ont le statut de personne hébergée au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. En 2013, cette allocation était de 196 \$ par mois. À la suite de plaintes portées à son attention, le Protecteur du citoyen a constaté deux problèmes liés à ce statut.

Perte du logement

Étant donné les délais engendrés par le processus d'évaluation de la santé mentale, il peut s'écouler plusieurs mois avant que les prévenus faisant l'objet d'une ordonnance d'évaluation et finalement reconnus non criminellement responsables pour cause de troubles mentaux soient libérés. Entre-temps, n'ayant reçu que l'allocation de personne hébergée, ils n'ont pu conserver leur logement faute de pouvoir en acquitter le loyer. Ils devront se trouver un nouveau milieu de vie, d'où des délais additionnels et la perte des acquis sur le plan de la réinsertion sociale, comme un institut spécialisé en santé mentale mandaté pour procéder aux évaluations des prévenus l'a signalé au Protecteur du citoyen.

Afin d'éviter que cette clientèle vulnérable, souvent bien connue du réseau de la santé et des services sociaux avant l'incarcération, ne se retrouve davantage fragilisée et ne présente des risques accrus de non-intégration sociale, le Protecteur du citoyen a recommandé qu'elle reçoive aussi la prestation spéciale pour logement prévue par le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles, s'élevant à 325 \$ par mois, jusqu'à concurrence de 12 mois. Actuellement, le Ministère n'offre cette prestation qu'aux personnes admises en hébergement dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Non-versement de l'allocation de personne hébergée

Le Protecteur du citoyen a constaté que la directive du Ministère concernant les prévenus sous ordonnance d'évaluation de la santé mentale était mal comprise par certaines directions régionales. Résultat : l'allocation de personne hébergée, de 196 \$ par mois en 2013, n'était pas versée aux prestataires pendant leur détention. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen pour l'un d'entre eux, la directive a été clarifiée. Tout n'est cependant pas réglé. Il s'avère en effet que le Ministère n'est pas toujours informé des ordonnances d'évaluation de la santé mentale dont font

l'objet les prévenus incarcérés. Par conséquent, ces personnes ne reçoivent pas l'allocation à laquelle elles ont droit selon le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Le Protecteur du citoyen a entrepris des démarches auprès du ministère de la Sécurité publique pour faire en sorte que l'information parvienne au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et que soit versée l'allocation.

(... Le Ministère lui réclame un montant auquel il a droit

En 2012, le Ministère réclame à un prestataire un montant de 3 000\$ pour des prestations d'aide de dernier recours versées en 2011 alors qu'il était incarcéré à titre de prévenu. Même s'il était sous ordonnance d'évaluation de sa responsabilité criminelle à l'égard des faits dont il était accusé, le Ministère lui réclame la totalité des montants versés, considérant qu'il n'avait droit à aucune prestation pendant son incarcération. Le Protecteur du citoyen a rappelé à la direction régionale concernée que le citoyen avait droit à l'allocation de personne hébergée pour les deux mois visés. La réclamation a été réduite et le Ministère a clarifié sa directive. ...)

SUIVI DES RECOMMANDATIONS CONCERNANT LES PRESTATIONS SPÉCIALES POUR LES BIENS ET LES SERVICES MÉDICAUX

Dans son rapport annuel d'activités 2011-2012, le Protecteur du citoyen soulevait une problématique vécue par plusieurs prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours présentant une déficience qui entraîne un handicap : le remboursement inadéquat du matériel médical requis.

Il expliquait que la tarification réglementaire sur les prestations spéciales destinées à couvrir les frais de ces articles n'a pas été indexée depuis plus de 10 ans. Il soulevait également que le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles est appliqué de manière restrictive en ce qui a trait aux articles remboursables. Ce constat s'applique à toutes les catégories de prestations spéciales prévues au Règlement, tant pour les prestataires souffrant d'un handicap que pour ceux ayant des besoins ponctuels. Par conséquent, le Protecteur du citoyen a recommandé que les tarifs de toutes les prestations spéciales prévues au Règlement soient révisés et par la suite indexés annuellement afin d'assurer leur mise à jour pour correspondre au coût réel des biens et services. Il a aussi demandé que le Règlement soit appliqué de façon plus souple quant aux articles remboursables.

Le Ministère a reconnu l'importance de cette problématique. C'est pourquoi le Règlement modifiant le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles, publié dans la *Gazette officielle du Québec* le 27 février 2013, prévoit la bonification des tarifs des prestations spéciales destinées aux prestataires handicapés qui présentent un problème d'élimination requérant des accessoires médicaux spéciaux. Cette modification proposée au Règlement respecte la recommandation du Protecteur du citoyen de veiller à ce que les tarifs des prestations spéciales correspondent au coût réel déboursé par les prestataires. Le Ministère a assuré le Protecteur du citoyen qu'il prévoit étendre à court ou à moyen terme cette bonification aux autres prestations spéciales prévues au Règlement.

Le Protecteur du citoyen a demandé qu'une disposition soit ajoutée au Règlement afin qu'un mécanisme d'indexation ou de révision périodique des tarifs soit prévu pour éviter que de tels écarts entre les frais réels et le montant du remboursement apparaissent de nouveau.

Emploi

RESPECT DE LA DIRECTIVE OPÉRATIONNELLE DE LA MESURE SUPPLÉMENT DE RETOUR AU TRAVAIL

Le rapport annuel d'activités 2011-2012 du Protecteur du citoyen illustre le défaut du Ministère de veiller à informer les citoyens concernés de l'existence de la mesure Supplément de retour au travail en temps opportun. Le Ministère a respecté son engagement de mettre en œuvre les recommandations du Protecteur du citoyen à cet égard.

Par ailleurs, à la suite d'une plainte, le Protecteur du citoyen a constaté cette année que le Ministère refusait parfois d'accorder la mesure Supplément de retour au travail lorsque les citoyens ne transmettaient pas certains documents. Il a conclu que les agents d'aide à l'emploi ainsi que les décideurs du recours en réexamen administratif agissaient en contravention de la directive qui prévoit que l'agent doit consulter le dossier afin de vérifier si l'information nécessaire s'y trouve déjà.

L'intervention du Protecteur du citoyen auprès du Ministère a permis de corriger la situation pour le plaignant et d'obtenir un gain collectif puisqu'un rappel des directives a été fait auprès des fonctionnaires concernés afin que de telles situations ne se reproduisent plus.

RÉACTION DU PROTECTEUR DU CITOYEN AUX RÈGLEMENTS MODIFIANT LE RÈGLEMENT SUR L'AIDE AUX PERSONNES ET AUX FAMILLES

Règlement du 27 décembre 2012

Au cours de l'année 2012, le Protecteur du citoyen a signalé au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale des situations dans lesquelles des citoyens ayant pris en charge les frais funéraires d'un défunt prestataire d'aide financière de dernier recours ou d'une personne sans moyens se voyaient refuser la prestation spéciale pour frais funéraires sous prétexte qu'ils n'avaient pas respecté le court délai imparti pour ce faire. Le 27 décembre 2012, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a présenté des modifications au Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles qui concernaient notamment cette question. Ces modifications feront en sorte que le délai pour demander le remboursement de cette prestation spéciale passera de 30 à 90 jours. Le Protecteur du citoyen a signifié au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale sa satisfaction et son appui à l'égard de la modification proposée.

Règlement du 27 février 2013

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen s'est prononcé sur trois modifications proposées au Règlement modifiant le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles publié dans la *Gazette officielle du Québec* le 27 février 2013, soit :

- La reconnaissance d'une contrainte à l'emploi en raison de l'âge passant de 55 à 58 ans ;
- La limitation de l'admissibilité à la prestation spéciale pour frais de séjour pour des services en toxicomanie avec hébergement à un maximum de deux fois par période de 12 mois, jusqu'à concurrence de 90 jours au total ;
- La bonification du tarif des prestations spéciales pour frais liés aux accessoires requis pour le système d'élimination.

Ces interventions du Protecteur du citoyen sont résumées au chapitre *Bilan de la veille législative et réglementaire*, aux pages 121 et 122 de ce rapport.



Les lettres du Protecteur du citoyen à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale concernant les modifications au Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles peuvent être consultées sur le site Web www.protecteurducitoyen.qc.ca, sous l'onglet «Dossiers et documentation», dans la section «Réactions aux projets de loi et de règlement».

Ministère de la Famille

LES PLAINTES EN 2012-2013

Le nombre de plaintes qu'a reçues le Protecteur du citoyen concernant le ministère de la Famille en 2012-2013 est inférieur à celui de 2011-2012. Toutefois, le nombre de plaintes jugées fondées est en hausse. Les plaintes visent principalement le processus d'attribution des places subventionnées en garderie.

Au cours de l'année, le Protecteur du citoyen a également reçu des plaintes de citoyens et de responsables de services de garde relativement à la qualité et au manque d'uniformité du processus d'inspection ainsi qu'à la définition du rôle de surveillance du ministère de la Famille envers les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial.

LE PROCESSUS D'ATTRIBUTION DES PLACES SUBVENTIONNÉES

Au cours des trois dernières années, le Protecteur du citoyen a reçu plusieurs plaintes de citoyens et de services de garde relativement au processus d'attribution de nouvelles places en service de garde à contribution réduite. L'examen de ces plaintes lui a notamment permis de constater des lacunes dans l'appel de projets de 2011-2012 pour la création de 15 000 nouvelles places. Il est donc intervenu auprès du ministère de la Famille, qui a considéré ses commentaires lors de l'élaboration de l'appel de projets pour la création de 15 000 places supplémentaires en 2013.

L'ESTIMATION DES BESOINS EN MATIÈRE DE SERVICES DE GARDE

Le Protecteur du citoyen souscrit à l'objectif de réserver un certain nombre de places pour en faire bénéficier les enfants de milieux défavorisés. Les projets qui en découlent permettent en effet de concourir à l'objectif d'offrir des chances égales pour tous les enfants.

Il a cependant constaté un problème d'application lors de la détermination des milieux devant bénéficier de cette mesure. Un indice de défavorisation a été appliqué à chacun des territoires de bureaux coordonnateurs et un classement de ceux-ci a été effectué, du plus au moins défavorisé, les plus défavorisés bénéficiant de places réservées. Ce faisant, certains milieux très défavorisés, côtoyant des milieux plus favorisés au sein d'un même territoire hétérogène, n'ont pu bénéficier de la mesure puisque sur la base d'un indice moyen, le territoire ne se classait pas parmi les plus défavorisés. C'est pourquoi le Protecteur du citoyen a recommandé, pour l'appel de projets de 2013, que le ministère de la Famille circoncrive de façon plus précise les milieux défavorisés devant bénéficier de places à contribution réduite réservées en raffinant la méthode de calcul de l'indice de défavorisation ou en mettant à contribution l'expertise des comités consultatifs régionaux.

Le Protecteur du citoyen souligne les efforts déployés par le Ministère afin d'accroître l'offre de services de garde à contribution réduite dans les milieux défavorisés. Il salue la création de 2 000 places subventionnées dans ces milieux, confirmée par l'appel de projets de 2013, et la mise à contribution des comités consultatifs. Il est toutefois d'avis que le Ministère aurait dû procéder à la réévaluation de l'indice de défavorisation pour chacun des territoires de bureaux coordonnateurs afin d'assurer un traitement plus équitable des familles défavorisées.

PUBLIER DES RÈGLES CLAIRES ET PRÉCISES

De l'avis du Protecteur du citoyen, la définition et la diffusion de règles claires et précises sont essentielles afin de favoriser une prise de décision éclairée. L'analyse des plaintes a permis d'observer que plusieurs des insatisfactions des responsables de services de garde et des promoteurs proviennent du fait qu'ils ne sont pas pleinement informés des règles et critères d'admissibilité s'appliquant à l'exercice auquel ils ont pris part.

Les services de garde et les promoteurs n'ont en effet pas eu la possibilité d'évaluer la pertinence de poser leur candidature et de déterminer le type de projet à soumettre puisqu'ils ne disposaient pas du nombre et du type de places attribuées dans chaque territoire de bureau coordonnateur. Cette situation a fait en sorte que certains services de garde et promoteurs ont déposé plusieurs projets dans un ou plusieurs territoires pour augmenter leurs chances qu'un projet soit retenu. Or, chacun de ces projets impliquait un investissement en temps et en argent pour les promoteurs (embauche d'un chargé de projet, location d'un local, estimation de coûts, préparation de plans, etc.). Cet investissement s'est avéré inutile dans plusieurs cas. À titre d'exemple, un promoteur a investi temps et argent pour présenter un projet pour une nouvelle installation de 80 places, alors que dans ce territoire, le nombre de places totales à attribuer était moindre. Son projet était donc d'emblée inadmissible. S'il avait connu le nombre de places attribuées, il n'aurait évidemment pas présenté son projet.

Dans un souci de transparence et d'efficacité et afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise, le Protecteur du citoyen a recommandé, pour l'appel de projets de 2013 :

- Que le ministère de la Famille rende publiques, avant la tenue de l'appel de projets, la répartition par régions et par territoires du nombre de places à être réalisées, la répartition des places réservées aux milieux défavorisés ainsi que les mesures particulières visant à favoriser l'accès aux enfants ayant des besoins particuliers;
- Que le ministère de la Famille, préalablement à la tenue de l'appel de projets, définisse et diffuse des critères d'admissibilité les plus clairs et précis possible ainsi que les critères et les barèmes d'évaluation utilisés par les comités consultatifs;
- Que le ministère de la Famille mette en place un outil ou une grille d'évaluation permettant à un demandeur éventuel d'évaluer l'admissibilité de sa demande, notamment quant à l'aspect des résultats d'inspection.

Le ministère de la Famille a donné suite aux recommandations du Protecteur du citoyen. Ce dernier souligne, notamment, la pertinence des mesures prises par le Ministère afin d'informer le public et de favoriser ainsi l'élaboration d'un processus d'appel de projets transparent.

L'EXCLUSION DES GARDERIES PRIVÉES NON SUBVENTIONNÉES

En 2010, le Protecteur du citoyen a attiré l'attention du Ministère sur la création de garderies non subventionnées et sur les problèmes que vivaient ces garderies, notamment parce qu'elles étaient exclues du processus d'attribution de places à contribution réduite. Il avait également, à cette époque, soulevé d'autres problèmes que les garderies non subventionnées rencontraient, comme des difficultés financières liées au déplacement de leur clientèle vers les services de garde à contribution réduite et des pénuries de main-d'œuvre. Cette situation faisait en sorte, notamment, qu'elles se retrouvaient en situation de non-conformité quant au respect du ratio d'éducatrices qualifiées.

En 2011, le Protecteur du citoyen a recommandé au ministère de la Famille de procéder à un état de situation et à une étude d'impact de façon à établir des orientations pour le prochain appel de projets. Le Ministère s'était montré ouvert à la recommandation et s'était engagé à la mettre en œuvre au cours de 2013. Or, en février 2013, il a annoncé un nouvel appel de projets sans disposer des résultats de l'état de situation et de l'étude d'impact, ce que le Protecteur du citoyen déplore.

Selon les données que le Protecteur du citoyen a obtenues du Ministère, les garderies non subventionnées comptaient au début de l'année 2013 près de 35 000 places, soit presque autant que le nombre de places dans les services de garde à contribution réduite, qui s'élevait à 41 000 à la même période. Or, il y a quelques années à peine, le nombre de places dans les garderies non subventionnées était seulement de quelques centaines. La croissance importante du nombre de places non subventionnées n'est pas sans conséquence dans certaines régions qui se trouvent avec un surplus de places et où des garderies non subventionnées éprouvent des difficultés financières.

Le Protecteur du citoyen comprend que le Ministère n'a pas de contrôle direct sur la décision des promoteurs d'ouvrir des garderies non subventionnées. Toutefois, il est d'avis que ce dernier ne peut faire abstraction des conséquences liées à ce phénomène.

L'ÉTUDE DE L'ADMISSIBILITÉ DES PROJETS

Le Protecteur du citoyen tient à préciser, d'entrée de jeu, qu'il partage la préoccupation du ministère de la Famille de s'assurer que tous les projets retenus répondent aux plus hautes exigences en matière de qualité et qu'il est essentiel que soient garanties la santé et la sécurité des enfants. Composer avec cet enjeu n'est pas simple et les moyens pour s'en assurer se révèlent rapidement complexes à concevoir et à administrer, d'autant plus qu'ils doivent respecter des règles d'équité, de transparence et avoir un caractère raisonnable.

Selon l'information qu'a obtenue le Protecteur du citoyen, une importante proportion des projets déposés lors de l'appel de projets de 2011-2012 a été rejetée à l'étape de l'étude de l'admissibilité. L'analyse des dossiers révèle trois problèmes majeurs rencontrés à cette étape du processus :

- L'iniquité du critère des résultats d'inspection ;
- L'importance relative des manquements et l'absence d'autres critères de détermination de la qualité ;
- Le rejet d'un grand nombre de projets pour des irrégularités de forme, dont plusieurs s'avèrent mineures.

Concernant le premier problème, il s'avère que les nouveaux promoteurs, qui n'ont jamais fait l'objet d'une inspection par le Ministère, sont favorisés au détriment des services de garde existants. En effet, l'analyse des plaintes démontre une corrélation entre le nombre d'inspections qu'a subies un service de garde et la présence d'une réserve liée à la récurrence des manquements, suffisante pour que le projet soit rejeté.

Le deuxième problème soulevé est celui de l'importance relative des manquements de même que l'absence d'autres critères de détermination de la qualité pour évaluer l'admissibilité des promoteurs. Le Protecteur du citoyen observe que l'outil d'analyse du Ministère ne permet pas d'apprécier et de mettre en contexte l'importance des manquements reprochés. Afin de rendre le processus efficace, il est d'avis que le Ministère doit prendre en compte, outre les manquements liés à l'inspection, la qualification des promoteurs et la non-observation d'autres lois et règlements.

Lors de l'élaboration de l'appel de projets de 2013, le Ministère a donné suite partiellement aux recommandations du Protecteur du citoyen. Il a révisé les critères de la grille d'évaluation des manquements retenus lors des inspections donnant lieu à des réserves sur les projets. Il a aussi éliminé les variables d'analyse qui ne pouvaient être appliquées de façon uniforme et équitable. Toutefois, les nouveaux promoteurs sont toujours avantagés lors de l'étude de l'admissibilité et le Ministère ne considère pas, à cette étape, les condamnations, sanctions et manquements liés à d'autres lois et règlements qui sont susceptibles de disqualifier les promoteurs.

Le Protecteur du citoyen a également observé que de nombreux projets ont été rejetés pour des irrégularités de forme, dont plusieurs s'avèrent mineures, notamment un nombre de copies insuffisant ou des documents présentés sur le mauvais format de papier.

L'analyse des plaintes reçues au Protecteur du citoyen et le grand pourcentage de projets rejetés permettent de conclure, d'une part, à une application restrictive des critères d'admissibilité et, d'autre part, à des difficultés de compréhension des exigences par les promoteurs. Le Protecteur du citoyen s'inquiète que des projets de qualité aient pu être exclus en raison de formalités mal comprises ou appliquées de façon trop stricte. Conséquemment, il a recommandé au Ministère, pour l'appel de projets de 2013, de s'assurer que les exigences de forme sont bien comprises par les services de garde et les promoteurs qui présentent un projet et de donner la possibilité au demandeur de corriger, dans un délai raisonnable, une irrégularité de forme avant de l'exclure sous ce prétexte. Le Ministère a donné suite à la recommandation du Protecteur du citoyen.

LE PROCESSUS DE RÉVISION ET LE TRANSFERT AUX COMITÉS CONSULTATIFS

Le Protecteur du citoyen a constaté qu'un grand nombre de candidatures ayant bénéficié d'une révision n'ont pu être considérées par les comités consultatifs en raison d'un mauvais arrimage des processus. En effet, les travaux des comités consultatifs étaient terminés ou trop avancés pour que soient considérés les dossiers déclarés admissibles à la suite de la révision. Il se questionne sur le caractère raisonnable d'une telle façon de faire, qui a eu comme résultat que les comités consultatifs se sont prononcés avant la fin du processus de révision, le rendant ainsi inutile. Conséquemment, le Protecteur du citoyen a recommandé au Ministère, pour l'appel de projets de 2013, de s'assurer que le processus de révision est terminé avant de transférer la totalité des dossiers admissibles aux comités consultatifs. Le Ministère a donné suite à la recommandation du Protecteur du citoyen.

LE SUIVI DE LA RÉALISATION DES PROJETS RETENUS

L'analyse des derniers processus d'attribution de places (en 2008 et en 2011-2012) a amené le Protecteur du citoyen à faire part au Ministère de sa préoccupation à l'égard du suivi déficient de la réalisation des projets. Au début de l'année 2013, plus de 1 100 places du plan de développement de 2008 n'étaient toujours pas déployées.

Le Protecteur du citoyen a également attiré l'attention du Ministère sur l'importance, notamment pour les parents qui veulent faire une demande de place ou planifier le début de la fréquentation par leur enfant d'une nouvelle installation, de bénéficier de l'information relative à l'échéancier des projets. C'est pourquoi il a recommandé au Ministère d'adopter des mesures rigoureuses relativement au suivi de la réalisation des projets retenus et de rendre publique l'information concernant l'échéancier des projets et à leur respect. Le ministère de la Famille a donné suite à sa recommandation.

Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

LES PLAINTES EN 2012-2013

Le nombre de plaintes reçues en 2012-2013 à l'endroit du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a augmenté par rapport à l'année précédente. Il en va de même du nombre de plaintes fondées. Celles-ci portent principalement sur :

- Des lacunes dans l'information relative aux droits des citoyens ;
- Des motifs de décision en révision peu détaillés, ne favorisant pas la compréhension des citoyens par rapport à des questions cruciales pour leur avenir.

La majorité des plaintes fondées ont donné lieu à des corrections dans le sens demandé par le Protecteur du citoyen, qui est satisfait du niveau de collaboration du Ministère.

Tant en 2011-2012 que cette année, plusieurs plaintes proviennent de candidats qui voient leur demande de certificat de sélection du Québec refusée et qui contestent la pondération des facteurs et critères de la Grille de sélection de l'immigration économique. Il s'agit surtout de plaintes soumises par des candidats de la catégorie des travailleurs qualifiés, qui soulèvent le manque de points alloués pour la formation. La majorité de ces plaintes ne sont pas fondées.

REFUS DE CERTIFICAT D'ACCEPTATION DU QUÉBEC POUR ÉTUDES

En traitant un dossier individuel, le Protecteur du citoyen a remarqué que les décisions du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles lors d'un refus de certificat d'acceptation du Québec pour études n'étaient pas correctement motivées et n'annonçaient pas les recours offerts aux citoyens :

- Référence inexacte aux dispositions législatives pertinentes ;
- Motifs de refus vagues et incomplets ;
- Simple invitation à obtenir au besoin des renseignements supplémentaires qui se limitait :
 - à une référence à une page du site Internet du Ministère où n'était pas communiquée la possibilité de contester un refus ;
 - aux coordonnées du Centre de contacts clientèle.

Le Protecteur du citoyen a demandé au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles d'améliorer ses pratiques administratives dans le respect des principes prévus à la Loi sur la justice administrative. Au 30 mai 2012, le Ministère avait mené cette démarche à terme. Il a corrigé les lettres de refus : mieux motivées, elles mentionnent désormais la possibilité de soumettre une lettre de contestation au Service aux étudiants étrangers et une demande de révision administrative. Le Ministère a également modifié son site Internet afin d'informer la clientèle de la possibilité de contester un refus.

(... **Un citoyen privé de son droit à une décision motivée**

Un citoyen soumet au Ministère une demande de renouvellement de son certificat d'acceptation du Québec pour études. Sa demande est refusée. La lettre indique que le citoyen n'a pas fourni les documents nécessaires à l'étude de sa demande dans les délais qui lui étaient impartis. Elle indique également qu'il peut consulter le site Internet du Ministère ou communiquer avec le Centre de contacts clientèle s'il souhaite « obtenir des renseignements supplémentaires ». Les renseignements fournis sur la page Internet suggérée n'étant pas utiles dans sa situation, le citoyen joint le Centre. C'est alors qu'on lui signale qu'il existe un autre motif de refus de sa demande : le non-respect de son engagement à faire de l'étude sa principale activité pendant la durée de validité de son premier certificat. Il apprend également lors de cet entretien l'existence de ses recours à l'encontre de cette décision de refus. Heureusement, le citoyen a pu exercer ses droits et soumettre sa demande en révision administrative à l'intérieur du délai alloué : 90 jours suivant la date du refus de renouvellement de son certificat.

Le Protecteur du citoyen a rappelé au Ministère qu'une décision défavorable doit non seulement être pleinement motivée, mais aussi indiquer les recours possibles contre cette décision et les délais dans lesquels ils peuvent être exercés. Tout délai pouvant entraîner une perte de droits pour les citoyens devrait être expressément porté à leur connaissance. ...)

MIEUX INFORMER LES NOUVEAUX ARRIVANTS DU DÉLAI DE CARENCE DE LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC

Dans son rapport annuel 2011-2012, le Protecteur du citoyen faisait état d'une déficience de l'information destinée aux nouveaux arrivants au Québec, constatée dans plusieurs établissements du réseau de la santé, au sujet des frais liés à chacun des services et soins offerts en milieu hospitalier.

Le Protecteur du citoyen a relevé cette année un problème connexe : plusieurs nouveaux arrivants ne savaient pas qu'ils sont soumis à un délai de carence de trois mois avant d'être admissibles au régime d'assurance maladie du Québec et qu'ils sont pendant ce temps responsables de rembourser leurs frais médicaux et hospitaliers. Le Protecteur du citoyen a donc communiqué avec la Régie de l'assurance maladie et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, qui ont tous deux accepté d'améliorer leurs outils de communication pour favoriser une meilleure compréhension des droits et obligations à l'égard des services publics en matière de santé. Le Protecteur du citoyen a demandé au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles d'apporter certaines modifications aux lettres destinées à la clientèle autorisée à séjourner ou à s'installer au Québec. Le Ministère a mis en œuvre une série de mesures visant à prendre en compte le mieux possible les recommandations, mesures dont le Protecteur du citoyen est satisfait.

TARIFICATION RAISONNABLE ET ÉQUITABLE POUR LES DEMANDES DE RECONNAISSANCE À TITRE DE CONSULTANT EN IMMIGRATION

Dans le souci de mieux encadrer les activités des consultants en immigration pour protéger les candidats à l'immigration, le gouvernement a adopté le Règlement sur les consultants en immigration, entré en vigueur le 4 novembre 2010. Ce règlement prévoit que seules les personnes autorisées et inscrites au Registre québécois des consultants en immigration peuvent désormais agir auprès du Ministère à ce titre.

À la suite de l'étude de la plainte d'un citoyen dont la demande de reconnaissance a été refusée, le Protecteur du citoyen s'est interrogé sur la pratique administrative du Ministère entourant le prélèvement des droits prévus au Règlement lorsqu'il y a refus d'une demande de reconnaissance ou de renouvellement. Selon cette pratique, la personne dont la demande est refusée doit acquitter des droits s'élevant à 1 044\$, au même titre que celle qui est reconnue par la ministre et inscrite au Registre pour deux ans.

Après quelques interventions auprès de fonctionnaires du Ministère, le Protecteur du citoyen a demandé aux autorités ministérielles, en février 2013, de revoir la pratique actuelle, puisque les prélèvements liés à un dispositif d'autorisation d'une activité doivent correspondre à une contrepartie pécuniaire équitable liée à un bénéfice reçu. Or, la pratique actuelle du Ministère, en cas de refus d'inscription au Registre, a pour effet d'assujettir une personne au financement d'un dispositif dont elle ne profite pas.

Le Ministère, s'appuyant sur l'habilitation réglementaire du paragraphe 1) de l'article 3.3 de la Loi sur l'immigration au Québec et le Règlement sur les consultants en immigration, a refusé la demande du Protecteur du citoyen. Selon lui, le montant exigible de 1 044\$ couvrirait seulement les coûts d'ouverture et de traitement d'une demande de reconnaissance, et non les droits associés à la reconnaissance à titre de consultant. Étant donné cette interprétation, il considère qu'il n'a pas à rembourser cette somme en cas de refus de la reconnaissance. Le Protecteur du citoyen n'arrive pas à la même conclusion. Une tarification respectant les principes du caractère raisonnable et de l'équité ainsi que des principes de gestion de l'administration gouvernementale impose que le pouvoir réglementaire soit interprété par le Ministère de façon à ce que sa pratique administrative assure une distinction entre les sommes associées au traitement d'une demande et celles liées à l'inscription qui donne le droit d'agir à titre de consultant en immigration.

RECOMMANDATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN CONCERNANT LA TARIFICATION POUR LES DEMANDES DE RECONNAISSANCE À TITRE DE CONSULTANT EN IMMIGRATION

Considérant qu'en matière de tarification, il convient en équité de distinguer les coûts liés au traitement administratif d'une demande de ceux attribuables aux droits à payer, lorsque la demande est agréée;

Considérant que la somme de 1 044\$ apparaît déraisonnable si elle ne vise que les coûts d'ouverture et de traitement d'une demande de reconnaissance, d'autant que cette somme est de nouveau exigée lors d'un renouvellement qui ne requiert que des vérifications mineures;

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE AU MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES:

- De revoir sa pratique afin d'éviter que les personnes qui se voient refuser l'inscription au Registre soient assujetties au plein paiement des droits actuellement prévus au Règlement.

≡ COMMENTAIRES DU MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

Voici ce qu'a répondu le Ministère au sujet de la recommandation du Protecteur du citoyen:

«Le ministère est sensible au problème que soulève le Protecteur du citoyen relativement à la tarification pour les demandes de reconnaissance à titre de consultant en immigration, plus spécifiquement en ce qui a trait au montant exigé qui, à l'heure actuelle, est le même qu'il s'agisse d'une demande initiale de reconnaissance ou d'une demande de renouvellement.

Le Règlement sur les consultants en immigration fait l'objet présentement d'une révision. Les modifications au Règlement seront soumises au gouvernement au cours des prochains mois, en vue d'une mise en vigueur à l'automne 2013. Dans le cadre de ces travaux, une analyse de coûts plus ciblée sera effectuée et le Ministère a l'intention de prévoir, relativement à ces deux types de demande, une tarification différenciée en fonction des résultats de cette analyse.»

Ministère de la Justice

LES PLAINTES EN 2012-2013

Le nombre de plaintes reçues par le Protecteur du citoyen au sujet du ministère de la Justice est en hausse cette année. Le nombre de plaintes fondées est quant à lui relativement stable. En 2012-2013, les principaux motifs de plainte concernaient les services offerts par les greffes des palais de justice. Les greffes assurent une part importante de la mission du Ministère en fait de services aux citoyens puisqu'ils sont responsables de l'administration générale des causes judiciairisées, y compris du suivi des décisions.

(... **Détention illégale: erreur d'un greffe**

Un citoyen a communiqué avec le Protecteur du citoyen après avoir comparu en cour en janvier 2012. Le juge a ordonné sa libération immédiate en déclarant qu'il avait été détenu illégalement, puisqu'il avait été incarcéré en vertu d'une cause pour laquelle il avait déjà été jugé.

Lors de sa précédente comparution au palais de justice de Montréal en septembre 2011, après le transfert de son dossier depuis Québec, autorisé

par le procureur de la Couronne assigné au dossier, le citoyen avait plaidé coupable, avait reçu sa sentence et avait été incarcéré. Toutefois, le greffe criminel du palais de justice de Montréal (greffe secondaire) a ensuite omis de communiquer au greffe de Québec (greffe primaire) l'information relative au plaidoyer et à la sentence, ce qui fait qu'aucune mise au rôle n'a été ensuite effectuée par le procureur au dossier afin d'obtenir le retrait du mandat d'arrestation et sa radiation au Centre de renseignements policiers du Québec.

En raison de l'omission du greffe secondaire d'appliquer correctement le procédé opérationnel portant sur le transfert interdistricts, le mandat d'arrestation est demeuré actif par erreur et le citoyen a été arrêté par les policiers en janvier 2012 sur la base d'une information qui n'était plus valide. Le citoyen est ensuite resté en détention illégale pendant sept jours, jusqu'à sa comparution devant le juge la semaine suivante. Ce dernier s'est alors aperçu de l'erreur et a libéré le citoyen immédiatement.

À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, la Direction générale des services de justice et des registres du Ministère a veillé à ce que le procédé soit appliqué avec rigueur en communiquant directement avec chacun des directeurs de palais de justice visés, afin d'éviter d'autres détentions illégales. Elle a mis en place, de concert avec le Directeur des poursuites criminelles et pénales, un comité qui examinera le traitement d'un transfert de dossier. Le Protecteur du citoyen sera tenu informé de l'avancement des travaux de ce comité. . . .)

(... Une omission qui aurait pu avoir des conséquences graves

À la suite d'une ordonnance de probation, un homme se voit interdire de s'approcher à moins de 500 mètres de la résidence de son ex-conjointe et de ses enfants. Or, cette condition n'a pas été transcrite par le greffe sur le document légal. Après avoir constaté que son ex-conjoint était passé devant son domicile, la dame a communiqué avec les policiers, qui ont refusé d'intervenir étant donné l'absence d'une clause, dans l'ordonnance, interdisant au citoyen de s'approcher à moins de 500 mètres de cette résidence. La citoyenne a alors signalé la situation au greffe pénal et criminel. L'ordonnance a par la suite été amendée et acheminée aux policiers, qui ont ainsi pu arrêter l'ex-conjoint pour non-respect des conditions. La dame a porté plainte au Protecteur du citoyen pour qu'une telle situation ne soit pas vécue par d'autres personnes. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, le greffe a rappelé au personnel les bonnes pratiques afin d'éviter de telles erreurs. Par ailleurs, un mandat a été confié à la Direction des services de gestion et de l'administration judiciaire afin de vérifier si les processus de travail mis en place dans les greffes pénaux et criminels en matière d'ordonnances de probation sont adéquats. Le Protecteur du citoyen examinera le résultat de cette évaluation. . . .)

NOTIFICATION À LA RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC DES JUGEMENTS AVEC PARTAGE DE GAINS PAR LES GREFFES CIVILS DES TRIBUNAUX JUDICIAIRES: DES RETARDS PRÉJUDICIALES

En vertu de l'article 817.2 du Code de procédure civile du Québec, le greffier du tribunal qui a rendu un jugement entérinant une séparation de biens, une séparation de corps, la nullité d'un mariage, un divorce ou bien la dissolution ou la nullité d'une union civile doit notifier sans délai ce jugement à la Régie des rentes du Québec.

Or, l'enquête du Protecteur du citoyen a révélé qu'au moins un greffe civil attendait la prise d'effet des jugements avant de les notifier à la Régie, ce qui retardait l'exécution du partage des gains de rente et donc une perte de gains pour les citoyens concernés. Effectivement, selon l'article 102.5 de la Loi sur le régime de rentes du Québec, la demande de partage est réputée faite le jour où le jugement est reçu à un bureau de la Régie. Le partage est réputé avoir été exécuté le premier jour du mois qui suit celui de la réception de la demande de partage, si tant est que celui-ci a pris effet.

Pour prévenir ces situations préjudiciables sur le plan financier, le Protecteur du citoyen a demandé à la Direction générale des services de justice et des registres du Ministère de s'assurer que tous les greffes sont bien au fait de leur obligation légale de notifier sans délai les jugements à la Régie à compter de la date où ils ont été rendus et de veiller à ce que les greffes se donnent les outils de gestion nécessaires pour respecter cette obligation. Il lui a également demandé d'informer les greffes des conséquences pécuniaires préjudiciables pour les citoyens qui résultent de délais de notification plus longs.

À cet effet, une note a été transmise dans le réseau des greffes des palais de justice. Par ailleurs, le Ministère a demandé aux greffes d'ajuster leurs processus de travail, le cas échéant, dans l'objectif d'éviter des conséquences financières préjudiciables pour les citoyens.

(... Compenser la perte financière découlant d'une erreur

Le greffe d'un palais de justice a transmis le jugement de divorce d'une citoyenne à la Régie près de trois mois après que ce dernier a été rendu. L'enquête a révélé qu'à cette époque, les retards de transmission s'accumulaient chez la personne responsable et que, de plus, le greffier attendait la prise d'effet du jugement pour le notifier à la Régie, au lieu de procéder sans délai lorsqu'il était rendu. Ce délai déraisonnable de notification a entraîné la perte de deux mois de partage de gains de rente pour la citoyenne.

Le Ministère est intervenu auprès des employés de ce greffe afin que l'obligation légale prévue à l'article 817.2 du Code de procédure civile soit respectée. De plus, un chèque correspondant à la somme perdue a été émis par le Ministère au nom de la citoyenne, en règlement complet de son préjudice financier. ...)

RÉACTIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN À DEUX PROJETS DE LOI

Au cours de l'année, le Protecteur du citoyen a accueilli favorablement deux projets de loi touchant le ministère de la Justice, soit le projet de loi n° 64, Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale et le projet de loi n° 22, Loi modifiant la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels.

En créant un service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA), le projet de loi n° 64 constitue une avancée attendue et nécessaire. Cela étant, quelques dispositions méritaient d'être précisées ou commentées, ce que le Protecteur du citoyen a fait dans un mémoire présenté à la Commission des institutions. Quant au projet de loi n° 22, le Protecteur du citoyen est d'avis qu'il améliore le régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) en répondant à certains des besoins exprimés par les proches des victimes, particulièrement par suite d'un décès. Toutefois, le Protecteur du citoyen a noté que certaines modifications devaient être apportées au projet de loi pour répondre plus équitablement aux besoins des victimes.

Un résumé des interventions du Protecteur du citoyen concernant ces deux projets de loi se trouve au chapitre *Bilan de la veille législative et réglementaire*, aux pages 109 et 114 de ce rapport.

 Le mémoire sur le projet de loi n° 64 ainsi que la lettre au président de la Commission des institutions concernant le projet de loi n° 22 peuvent être consultés sur le site Web www.protecteurducitoyen.qc.ca, sous l'onglet «Dossiers et documentation», dans la section «Réactions aux projets de loi et de règlement».

Régie des rentes du Québec

LES PLAINTES EN 2012-2013

Le nombre de plaintes reçues par le Protecteur du citoyen au sujet de la Régie des rentes du Québec est en baisse par rapport à 2011-2012. Toutefois, le nombre de plaintes fondées a connu une hausse en 2012-2013, année où les principaux motifs de plainte concernaient :

- Les délais de traitement des demandes relatives au crédit d'impôt remboursable pour le Soutien aux enfants et aux rentes d'invalidité;
- Le refus du droit à une rente d'invalidité.

LA GESTION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

Le crédit d'impôt remboursable pour le Soutien aux enfants est une mesure à caractère social qui vise à venir en aide aux familles québécoises. Il s'avère essentiel, particulièrement pour les plus démunis. Les plaintes reçues en 2012-2013 ont fait ressortir certains problèmes dans la gestion de ce programme par la Régie.

Délai de traitement des demandes de changement de garde relatives au crédit d'impôt remboursable pour le Soutien aux enfants

Lorsque des parents séparés ont des enfants, le Soutien aux enfants est accordé à celui qui a la garde des enfants plus de 60 % du temps ou aux deux parents si ceux-ci ont respectivement entre 40 % et 60 % du temps de garde.

Le Protecteur du citoyen a observé de longs délais de traitement lorsqu'un parent signifiait à la Régie une augmentation de son temps de garde. La prise en charge d'une telle demande pouvait exiger de six à huit semaines, parfois plus.

Une telle durée de prise en charge se traduit, pour le parent qui a signifié un tel changement à la Régie, par un retard dans l'obtention du soutien prévu par la loi alors que l'enfant est déjà à sa charge. Ainsi, ce n'est pas seulement le parent qui risque de subir un préjudice en raison des délais de traitement de la Régie, mais aussi l'enfant visé par ce régime. La situation entraîne également pour la Régie l'obligation de récupérer les sommes versées en trop à l'autre parent.

(... **Traiter les demandes avec diligence**

Début octobre 2012, un citoyen communique avec le Protecteur du citoyen à propos de la Régie des rentes du Québec. Il se plaint du délai de traitement de sa demande de changement de garde en vue de l'obtention du Soutien aux enfants.

L'analyse du Protecteur du citoyen montre que ce citoyen, ayant désormais ses enfants en garde partagée, a fait sa demande de Soutien aux enfants à la Régie à la fin du mois de juin 2012. Peu de temps après, il communique avec la Régie pour s'informer de l'avancement de sa demande et connaître le délai d'attente. La Régie lui indique alors que le délai de traitement est de 11 semaines. Elle l'informe également qu'afin d'accélérer le traitement de sa demande, il peut fournir le jugement confirmant la garde partagée des enfants. Le citoyen transmet donc à la Régie ledit jugement. Le citoyen mentionne au Protecteur du citoyen avoir ensuite communiqué avec la Régie à quelques reprises pour s'enquérir de l'avancement de son dossier. Lors de son appel au Protecteur du citoyen, il était en attente d'une réponse de la Régie depuis 15 semaines.

Considérant le long délai de traitement de la demande de changement de garde de ce citoyen et à la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, la Régie a aussitôt pris en charge le traitement de la demande. Elle a accepté le changement de garde et, deux semaines plus tard, ce citoyen recevait son paiement de Soutien aux enfants. . . .)

Le Protecteur du citoyen a interpellé la Régie concernant ses délais de prise en charge. Celle-ci lui a affirmé être consciente du problème. Elle a fait une analyse préliminaire au cours de l'automne 2012 afin de prendre des mesures pour contenir son inventaire de demandes. À compter de l'automne 2013, une étude visant à revoir en profondeur le processus de traitement des demandes de changement de garde sera effectuée afin que les délais de prise en charge soient réduits. La Régie informera le Protecteur du citoyen des pistes de solution envisagées et des résultats obtenus en matière de réduction des délais.

Calcul du temps de garde relativement au crédit d'impôt remboursable pour le Soutien aux enfants

À la suite de plaintes reçues et après avoir échangé avec la Régie, le Protecteur du citoyen a constaté que la méthode de calcul du temps de garde pouvait différer d'un agent à l'autre. Certains agents considéraient qu'il fallait le calculer exclusivement en nuits, d'autres, en jours, d'autres encore, en heures. Ces façons de faire ne permettaient pas nécessairement de prendre en compte le temps de garde réel de chacun des parents.

Ainsi, en fonction de l'agent affecté au dossier, une même situation pouvait mener à un temps de garde différent et donc, à un montant de Soutien aux enfants différent, d'où une situation inéquitable.

Après l'intervention du Protecteur du citoyen, la Régie a transmis à ses employés une note qui précise les différentes possibilités pour le calcul du temps de garde afin de refléter le plus justement possible la situation de garde réelle. Une nouvelle politique sera rédigée en ce sens.

(... *Tenir compte de la situation de garde réelle*

Une citoyenne s'adresse au Protecteur du citoyen puisqu'elle estime injuste que la Régie comptabilise le temps de garde en nuits seulement, soit en fonction du lieu où se trouve l'enfant à minuit.

Madame explique que le père de son enfant habite en face de chez elle. Elle mentionne que dans la majorité des cas, son enfant n'y va que pour dormir. Elle indique avoir communiqué son insatisfaction à la Régie, sans résultat.

Le Protecteur du citoyen a soumis ce cas problématique à la Régie afin qu'elle corrige la situation. Il lui a demandé de rappeler à l'agent de cette citoyenne l'existence de différents modes de calcul, destinés à prendre en compte le mieux possible le temps de garde réel. Le calcul pourra ainsi considérer les particularités de l'entente de cette citoyenne. . . .)

REFUS DE PRENDRE EN CONSIDÉRATION UN JUGEMENT RÉCENT POUR ACCORDER UN CHANGEMENT DE GARDE

Lorsqu'un parent obtient la garde partagée ou exclusive ou qu'un parent qui avait la garde partagée obtient une garde exclusive, il peut demander un changement de garde en vue d'obtenir le Soutien aux enfants. La Régie accorde automatiquement le changement de garde lorsque la demande est signée par l'autre parent. Dans le cas où la demande n'est pas signée par l'autre

parent, la Régie accorde automatiquement le changement de garde au parent demandeur s'il joint un jugement de la Cour du Québec ou de la Cour supérieure qui date de moins de quatre mois et qui confirme le changement de garde. Dans tous les autres cas, la Régie tente de joindre l'autre parent par téléphone. À défaut de lui parler, elle transmet à ce parent un formulaire visant à confirmer le changement de garde et lui accorde un délai de réponse de 45 jours.

(... **Un citoyen à qui un préposé aux renseignements de la Régie avait indiqué qu'il ne pouvait pas lui soumettre un tel jugement a porté plainte au Protecteur du citoyen. Celui-ci a constaté que le personnel traitant ces demandes savait qu'un tel jugement pouvait accélérer le traitement du dossier, mais que le personnel des centres de renseignements n'avait pas cette information.**

Le Protecteur du citoyen est intervenu auprès de la Régie afin d'éviter aux citoyens visés d'être lésés. La Régie a confirmé qu'elle ajouterait à sa directive opérationnelle destinée au personnel des centres de renseignements une mention indiquant que les jugements datant de moins de quatre mois qui confirment le temps de garde suffisent pour autoriser le changement de garde. ...)

Le Protecteur du citoyen est d'avis que les différents formulaires de la Régie doivent contenir toute l'information potentiellement utile pour le citoyen. Considérant de plus que le fait de joindre un tel jugement peut accélérer le traitement d'une demande de Soutien aux enfants, ce qui a des conséquences financières importantes pour le parent et son enfant, il a recommandé que cette possibilité soit mentionnée dans les formulaires. La Régie a indiqué qu'elle apporterait cet ajustement aux formulaires lors de leur prochaine mise à jour, au printemps 2013.

INSUFFISANCE DE L'INFORMATION TRANSMISE AUX CITOYENS RELATIVEMENT AUX PROGRAMMES DE PRESTATIONS DE DÉCÈS

En cas de décès d'un cotisant, la Régie accorde, sous certaines conditions, un paiement de 2 500\$ si la personne décédée avait suffisamment cotisé au Régime de rentes du Québec. Cette prestation de décès est versée à la personne ou à l'organisme qui a payé les frais funéraires, ou encore aux héritiers. Si la personne décédée n'a pas suffisamment cotisé au Régime des rentes, le payeur des frais funéraire peut demander, sous certaines conditions, une prestation spéciale au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour rembourser les frais funéraires de la personne décédée, pour un maximum de 2 500\$.

Le Protecteur du citoyen a reçu une plainte d'une citoyenne jugeant insuffisante l'information qu'elle a reçue de la Régie lorsqu'elle lui a refusé la prestation de décès de sa mère en raison des cotisations insuffisantes de celle-ci. Cette citoyenne estime que la Régie aurait dû l'informer davantage au sujet de la prestation spéciale pour frais funéraires du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Depuis décembre 2009, la Régie joint un papillon à tous ses avis de refus pour cotisations insuffisantes. Ce papillon mentionne que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale offre une prestation spéciale pour frais funéraires et énonce certains critères d'admissibilité. Par contre, la lettre de refus ne mentionne ni ce papillon ni la possibilité de faire une demande auprès de ce ministère.

De plus, sur le site Internet de la Régie, aucune mention, notamment dans la page portant sur la prestation de décès, n'indique l'existence de la prestation du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Le citoyen est donc privé d'une information importante, soit l'existence d'un autre programme dont il pourrait bénéficier.

En vertu des dispositions de la Loi sur la justice administrative, le Protecteur du citoyen est d'avis que l'administration publique doit s'assurer de transmettre toute l'information utile aux citoyens. La Régie a accepté d'ajouter à la lettre de refus pour cotisations insuffisantes une mention informant le citoyen de l'existence de la prestation spéciale pour frais funéraires administrée par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elle a également accepté d'ajouter à son site Internet, notamment à la page concernant la prestation de décès, une mention précisant au citoyen qu'en cas de refus pour gains insuffisants, il pourrait être admissible à la prestation spéciale payée par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Par ailleurs, la Régie s'est assurée d'informer tout son personnel de l'existence de ce programme.

LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE AU PLACEMENT D'ENFANTS MINEURS

En 2012-2013, le Protecteur du citoyen a publié un rapport intitulé *La contribution financière au placement d'enfants mineurs*. Il y formule des recommandations destinées à la Régie. Vous pouvez prendre connaissance du bilan de ce rapport au chapitre *Bilan des interventions systémiques*, à la page 93.



Le rapport peut aussi être consulté sur le site Web www.protecteurducitoyen.qc.ca, sous l'onglet «Dossiers et documentation», dans la section «[Rapports d'enquête et rapports spéciaux](#)».

Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

LES PLAINTES EN 2012-2013

Au sujet de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), en matière de sécurité routière, le volume de plaintes reçues et le nombre de plaintes fondées se maintiennent depuis trois ans. Les plaintes portent principalement sur le permis de conduire. Elles concernent surtout :

- Sa suspension pour des raisons médicales ou les conditions de son maintien ;
- L'abaissement du nombre de points d'inaptitude en fonction de l'âge menant à la révocation du permis, en vigueur depuis le 19 juin 2011 ;
- Les échanges de permis de conduire pour les nouveaux résidents du Québec.

D'autres plaintes, liées à l'immatriculation des véhicules routiers, touchent :

- Le refus de la SAAQ d'immatriculer certains véhicules ;
- Le remisage ou la mise au rancart de véhicules routiers.

Les plaintes portent enfin sur l'obligation de se soumettre aux évaluations des conducteurs relatives aux dépendances.

En matière d'indemnisation des accidentés de la route, le volume de plaintes reçues a augmenté en 2012-2013. Les plaintes sont principalement liées aux délais de traitement des indemnités et des remboursements de frais ainsi qu'à la cessation de l'indemnité de remplacement de revenu. Près de la moitié des plaintes fondées concernaient des délais de traitement dans les dossiers.

CLARIFICATION D'UNE DIRECTIVE EN MATIÈRE MÉDICALE

L'un des mandats de la SAAQ est de s'assurer que les détenteurs de permis ont les aptitudes nécessaires pour conduire de façon sécuritaire. À cette fin, la Société se dote de directives guidant les fonctionnaires quant aux vérifications à effectuer. Cela est vrai notamment pour les maladies liées à l'âge, de plus en plus fréquentes compte tenu du vieillissement de la population.

Le traitement d'une plainte d'un automobiliste a révélé au Protecteur du citoyen que l'une de ces directives portait à confusion. En effet, telle que formulée, cette directive risquait d'amener les fonctionnaires à imposer une condition au permis de conduire des conducteurs dont les médecins déclaraient un début de démence sans toutefois mentionner l'existence de limitations fonctionnelles pouvant nuire à la conduite. Or, cette condition, qui n'autorise la conduite qu'en présence d'un ergothérapeute, équivaut en pratique à suspendre le permis. Une telle suspension a évidemment des conséquences importantes sur l'autonomie des personnes âgées. Le Protecteur du citoyen est intervenu pour que la directive soit clarifiée afin d'éviter que d'autres conducteurs se voient restreindre le droit de conduire sans motif valable.

VALIDATION DE L'INFORMATION CONTENUE AU DOSSIER DES CITOYENS

Lorsqu'un citoyen informe la SAAQ d'une erreur contenue à son dossier, celle-ci doit faire les vérifications requises et effectuer la correction s'il y a lieu. La situation qui suit révèle une lacune à cet égard.

(... Erreur sur la personne : être à l'écoute du citoyen et lui permettre de rétablir les faits

Une citoyenne reçoit une lettre de la SAAQ l'informant qu'à défaut de produire une preuve qu'elle détenait une assurance lors d'un accident, elle verra son permis de conduire suspendu. Or, cette citoyenne n'a jamais été impliquée dans un accident. Malgré ses nombreuses tentatives d'explications et même si l'assureur du véritable conducteur a confirmé qu'il y avait erreur sur la personne, les préposés de la Direction des relations avec la clientèle ont continué à exiger la preuve d'assurance sans plus de vérifications.

L'intervention du Protecteur du citoyen a permis que la formation des préposés soit modifiée relativement à la recherche et à la validation de l'information contenue au dossier des clients : il est possible que le dossier d'un citoyen contienne une erreur et que ce dernier fournisse des explications crédibles. Il faut alors en tenir compte pour corriger une situation. De plus, les préposés auront accès à la correspondance que la SAAQ adresse à sa clientèle grâce à la numérisation des lettres et avis liés à chaque dossier. ...)

AMÉLIORATION DE L'INFORMATION DESTINÉE AU PUBLIC

Le Protecteur du citoyen intervient régulièrement auprès des ministères et organismes pour qu'ils améliorent la qualité de l'information destinée au public à propos des programmes qu'ils administrent et des règles les encadrant. Il estime en effet qu'une personne bien informée sera en mesure de prendre des décisions éclairées et s'évitera, dans certains cas, des attentes inutiles.

Cette année, le Protecteur du citoyen est intervenu auprès de la SAAQ pour qu'elle informe plus adéquatement sa clientèle, notamment dans deux dossiers :

Vignettes de stationnement pour personnes handicapées

Des citoyens se sont adressés au Protecteur du citoyen à la suite du refus de la SAAQ de leur délivrer une vignette de stationnement pour personne handicapée. Ils ne comprennent pas ce refus alors qu'ils présentent une déficience manifeste compliquant leurs déplacements, qu'il s'agisse d'insuffisance cardiaque ou d'un membre amputé nécessitant le port d'une prothèse. Or, des déficiences comme celles-ci, même majeures, ne donnent pas forcément droit à une vignette : seules celles qui entraînent une situation de handicap nuisant aux déplacements sur de petites distances y rendent admissible. Par exemple, une personne amputée d'une jambe peut se déplacer sans risque ni difficulté si elle utilise une prothèse à laquelle elle est bien adaptée. Elle n'a donc pas droit à la vignette. Afin d'empêcher des déceptions, le Protecteur du citoyen a fait modifier le site Internet de la SAAQ. On y explique maintenant ce qu'est une situation de handicap justifiant la délivrance d'une vignette, c'est-à-dire une situation qui occasionne une incapacité, une perte d'autonomie, ou qui comporte des dangers pour la santé et la sécurité de la personne lors de ses déplacements sur de courtes distances. Ces précisions devraient permettre aux médecins traitants de mieux évaluer avec leurs patients la nécessité de la vignette et, au besoin, de remplir adéquatement le formulaire de demande.

Échec à l'examen théorique requis pour obtenir un nouveau permis de conduire à la suite de sa révocation

Lorsqu'un conducteur voit son permis de conduire révoqué en raison de points d'inaptitude, il doit attendre la fin de la période de révocation (de 3 à 12 mois selon le cas) avant de passer l'examen théorique requis pour obtenir un nouveau permis. En cas d'échec – une situation imputable selon la SAAQ au défaut du candidat de se préparer –, il doit attendre 28 jours avant la reprise. Alors qu'il est possible, pendant la période de révocation, d'obtenir un permis restreint autorisant la conduite sous certaines conditions, ce type de permis ne peut être délivré après la période de révocation. Les personnes dont le métier requiert la conduite d'un véhicule routier risquent alors de perdre leur emploi. Des citoyens dans cette situation ont demandé au Protecteur du citoyen d'intervenir auprès de la SAAQ pour qu'elle leur permette de repasser l'examen sans attendre. Or, le délai de 28 jours imposé par la SAAQ a pour but d'obliger les conducteurs à se préparer adéquatement aux examens théoriques. À cette fin, les candidats disposent d'ailleurs d'outils interactifs sur le site Internet de la SAAQ. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, la SAAQ s'est engagée à mieux informer les personnes visées de l'importance de bien se préparer à l'examen théorique et des conséquences d'un échec. La SAAQ doit faire un suivi au Protecteur du citoyen, en mai 2013, quant au moyen retenu pour ce faire.

(... Diffusion adéquate de l'information pour mieux protéger les citoyens inaptes

Une personne inapte représentée par le Curateur public a pu modifier elle-même son adresse auprès de la SAAQ, ce qu'elle n'était pas autorisée à faire en fonction de son statut. Cette situation irrégulière est arrivée parce qu'il était impossible pour le Service aux particuliers de la Société de constater que ce dossier était celui d'une personne sous régime de protection et d'éviter en conséquence de traiter directement avec elle. Des difficultés de diffusion de l'information entre ce service et celui de l'évaluation médicale et des limites associées au système informatique expliquent cette impossibilité. L'adresse détenue par la SAAQ était celle du Curateur public et le citoyen l'a changée pour la sienne. Par conséquent, le Curateur n'a pas reçu la correspondance de la SAAQ et n'a donc renouvelé ni le permis de conduire du citoyen ni l'immatriculation de son véhicule. Résultat : la personne a reçu une contravention de près de 700\$ et son véhicule a été saisi pour avoir circulé illégalement.

L'intervention du Protecteur du citoyen a permis que des représentants de la SAAQ et du Curateur public se rencontrent afin de définir leurs besoins communs et respectifs en matière d'échange d'information. La SAAQ a réalisé des travaux informatiques, a modifié ses procédures opérationnelles et s'affaire à corriger les données qu'elle détient. L'objectif est que l'ensemble des directions et services de la SAAQ en contact avec les citoyens soient en mesure de constater être en présence du dossier d'une personne sous un régime de protection et, le cas échéant, ne fassent pas directement affaire avec elle. . . .)

UTILISATION DE LA FILATURE AVEC SURVEILLANCE VIDÉO DES ACCIDENTÉS DE LA ROUTE

Le Protecteur du citoyen a suivi l'implantation des mesures mises en place par la SAAQ pour se conformer à la législation et aux critères établis par la jurisprudence en matière de filature avec surveillance vidéo. La SAAQ a rapidement suivi les recommandations du Protecteur du citoyen. Ce dernier croit que ces mesures permettront d'assurer un plus grand respect des droits des accidentés de la route.

RÉACTION DU PROTECTEUR DU CITOYEN AU PROJET DE LOI MODIFIANT L'ENCADREMENT DE L'UTILISATION DES CINÉMOMÈTRES PHOTOGRAPHIQUES ET DES SYSTÈMES PHOTOGRAPHIQUES DE CONTRÔLE DE CIRCULATION AUX FEUX ROUGES ET D'AUTRES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES

Le projet de loi n° 57, présenté en 2012-2013, visait à permettre une plus large utilisation des appareils de contrôle de la circulation (cinémomètres photographiques et systèmes photographiques de contrôle aux feux rouges). Tout en souscrivant pleinement à l'objectif d'amélioration de la sécurité routière, le Protecteur du citoyen a formulé à la Commission des transports et de l'environnement des recommandations sur certains aspects du projet de loi. Un résumé de l'intervention du Protecteur du citoyen se trouve au chapitre *Bilan de la veille législative et réglementaire*, à la page 106 de ce rapport.



La lettre adressée à la présidente de la Commission des transports et de l'environnement concernant ce projet de loi peut être consultée sur le site Web www.protecteurducitoyen.qc.ca, sous l'onglet «Dossiers et documentation», dans la section «Réactions aux projets de loi et de règlement».

RAPPORT DE L'OMBUDSMAN CORRECTIONNEL DU QUÉBEC

Ministère de la Sécurité publique – Direction générale des services correctionnels

Les 19 établissements de détention québécois accueillent les contrevenants condamnés à une peine d'incarcération de deux ans et moins et assument la garde de prévenus en attente de leur procès ou de leur jugement. Les peines d'incarcération de plus de deux ans sont purgées dans les pénitenciers sous l'administration du gouvernement canadien (Service correctionnel du Canada).

En 2012-2013, environ 42 460 personnes ont été admises dans les centres de détention au Québec. De ce nombre, 53 % étaient détenues alors que 47 % étaient prévenues. En 2011-2012, les détenus séjournèrent en moyenne 71 jours en prison alors que les prévenus y demeuraient 22 jours.

À titre d'ombudsman correctionnel du Québec, le Protecteur du citoyen est, notamment, responsable de conduire des enquêtes à la suite de plaintes à l'encontre des services correctionnels et de la Commission québécoise des libérations conditionnelles. Le plaignant peut être une personne incarcérée ou un groupe, un tiers ou un citoyen libéré. Une ligne téléphonique sans frais permet de communiquer avec le Protecteur du citoyen dans tous les secteurs de vie des établissements de détention et des quartiers cellulaires des palais de justice sous la compétence du Québec. Les résultats de l'intervention du Protecteur du citoyen à la suite d'une plainte ont souvent un effet collectif.

LES PLAINTES EN 2012-2013

Le nombre de plaintes reçues en 2012-2013 est en hausse de 14,5 %. Le nombre de plaintes jugées fondées est, quant à lui, supérieur de 20,5 % par rapport à l'année précédente. Les principaux motifs des plaintes reçues concernent les soins de santé, les effets personnels, les transferts, le classement et les conditions de détention.

La surpopulation carcérale

La surpopulation carcérale est un problème qui n'est pas récent. Déjà, dans son rapport annuel 2006-2007, le Protecteur du citoyen indiquait que la capacité des centres de détention québécois était depuis longtemps dépassée et que la surpopulation était en constante augmentation depuis des années. Elle est liée à de multiples facteurs, dont une proportion importante de contrevenants en détention préventive, une augmentation des renoncements à la libération conditionnelle, des arrestations massives à la suite d'opérations policières d'envergure et un durcissement des peines criminelles par le gouvernement fédéral. Les services correctionnels du Québec ne sont évidemment pas à l'origine de la surpopulation, mais la gestion de cette situation leur est imputable, dans le respect des droits résiduels des personnes incarcérées.

Cette année, des manifestations de violence ont éclaté dans certains centres de détention. Si, dans certains cas, la surpopulation en était la cause, les vérifications effectuées par le Protecteur du citoyen ont permis de conclure qu'il n'en était pas toujours ainsi.

Les principales conséquences de la surpopulation que constate le Protecteur du citoyen sont la détérioration des conditions de détention, la promiscuité, les tensions entre les détenus et avec le personnel, la multiplication des transferts d'un établissement à l'autre, les classements non conformes aux profils des personnes incarcérées, les reports de rendez-vous médicaux ainsi que l'épuisement du personnel. Par ailleurs, le rapport spécial du Protecteur du citoyen sur les services aux personnes incarcérées qui éprouvent un problème de santé mentale, déposé en 2011, abordait entre autres l'impact de la surpopulation sur cette clientèle particulièrement vulnérable.

DES STRATÉGIES POUR CONTRER LES EFFETS DE LA SURPOPULATION

Le ministère de la Sécurité publique et les centres de détention ont mis en place différentes stratégies pour contrer les effets de la surpopulation. Voici les constats du Protecteur du citoyen quant aux répercussions de certaines de ces mesures sur les personnes incarcérées :

L'ajout de places par la construction de « bâtiments modulaires temporaires »

Des « bâtiments modulaires temporaires » ont été érigés sur le terrain des prisons d'Amos, de Québec, de Sherbrooke et de Trois-Rivières. Le Protecteur du citoyen constate que cette mesure a eu un impact limité puisque, pour des raisons de sécurité, peu d'individus y sont admissibles. Les personnes prévenues, celles affiliées à une organisation criminelle et celles ayant des antécédents de violence ne peuvent en effet être incarcérées dans ces bâtiments modulaires temporaires.

La construction de centres de détention

En 2007, la construction de quatre nouveaux établissements, à Sorel-Tracy, à Roberval, à Amos et à Sept-Îles, a été annoncée. À ce jour, aucun n'a été construit. Par ailleurs, ces quatre constructions n'ajouteront au total, selon l'information dont dispose le Protecteur du citoyen, que 338 nouvelles places puisqu'elles remplaceront des établissements vétustes qui devront être fermés.

Le doublement des cellules

L'occupation d'une cellule prévue pour une seule personne par deux, voire trois personnes est une autre solution qu'a retenue le Ministère pour accroître la capacité d'accueil dans les prisons. Or, le doublement d'une cellule exiguë, conçue pour un seul occupant, a des conséquences, dont l'aération déficiente, des problèmes de salubrité, de violence et de tensions pouvant nécessiter des interventions physiques du personnel carcéral. De l'avis du Protecteur du citoyen, ces conséquences peuvent représenter un risque pour la sécurité des personnes incarcérées et du personnel.

Une plainte qu'a traitée le Protecteur du citoyen cette année a également mis en lumière un autre impact du doublement des cellules : une personne incarcérée, dont le codétenu avait reçu une sanction disciplinaire de confinement dans sa cellule, a eu un accès restreint à celle-ci pendant plusieurs jours, bien qu'elle n'ait commis aucun manquement. Le Protecteur du citoyen est intervenu pour que l'établissement permette un accès raisonnable à cette personne incarcérée afin qu'elle ne soit plus pénalisée indûment et que cette situation ne se produise pas pour d'autres personnes.

La réduction de l'accès aux parloirs de visite les soirs et la fin de semaine

Lorsqu'un établissement dépasse sa capacité maximale, le personnel assigné aux parloirs peut être déplacé à la surveillance des secteurs pour des motifs sécuritaires. Le Protecteur du citoyen est d'avis que, lorsque c'est le cas, cela limite la possibilité, pour les proches et les avocats de la

défense, de rendre visite à la personne incarcérée, ce qui nuit à sa réinsertion sociale en plus de limiter son droit d'être représentée. Il est donc intervenu auprès d'un établissement pour permettre aux visiteurs en provenance de régions éloignées et à ceux ayant un emploi en semaine d'avoir accès au parloir.

Le transfert de personnes incarcérées d'un établissement à l'autre

Le transfert de personnes incarcérées d'un établissement à l'autre est la principale mesure utilisée pour parer à la surpopulation. En 2012-2013, il y a eu 29 290 transferts. Il s'agit d'une augmentation de 11 % par rapport à l'année précédente. Les conséquences de ces transferts à répétition sont multiples, entre autres : médication retardée, rendez-vous médicaux manqués, éloignement de la famille, difficulté d'accès aux avocats, reports de comparutions, retards dans l'évaluation.

La condition des femmes contrevenantes dans le réseau carcéral

Le ministère de la Sécurité publique a publié, en 2011, un portrait des femmes détenues dans le réseau correctionnel québécois³. Les données qui suivent proviennent de ce document. En 2007-2008, sur un total de 51 814 personnes incarcérées, on comptait 6 080 femmes, soit 12 % de la population correctionnelle. Celles-ci étaient incarcérées, suivies dans la communauté ou encore prises en charge dans ces deux milieux. Si 54 % des femmes étaient incarcérées dans deux établissements de détention (Québec – Secteur féminin et Maison Tanguay), les autres étaient admises dans des prisons pour hommes. Généralement, un secteur restreint est aménagé pour cette clientèle féminine, qui n'y reste souvent que quelques jours avant d'être transférée dans un centre de détention féminin ou d'être libérée.

Le taux de criminalité des femmes est environ cinq fois inférieur à celui des hommes et leurs peines d'emprisonnement deux fois plus courtes en moyenne (78,2 jours par rapport à 145,5 jours). De plus, 71 % des femmes incarcérées ayant une peine continue le sont pour une durée inférieure à 30 jours.

Les femmes sont donc une minorité dans le réseau correctionnel. Elles le ressentent encore plus profondément lorsqu'elles sont incarcérées dans un centre de détention à prédominance masculine. La surpopulation a des effets particuliers pour ces femmes. Leurs besoins ne sont pas toujours considérés par les directions aux prises avec un manque aigu de places pendant certaines périodes de l'année ou de façon chronique. De plus, elles n'osent pas nécessairement revendiquer leurs droits. Les dernières visites du Protecteur du citoyen aux établissements de détention de Trois-Rivières et de la Maison Tanguay, en janvier et février 2013, ont fait ressortir des problèmes importants : salubrité, locaux inadéquats, défauts dans la distribution des médicaments et lacunes dans l'évaluation des besoins des femmes.

ÉTABLISSEMENT DE DÉTENTION DE TROIS-RIVIÈRES

Les problèmes de surpopulation à cet établissement ont eu des conséquences importantes sur les femmes contrevenantes, qu'elles y soient de passage pour comparution ou qu'elles fassent l'objet d'une sentence intermittente. En effet, le secteur féminin a régulièrement été réquisitionné lorsqu'il y avait surnombre de la clientèle masculine ou à la suite de transferts de personnes incarcérées en provenance d'autres établissements. Les femmes étaient alors dirigées vers les cellules d'attente du secteur de l'admission (les « *bull pens* »). Celui-ci n'ayant pas la vocation d'un secteur d'hébergement, les conditions de détention sont inadéquates en matière d'hygiène. On n'y trouve en effet ni lavabo ni douche et la salubrité y est déficiente.

³ Lise GIROUX et Sylvie FRIGON, *Profil correctionnel 2007-2008 : les femmes confiées aux Services correctionnels*, Québec, Services correctionnels, ministère de la Sécurité publique, 2011.

En janvier 2013, le Protecteur du citoyen a réalisé une visite d'urgence dans le secteur féminin et les « *bull pens* » de l'établissement de Trois-Rivières, à la suite d'une plainte. Il a jugé l'utilisation de ces derniers inadéquate et a demandé aux autorités que les femmes soient installées très rapidement dans le secteur féminin. En raison de la surpopulation, le Protecteur du citoyen a accepté que les femmes faisant l'objet de sentences intermittentes soient exceptionnellement installées dans les « *bull pens* », pour la nuit, à condition qu'elles aient accès au secteur féminin durant la journée. L'établissement a mis en œuvre la recommandation du Protecteur du citoyen. Il a également accepté de repeindre les locaux du secteur féminin et s'est engagé à ce que ce secteur et les « *bull pens* » soient nettoyés le vendredi soir par une personne incarcérée rémunérée. La situation a été réglée à la satisfaction du Protecteur du citoyen et fait l'objet d'un suivi régulier.

ÉTABLISSEMENT DE DÉTENTION MAISON TANGUAY

Cet établissement, dont l'état de délabrement est important, connaît également un problème de surpopulation. Afin de contrer les effets de cette surpopulation, l'établissement a mis fin, le 14 février 2013, à une entente avec le centre de détention de Montréal qui consistait à héberger des hommes inscrits à un programme thérapeutique dans un secteur de la Maison Tanguay. Ce secteur est maintenant utilisé pour héberger la clientèle féminine en surpopulation.

La réinsertion sociale

L'APPLICATION DU PROGRAMME PARCOURS

Le programme Parcours a comme objectifs, notamment, la conscientisation et la responsabilisation des contrevenants présentant un risque élevé de récidive. Il s'agit d'un programme essentiel pour leur réinsertion sociale. Or, à l'automne 2012, le Protecteur du citoyen a constaté que certains centres de détention avaient interrompu ou suspendu temporairement ce programme, en raison de l'indisponibilité des responsables, du manque de locaux ou de personnel pour assurer la surveillance nécessaire.

La Direction générale des services correctionnels a confirmé au Protecteur du citoyen que tous les établissements offriraient de nouveau le programme Parcours d'ici le 31 mars 2013. De plus, des ajustements aux modalités de suivi devaient être faits en vue d'obtenir une évaluation plus précise quant à l'application de ce programme. Le Protecteur du citoyen est satisfait des engagements pris et suit la situation de près étant donné l'importance de ce programme.

DÉLAI D'ÉVALUATION DU RISQUE DE RÉCIDIVE ET DU POTENTIEL DE RÉINSERTION SOCIALE

Les personnes incarcérées ayant une sentence de plus de six mois sont évaluées avant le sixième de leur sentence – ou au plus tard 45 jours après le prononcé de celle-ci – afin d'établir leur risque de récidive ainsi que leur potentiel de réinsertion sociale.

Cette année, le nombre de dossiers évalués⁴ dans les délais prescrits, soit avant le sixième de la sentence, a été de 42,1 % (45,7 % en 2011-2012). Aussi, 47,9 % des évaluations (43,8 % en 2011-2012) ont été produites hors délais, soit entre le sixième et le tiers de la sentence. Enfin, 4,0 % des évaluations (3,0 % en 2011-2012) ont même été faites après le tiers de la sentence. Force est donc de constater que non seulement le Ministère ne réussit pas à produire les évaluations dans les délais prescrits par la loi, mais que la situation s'est dégradée depuis l'année dernière. Le Ministère a informé le Protecteur du citoyen qu'il est en train d'analyser les ressources allouées pour effectuer ces évaluations afin d'en améliorer la performance. Le Protecteur du citoyen suit la situation de près.

4 Portraits quant au respect des délais/évaluations du risque et des besoins, évolution provinciale 2011-2012 et 2012-2013.

RENONCIATION À LA LIBÉRATION CONDITIONNELLE

La libération conditionnelle constitue l'une des étapes les plus importantes pour la réinsertion sociale. Le Protecteur du citoyen est donc hautement préoccupé par le taux sans cesse croissant de détenus qui remplissent le formulaire de renonciation à cette libération. Le pourcentage de renonciation a en effet doublé au cours des six dernières années, passant de 24 % en 2007 à 51 % en 2011-2012. Cette augmentation pourrait être liée au fait que les personnes incarcérées n'ont pas été évaluées dans les délais prévus, soit au sixième ou au tiers de leur sentence.

Les soins de santé dans les centres de détention

POUR DES SERVICES MIEUX ADAPTÉS AUX PERSONNES INCARCÉRÉES QUI ÉPROUVENT UN PROBLÈME DE SANTÉ MENTALE

En 2011-2012, le Protecteur du citoyen a publié un rapport spécial intitulé *Pour des services mieux adaptés aux personnes incarcérées qui éprouvent un problème de santé mentale*. Vous pouvez prendre connaissance des suivis apportés aux recommandations de ce rapport au chapitre *Bilan des interventions systémiques*, à la page 100.

 Le rapport peut aussi être consulté sur le site Web www.protecteurducitoyen.qc.ca, sous l'onglet «Dossiers et documentation», dans la section «[Rapports d'enquête et rapports spéciaux](#)».

LA POURSUITE DES TRAITEMENTS MÉDICAUX LORS DES TRANSFERTS D'UN ÉTABLISSEMENT À L'AUTRE

Dans son rapport annuel 2006-2007, le Protecteur du citoyen recommandait «que les services correctionnels s'assurent de l'amélioration des pratiques pour éviter, sinon minimiser, l'impact négatif d'un transfert sur les soins de santé et sur la réinsertion sociale des personnes détenues». L'année suivante, il constatait que les travaux n'avaient pas encore été amorcés. Un comité a finalement été formé en février 2010 et son rapport, contenant 12 recommandations, a été déposé en novembre de la même année. Dans son rapport annuel 2011-2012, le Protecteur du citoyen constatait que les travaux visant l'implantation des recommandations du comité n'étaient pas commencés puisque le ministère de la Sécurité publique attendait les commentaires du réseau correctionnel. Or, après avoir obtenu ces commentaires, le Ministère a décidé de ne plus retenir les recommandations de ce comité et en a avisé le Protecteur du citoyen.

Un nouveau comité de travail a été créé en 2012, avec le mandat d'établir des critères de transfert et des modalités quant à la poursuite des services à l'égard des personnes transférées. Le Protecteur du citoyen est très insatisfait de cette situation. Il trouve incompréhensible qu'après six ans, le Ministère réalise qu'il y avait des lacunes dans les recommandations initiales et dans la composition du comité. Il estime que les travaux du nouveau comité de travail devraient être terminés au plus tard le 31 décembre 2013.

(... **Un détenu transféré sept fois malgré ses problèmes de santé**

Un citoyen a été transféré sept fois en 44 jours malgré ses problèmes de santé qui exigeaient le respect intégral d'une diète médicale. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, le directeur de l'établissement s'est engagé à ne plus transférer la personne incarcérée, sauf lors d'une comparution. ...)

RECOURIR À LA CONTENTION DANS LE RESPECT DES DROITS ET DES RÈGLES

Dans son rapport annuel 2011-2012, le Protecteur du citoyen s'interrogeait sur la légalité des mesures de contention. Depuis, des échanges ont eu lieu avec le Ministère pour que les instructions provinciales soient réévaluées. Dans le futur, un avis médical devra être obtenu, en plus de l'autorisation des gestionnaires, avant de recourir à une telle mesure.

UTILISER LE VÊTEMENT ANTISUICIDE À DES FINS APPROPRIÉES

L'utilisation du vêtement antisuicide («jaquette bleue») à des fins autres que celle de la protection d'une personne présentant un risque suicidaire ou manifestement désorganisée est à proscrire. La vie de la personne incarcérée ou celle d'un tiers doit être en jeu. Le Protecteur du citoyen constate parfois une utilisation inappropriée de la «jaquette bleue».

Ainsi, cette année, un établissement a imposé le port du vêtement antisuicide à des détenus n'ayant pas de problématique suicidaire afin de les contraindre à accepter un changement de secteur. L'intervention du Protecteur du citoyen auprès de la direction de cet établissement a permis de mettre fin à cette pratique inacceptable.

(... **Faute de matelas antisuicide, un détenu dort directement sur le sol**

Un citoyen est incarcéré dans une cellule d'isolement, car, de l'avis du médecin et du psychiatre de l'établissement, il présente un risque suicidaire. Or, comme l'établissement ne dispose pas de matelas antisuicide, le détenu se voit obligé de dormir directement sur le sol. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, le centre de détention s'est procuré des matelas antisuicide et les cellules d'isolement utilisées pour les personnes suicidaires ou en désorganisation importante en sont maintenant dotées. ...)

Des erreurs dans le classement des personnes incarcérées

L'augmentation de la population carcérale entraîne une surcharge de travail pour les employés des centres de détention, notamment ceux qui sont responsables de déterminer le classement des personnes incarcérées lors de leur admission. Ce classement doit s'appuyer notamment sur la condition physique et mentale de la personne, sur son dossier judiciaire et correctionnel, sur son comportement et sur son évolution en établissement de détention, le cas échéant.

Au cours de l'année, le Protecteur du citoyen a traité une plainte concernant un citoyen incarcéré aux prises avec des problèmes de santé mentale qui avait été classé par erreur dans un secteur de surpopulation. Le Protecteur du citoyen a demandé à ce qu'il soit réévalué pour être pris en charge par le personnel médical, ce qui a été fait.

Le Protecteur du citoyen est également intervenu en 2012-2013 pour que deux codétenues classées dans le même secteur soient séparées, puisque l'une d'elles avait porté des accusations criminelles de voies de fait contre l'autre. Qu'il y ait interdiction de contact ou non, l'établissement doit être vigilant en ce qui concerne les risques sécuritaires. L'intervention du Protecteur du citoyen a permis de rappeler ce principe au personnel concerné et les citoyennes ont été relogées dans des secteurs différents.

La détention illégale des personnes incarcérées sous ordonnance d'évaluation

Le Protecteur du citoyen, qui a signalé dans ses rapports annuels antérieurs l'illégalité de la garde de personnes incarcérées sous ordonnance d'évaluation dans un centre de détention, a reçu la confirmation que le ministère de la Sécurité publique, le ministère de la Justice et la magistrature avaient élaboré un nouveau formulaire devant corriger la situation. L'Info Greffe d'octobre 2012 et celui de janvier 2013 aisaient d'ailleurs les intervenants du ministère de la Justice des modifications et du fait que le tribunal aurait désormais la possibilité de préciser les conditions et les modalités relatives à l'ordonnance.

Ce nouveau formulaire permettra d'assurer un meilleur suivi des ordonnances d'évaluation auprès des établissements de détention, des centres hospitaliers et des tribunaux. Le tribunal a maintenant la possibilité de prévoir, dans l'ordonnance, les conditions relatives à la garde de l'accusé, à son transport et à son retour devant le tribunal. Cette ordonnance devrait éviter les situations où des établissements de détention pourraient être appelés à détenir un accusé sans un ordre formel du tribunal. De plus, cette ordonnance permettra le retour de l'accusé sans qu'il soit nécessaire de rédiger un mandat de renvoi.

Le Protecteur du citoyen salue l'excellente collaboration de toutes les parties dans le but de résoudre ce problème. En mars 2013, il a toutefois constaté que l'utilisation du nouveau formulaire n'était pas toujours optimale. Certains greffes utilisaient en effet le mauvais formulaire ou ne le remplissaient pas adéquatement. Il est intervenu auprès du ministère de la Justice pour qu'il règle la situation rapidement. Il s'est aussi assuré auprès du ministère de la Sécurité publique qu'il veille à ce que les établissements ne se retrouvent pas à nouveau en situation d'illégalité en ce qui concerne la garde de personnes incarcérées en attente d'une évaluation.

Des difficultés d'application des ententes du Ministère

Le ministère de la Sécurité publique est responsable de la garde des personnes incarcérées dans la région de Kativik, dans le Nord-du-Québec. Depuis 2005, dans l'exercice de ce mandat, il doit produire, au moins une fois par année, un rapport écrit de ses observations et recommandations en ce qui a trait à la conformité et aux aspects sécuritaires des lieux de garde utilisés dans cette région. Or, lors de vérifications, le Protecteur du citoyen a constaté que ce rapport n'avait jamais été produit. Cette situation a été signalée au Ministère, qui a accepté de produire le rapport dans les meilleurs délais.

Un accès téléphonique limité qui enfreint les droits des personnes incarcérées

Des appareils téléphoniques dont les frais d'utilisation sont à la charge de la personne appelée sont installés dans les secteurs de vie de tous les centres de détention. Cependant, le système téléphonique utilisé ne permet pas de joindre quelqu'un utilisant un téléphone filaire d'une compagnie autre que Bell, un téléphone satellite (Nord-du-Québec) ou encore un téléphone cellulaire. De plus, il est impossible d'obtenir la communication lorsque la personne à joindre utilise un système de réponse automatisé, ce qui est le cas de plusieurs cabinets d'avocats. Cette situation enfreint les droits des personnes incarcérées, car elle limite l'accès aux avocats. De plus, elle nuit à la réinsertion sociale en compliquant l'accès à la famille et aux organismes d'aide. Le Ministère s'est engagé à corriger la situation avec l'implantation d'un nouveau système à l'été 2013.

Rapports de visite et rencontres de suivi

En 2012-2013, des rapports de visite ont été transmis aux autorités des établissements d'Amos, de Chicoutimi, de Roberval, de Québec (secteurs masculin et féminin) et de Saint-Jérôme. Des rencontres de suivi ont eu lieu avec les autorités des établissements de Sorel, de Trois-Rivières, de Sherbrooke, de Saint-Jérôme, de Rimouski et de New Carlisle. Ces visites ont mis en lumière certaines problématiques comme le non-respect de la confidentialité des requêtes médicales, l'insalubrité des cellules de réclusion et l'absence de suivi concernant le nettoyage des cellules. Les quartiers cellulaires de différents palais de justice, sous la responsabilité de la Direction générale des services correctionnels du ministère de la Sécurité publique, ont été visités afin de vérifier la conformité des conditions de détention. Dans leur ensemble, celles-ci se sont avérées adéquates.



LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET SON RÉSEAU DE SERVICES

Ce chapitre est consacré au ministère de la Santé et des Services sociaux et à son réseau de services. Celui-ci est constitué de près de 300 établissements qui offrent des services dans plus de 1 700 installations, réparties dans 18 régions sociosanitaires. Ces établissements sont publics, conventionnés ou privés. Le réseau s'appuie sur des médecins travaillant dans près de 2 000 cliniques et cabinets médicaux, dont les groupes de médecine familiale. Ses autres partenaires se trouvent, notamment, dans près de 3 600 organismes communautaires, dans des entreprises d'économie sociale en aide domestique et dans des pharmacies communautaires.

En vertu de la Charte des droits et libertés de la personne, du Code civil du Québec et de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, tous les usagers du système public de santé et des services sociaux bénéficient notamment des droits suivants :

- Droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats ;
- Droit au respect de la dignité et de l'intimité ;
- Droit au respect de la confidentialité du dossier médical ;
- Droit à l'information ;
- Droit de porter plainte.

La mission du Protecteur du citoyen consiste à s'assurer que ces droits sont respectés ainsi qu'à prévenir les préjudices causés aux usagers par les instances du réseau de la santé et des services sociaux.

LES PLAINTES EN 2012-2013

Cette année, le nombre de plaintes reçues par le Protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux a connu une hausse de 9% : il est passé de 1 088 en 2011-2012 à 1 186 en 2012-2013. On note toutefois une diminution des signalements pour la même période, soit de 245 à 239. Il s'agit, dans ce dernier cas, de demandes faites par des tiers pour obtenir l'intervention du Protecteur du citoyen à l'égard de situations susceptibles de compromettre la santé ou le bien-être d'un ou de plusieurs usagers, souvent vulnérables. Les établissements qui accueillent des personnes vulnérables sont particulièrement visés par les signalements faits au Protecteur du citoyen. Ces personnes craignent fréquemment les représailles et n'osent pas se plaindre au commissaire local ou régional. Ce sont donc souvent leurs proches qui prennent les devants.

Le Protecteur du citoyen a conclu que 43 % des motifs de plainte et de signalement qu'il a fermés en 2012-2013 étaient fondés, comparativement à 48,7 % en 2011-2012. La plupart consistaient en des difficultés d'accès aux soins et aux services, en des délais ou en un non-respect des droits. C'est le programme-service Santé physique qui a fait l'objet du plus grand nombre de plaintes fondées. Pour ce qui est des signalements fondés, le programme Perte d'autonomie liée au vieillissement arrive au premier rang. Le chapitre *Les résultats en chiffres*, à la page 129, présente les statistiques par programme-service ainsi que d'autres données d'intérêt.

LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Les lignes directrices prévues à la Loi sur les services de santé et les services sociaux guident la gestion et la prestation des services. Elles énoncent notamment que la reconnaissance des droits et libertés de l'utilisateur doit inspirer les gestes accomplis à son endroit. Le régime d'examen des plaintes et de la qualité des services qui doit être mis en place dans chaque établissement est l'un des outils permettant d'en mesurer l'atteinte.

Faisant l'examen de ces plaintes en tant que recours de deuxième niveau, le Protecteur du citoyen a observé les difficultés éprouvées par des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services à exécuter leur mandat en raison, notamment, des limites qui leur sont imposées. Ils ne disposent pas tous des ressources et des conditions d'exercice requises, comme le Protecteur du citoyen l'a souvent souligné dans ses rapports annuels. Il a aussi remarqué des disparités d'efficacité des mécanismes d'examen des plaintes d'une région sociosanitaire à l'autre. Faisant suite à une recommandation du Protecteur du citoyen, le Ministère a décidé de mettre à contribution les agences de la santé et des services sociaux afin qu'elles assurent la surveillance du régime d'examen des plaintes. Le Protecteur du citoyen suivra l'impact de cette décision.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN PAR LE MINISTÈRE

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a déposé un plan d'action, en décembre 2012, où il indiquait ses engagements et les suivis qu'il entendait apporter aux recommandations du Protecteur du citoyen. Ce dernier reconnaît la complexité des enjeux et tient à souligner la qualité de la collaboration qu'il a reçue du Ministère dans la plupart des dossiers.

Le suivi des recommandations faites au Ministère se trouve à la page 156 du présent rapport annuel, au chapitre *Suivi des recommandations des rapports annuels antérieurs du Protecteur du citoyen*.

Cette année, le Protecteur du citoyen rend compte des problématiques qui l'ont particulièrement interpellé dans les programmes-services suivants (présentés en ordre alphabétique dans les prochaines pages) :

- Déficience physique, déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement (TED);
- Perte d'autonomie liée au vieillissement;
- Santé mentale;
- Santé physique;
- Soutien à domicile.

La sélection de ces problématiques a été effectuée selon les critères de gravité, de récurrence et d'impact pour les citoyens.

Les suivis des recommandations aux rapports d'enquête et aux rapports spéciaux du Protecteur du citoyen sont présentés au chapitre *Bilan des interventions systémiques*, à la page 91. Les commentaires sur les projets de loi et de règlement sont, quant à eux, résumés au chapitre *Bilan de la veille législative et réglementaire*, à la page 105, ainsi que dans la section relative au programme visé.

Déficiences physiques, déficiences intellectuelles et troubles envahissants du développement (TED)

LES PLAINTES EN 2012-2013

Le nombre de plaintes qu'a reçues le Protecteur du citoyen au sujet de la déficience physique, de la déficience intellectuelle ou des troubles envahissants du développement (TED) a augmenté au cours de la dernière année. Le nombre de plaintes jugées fondées par le Protecteur du citoyen connaît également une hausse. Les plaintes fondées ont trait principalement :

- Au bris dans la continuité des services entre les établissements;
- Aux difficultés d'accès aux différents services;
- À la qualité et à la disponibilité des services d'hébergement.

DES PROBLÈMES DE COORDINATION ET DE CONTINUITÉ DES SERVICES

Depuis plusieurs années, le Protecteur du citoyen soulève des problèmes de coordination et de continuité des services pour les personnes présentant une déficience intellectuelle, une déficience physique ou un TED. À la lumière des plaintes qu'il reçoit, il est préoccupé par la situation de ces personnes.

Le Protecteur du citoyen salue les améliorations aux services offerts à d'autres clientèles, notamment les personnes âgées. Il considère toutefois que cela ne doit pas se faire au détriment des personnes présentant une déficience intellectuelle ou une déficience physique qui sont, elles aussi, très vulnérables.

Ainsi, des services de soutien à domicile permettant que de jeunes personnes atteintes d'une déficience aient une vie la plus normale possible sont réduits ou abolis. Les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), quant à eux, ne répondent pas toujours aux aspirations légitimes de participation sociale des personnes jeunes et adultes qu'ils hébergent.

DES VISITES D'APPRÉCIATION DANS LES RESSOURCES D'HÉBERGEMENT S'IMPOSENT

En 2011, le Protecteur du citoyen a recommandé au ministère de la Santé et des Services sociaux d'apporter des modifications à son programme de visites d'appréciation afin de s'assurer que toute personne qui vit dans un milieu de vie substitut rattaché au réseau public, qu'il s'agisse d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial, bénéficie des services appropriés et d'un environnement physique de qualité. Le Ministère avait alors annoncé que des travaux d'optimisation étaient en cours.

Deux ans plus tard, le Ministère en est encore à l'étape de l'élaboration d'une grille d'appréciation. Aucune visite n'a été faite depuis et le Ministère n'est pas en mesure de fournir son plan à cet égard. Or, le Protecteur du citoyen constate encore plusieurs manquements dans les ressources intermédiaires et les ressources de type familial.

(... L'histoire se répète

En 2010, le Protecteur du citoyen est intervenu de sa propre initiative dans une ressource intermédiaire hébergeant six personnes lourdement handicapées. Cette ressource intermédiaire, qui était sous contrat avec un centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement, a cessé ses activités. Cette année, le Protecteur du citoyen a traité une plainte concernant la nouvelle ressource intermédiaire hébergeant maintenant ces usagers et liée au même centre de réadaptation. Il a constaté la récurrence des nombreux problèmes mis en évidence lors de son intervention de 2010 :

- La ressource présente des lacunes importantes en ce qui a trait au milieu de vie (désœuvrement et manque de stimulation des usagers) ;***
- L'offre alimentaire n'est pas conforme au contrat signé entre la ressource et le centre de réadaptation ;***
- Le centre de réadaptation n'effectue pas l'encadrement requis : la planification des services aux usagers, la transmission des attentes à l'égard de la ressource et le suivi professionnel sont déficients.***

Le Protecteur du citoyen a formulé des recommandations au centre de réadaptation afin que les problèmes constatés dans cette ressource intermédiaire soient réglés de façon définitive et que la situation ne se produise pas dans d'autres ressources sous sa responsabilité. Il effectue un suivi très serré de ses recommandations auprès du centre de réadaptation. ...)

L'IMPORTANCE DES ACTIVITÉS DE JOUR POUR LES PERSONNES PRÉSENTANT UNE DÉFICIENCE⁵

Avant la réorganisation des services dans le réseau de la santé et des services sociaux, en 2003, l'offre de services des centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED) comportait une série de mesures afin de prendre en charge les personnes à la fin de leur parcours scolaire. Ces mesures incluaient notamment une offre de services dans un centre de jour pour les personnes ne pouvant intégrer le marché du travail. La fréquentation d'un centre de jour est importante, car elle contribue à l'apprentissage des habiletés sociales. Elle aide les personnes déficientes à se réaliser, tout en permettant aux proches aidants de vaquer à leurs occupations professionnelles et personnelles. La redéfinition du rôle des CRDITED vers l'intervention spécialisée les amène à ne plus offrir ce service, qui est désormais sous la responsabilité des centres de santé et de services sociaux (CSSS). Or, faute de budget, ceux-ci peinent à répondre à ce besoin. S'ensuit une offre de services soumise à de longues listes d'attente, disparate, parcellaire et parfois onéreuse. Cette situation bouleverse la vie des familles. Certains parents craignent de devoir quitter leur emploi pour s'occuper de leur jeune adulte alors que d'autres envisagent un hébergement dans une ressource du réseau.

⁵ Le 8 avril 2013, la ministre déléguée aux Services sociaux et à la Protection de la jeunesse a annoncé la création d'un groupe de travail et un investissement récurrent de 10 millions de dollars, ciblant spécifiquement l'organisation des services socioprofessionnels pour les personnes de 21 ans et plus présentant un TED, une déficience intellectuelle ou une déficience physique. Le mandat confié au groupe de travail est d'améliorer, à court terme, l'offre d'activités socioprofessionnelles et de services résidentiels adaptés.

(... **Plus de 21 ans? Il n'y a plus de services...**

Un groupe de parents dont les enfants atteindront bientôt l'âge de 21 ans a interpellé le Protecteur du citoyen à la suite d'une décision du centre de réadaptation de ne plus offrir les services de centre de jour pour cette clientèle. Bien que des initiatives locales et communautaires se soient depuis organisées, elles ne pallient qu'en partie la perte de ces services. De plus, les citoyens doivent maintenant payer une partie des coûts liés à ces activités. ...)

(... **Services interrompus durant l'été**

Faute de financement, un organisme communautaire offrant des services de loisirs à une cinquantaine de personnes vivant avec une déficience intellectuelle ou physique a dû fermer ses portes durant l'été. Cette fermeture a eu un impact important sur ces personnes en brisant leur routine et en interrompant des activités qui leur étaient bénéfiques. Elle a par ailleurs privé leurs proches de moments de répit essentiels. Le Protecteur du citoyen a recommandé à l'agence de la santé et des services sociaux et au CSSS concernés de définir les montants disponibles pour les activités de jour sur leur territoire et d'examiner la possibilité de les attribuer à l'organisme dans le cadre d'une entente de partenariat. L'agence et le CSSS ont accepté les recommandations et étudient la façon de les mettre en œuvre. ...)

LES SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES PRÉSENTANT UN TROUBLE ENVAHISSANT DU DÉVELOPPEMENT : DE L'ENGAGEMENT GOUVERNEMENTAL À LA RÉALITÉ

En 2009-2010, le Protecteur du citoyen publiait un rapport spécial sur les services gouvernementaux destinés aux enfants de 0 à 7 ans qui présentent un TED. Cette année, il a déposé un deuxième rapport sur la même problématique, consacré cette fois aux jeunes de plus de 7 ans et aux adultes. Vous pouvez prendre connaissance des suivis apportés aux recommandations de ces rapports au chapitre *Bilan des interventions systémiques*, à la page 96.



Les rapports peuvent aussi être consultés sur le site Web www.protecteurducitoyen.qc.ca, sous l'onglet «Dossiers et documentation», dans la section «**Rapports d'enquête et rapports spéciaux**».

Perte d'autonomie liée au vieillissement

LES PLAINTES EN 2012-2013

Cette année, le Protecteur du citoyen a reçu un nombre beaucoup plus élevé de plaintes et de signalements qu'en 2011-2012. Cependant, on note une légère baisse des plaintes et signalements jugés fondés après enquête. La nature des plaintes et signalements fondés a surtout porté sur les aspects cliniques, principalement l'organisation des soins et des services, la qualité des soins d'assistance aux activités de la vie quotidienne et la surveillance. L'attitude et le comportement du personnel ont également fait l'objet de plusieurs plaintes fondées.

Par ailleurs, des plaintes et des signalements suscitent une préoccupation particulière au sujet de la qualité des soins et des services dispensés aux personnes âgées qui sont hébergées dans des ressources privées d'hébergement dans le cadre d'ententes d'achat de places par le réseau public.

ASSURER LA QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES AUX PERSONNES HÉBERGÉES TRANSITOIREMENT DANS DES RESSOURCES D'HÉBERGEMENT PRIVÉES

Depuis plusieurs années, le réseau de la santé et des services sociaux se heurte à un problème récurrent d'engorgement dans les urgences des hôpitaux. Ce problème découle entre autres du fait que des personnes âgées en attente d'une place d'hébergement permanent occupent des lits dans les hôpitaux.

Pour faire face à la pression importante créée par la nécessité de désengorger les urgences, les centres de santé et de services sociaux (CSSS) et les agences régionales de la santé et des services sociaux ont recours à des solutions variées. Ces solutions incluent souvent des ententes d'achats de places avec des ressources d'hébergement privées. Ces ententes visent à héberger transitoirement des personnes âgées, en attendant qu'une place se libère dans le lieu d'hébergement permanent répondant à leurs besoins.

Tout en adhérant à l'objectif de désengorger les urgences des hôpitaux, le Protecteur du citoyen a constaté, lors du traitement de plaintes et de signalements, que la poursuite de cet objectif entraînait des situations préjudiciables aux usagers. Ainsi, des personnes âgées hébergées au moyen de places achetées par le réseau public auprès de ressources privées se sont retrouvées dans des contextes d'hébergement qui ne permettent pas toujours d'offrir une réponse adéquate à leurs besoins.

(... Une agence doit mieux encadrer les soins offerts par un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) privé avec lequel elle a une entente de service

Le Protecteur du citoyen a reçu un signalement concernant la qualité des soins et des services fournis aux résidents d'un CHSLD privé non conventionné où la majorité des places sont achetées par l'agence régionale afin de désengorger l'urgence d'un hôpital. Le signalement dénonçait des lacunes dans la surveillance des résidents, le manque de formation du personnel ainsi que des problèmes d'attitude et de comportement chez celui-ci. On mentionnait également le recours inapproprié aux mesures de contention.

Au moment où le Protecteur du citoyen menait son enquête, un deuxième signalement lui est parvenu. Il faisait état de négligence dans les soins infirmiers fournis à une résidente du même CHSLD.

L'enquête réalisée par le Protecteur du citoyen à la suite de ces signalements a confirmé des faits préoccupants concernant la surveillance des résidents, les soins qui leur étaient prodigués ainsi que l'approche du personnel du CHSLD.

Étant donné que la majorité des places du CHSLD étaient achetées par l'agence, le Protecteur du citoyen s'est interrogé sur le contrôle de qualité effectué par cette dernière. À cet égard, il a constaté que, depuis 2009, le CHSLD avait fait l'objet de recommandations de la part du Bureau du coroner et du ministère de la Santé et des Services sociaux. Ces recommandations visaient la mise en place d'un milieu de vie et de soins de qualité pour les résidents. Le Protecteur du citoyen a observé que plusieurs de ces recommandations n'avaient toujours pas été implantées dans le CHSLD et que l'agence continuait d'y acheter des places sans exiger les correctifs requis.

Le Protecteur du citoyen a donc formulé une recommandation à l'agence afin qu'elle prenne des mesures pour assurer la qualité des soins et du milieu de vie offerts aux résidents dans le cadre des ententes de service avec ce CHSLD. Le Protecteur du citoyen assure un suivi étroit de l'implantation de cette recommandation.

Le Protecteur du citoyen a également formulé cinq recommandations à l'endroit du CHSLD. Elles avaient pour objet d'apporter les améliorations requises en vue d'une réponse adéquate aux besoins des résidents. Elles portaient entre autres sur l'approche du personnel, les soins infirmiers, le contrôle de la qualité ainsi que le suivi psychosocial. Le Protecteur du citoyen veille à l'implantation de ces recommandations par le CHSLD. . . .)

 Le rapport d'intervention du Protecteur du citoyen peut être consulté sur le site Web www.protecteurducitoyen.qc.ca, sous l'onglet «Dossiers et documentation», dans la section «Rapports d'intervention».

*(. . . **Un usager est retiré d'une unité de soins palliatifs pour être hébergé transitoirement dans une résidence privée***

Une personne âgée est retirée d'un lit de soins palliatifs d'un CHSLD public pour être hébergée dans une résidence pour personnes âgées. La plainte porte sur la qualité des soins et des services offerts à cette personne dans son nouveau lieu d'hébergement. Voici les faits :

- *L'usager, en phase terminale d'un cancer, est admis dans une unité de soins palliatifs d'un CHSLD public*
- *Cinq mois plus tard, l'état de santé de l'usager s'est stabilisé et le CSSS évalue qu'il ne nécessite plus les soins spécialisés de l'unité de soins palliatifs*
- *L'usager est transféré dans une résidence privée pour aînés où le CSSS achète une place pour lui*
- *Trois semaines après le transfert, l'usager voit son état de santé se dégrader. Il est admis en centre hospitalier, où il décède cinq jours plus tard.*

L'enquête a montré qu'une situation d'engorgement à l'urgence de l'hôpital avait précipité le transfert de l'usager et que dans ce contexte, le CSSS avait pris la décision d'héberger celui-ci au moyen d'une place achetée auprès d'une résidence privée pour aînés. Dès son arrivée dans la résidence privée, l'usager a présenté des troubles de comportement importants avec lesquels le personnel de la résidence éprouvait des difficultés à composer.

L'enquête du Protecteur du citoyen a aussi permis de constater des lacunes importantes dans le suivi assuré par le CSSS à la suite du transfert de l'usager dans la résidence privée :

- *L'usager n'a obtenu aucun suivi psychosocial ;*
- *L'usager n'a été visité par une infirmière du CSSS que trois semaines après son transfert ;*
- *L'achat de places n'était encadré par aucune entente formelle entre le CSSS et la résidence privée : les rôles et les responsabilités de la résidence ainsi que ceux du CSSS n'ont pas été précisés, non plus que les attentes quant à la qualité de la réponse aux besoins de l'usager.*

Le Protecteur du citoyen a recommandé au CSSS de renforcer ses mécanismes de suivi et de prise en charge des usagers afin de s'assurer qu'ils obtiennent les soins et les services requis selon l'évaluation de leur condition psychosociale et de leur état de santé physique. Le Protecteur du citoyen a aussi recommandé au CSSS de baliser ses achats de places par des ententes formelles qui précisent, entre autres, les attentes envers la ressource d'hébergement quant à la réponse aux besoins particuliers des usagers transférés. . . .)

RECOMMANDATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN CONCERNANT LA QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES AUX PERSONNES HÉBERGÉES TRANSITOIREMENT DANS DES RESSOURCES D'HÉBERGEMENT PRIVÉES

Considérant que la pression importante créée par les efforts de désengorgement des urgences des hôpitaux amène les établissements publics et les agences régionales à recourir de plus en plus à de l'hébergement transitoire dans des ressources privées d'hébergement;

Considérant les lacunes observées dans la qualité des soins et des services dispensés aux usagers hébergés transitoirement dans des ressources privées en entente de service avec des établissements publics;

Considérant l'absence de balises claires sur les normes de qualité attendues de la ressource privée dans sa réponse aux besoins des usagers transférés dans le cadre de ces ententes ainsi que l'implication variable des établissements publics dans le contrôle de la qualité des services qui y sont dispensés;

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE AU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX:

- De prendre les mesures appropriées afin de s'assurer que les usagers hébergés dans le cadre d'ententes d'achat de places reçoivent les soins et les services qui correspondent à l'évaluation de leurs besoins. Le Protecteur du citoyen demande au ministère de la Santé et des Services sociaux de l'informer des mesures prises pour répondre à cette recommandation.

≡ COMMENTAIRES DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Voici ce qu'a répondu le Ministère au sujet de la recommandation du Protecteur du citoyen:

«Le ministère de la Santé et des Services sociaux a déjà entrepris divers travaux afin de poursuivre l'effort d'amélioration des soins et services destinés aux personnes âgées. Ces travaux concernent notamment les services offerts aux usagers hébergés dans le cadre d'ententes d'achat de places.

En effet, le Ministère élabore actuellement une offre de service qui couvrira le continuum précisant les différents services à offrir aux aînés vulnérables, les rôles et les responsabilités des dispensateurs de services et définira les standards d'accessibilité, de continuité, d'efficience et d'efficacité. La diffusion progressive d'avis ministériels de l'offre de service débutera à compter du printemps 2014.

À l'automne 2012, le Ministère a entrepris une révision en profondeur de la démarche des visites d'évaluation dans les CHSLD. Les visites permettent d'évaluer l'ensemble du milieu pour mettre en lumière les éléments contribuant à l'implantation des orientations et s'assurer que les personnes hébergées bénéficient d'un véritable milieu de vie de qualité. Cette évaluation se fait sans distinction à l'égard des achats de places.

Enfin, l'entrée en vigueur du règlement concernant la certification des résidences privées pour aînés (RPA), en mars 2013, accorde un pouvoir accru aux agences de la santé et des services sociaux. Ainsi des répondants régionaux sont responsables d'informer les exploitants des RPA des obligations qui découlent du règlement et de les accompagner afin de s'assurer des mesures prises pour satisfaire aux normes et aux critères qui y sont édictés. Afin de s'assurer du maintien des conditions de certification, des inspecteurs ministériels procèdent à des visites sans préavis dans les RPA.»

LES VISITES D'INSPECTION DES RÉSIDENCES PRIVÉES POUR ÂÎNÉS

Le Protecteur du citoyen tient à souligner les efforts qu'a déployés cette année le ministère de la Santé et des Services sociaux relativement aux visites d'inspection des résidences pour aînés. La mise en place d'une direction et d'une équipe d'inspection ainsi que la réalisation de 300 inspections permettent d'espérer un contrôle de qualité plus serré des services dispensés par ces ressources privées d'hébergement.

RÉACTION DU PROTECTEUR DU CITOYEN AU PROJET DE RÈGLEMENT SUR LES CONDITIONS D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT DE CONFORMITÉ ET LES NORMES D'EXPLOITATION D'UNE RÉSIDENCE PRIVÉE POUR ÂÎNÉS

Le Protecteur du citoyen a émis 12 recommandations concernant ce projet de règlement, dans la perspective qu'il avait fait valoir lors des consultations sur le projet de loi n° 16, en septembre 2011. Le Protecteur du citoyen soulignait alors l'importance d'établir des critères de certification rigoureux et des pratiques d'inspection des résidences privées pour aînés visant à garantir le respect des droits des personnes âgées qui y résident, notamment en matière de sécurité, de qualité des services, de respect et de qualité de vie.

Un résumé de l'intervention du Protecteur du citoyen et de ses recommandations se trouve au chapitre *Bilan de la veille législative et réglementaire*, à la page 116 de ce rapport.

 Le mémoire du Protecteur du citoyen concernant le projet de règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés peut être consulté sur son site Web www.protecteurducitoyen.qc.ca, sous l'onglet «Dossiers et documentation», dans la section «Réactions aux projets de loi et de règlement».

Au cours de l'année, le Protecteur du citoyen a également commenté deux projets de règlement, soit le Règlement modifiant le Code de construction et le Règlement modifiant le Code de sécurité. Ces deux projets de règlement avaient notamment pour but de modifier les exigences de construction relatives à la limitation de la température de l'eau chaude des robinets des douches et des baignoires dans les résidences privées pour aînés et les établissements de soins comme les CHSLD. Un résumé de l'intervention du Protecteur du citoyen se trouve au chapitre *Bilan de la veille législative et réglementaire*, à la page 116.

 On peut aussi consulter la lettre de la protectrice du citoyen au président-directeur général de la Régie du bâtiment du Québec sur le site Web www.protecteurducitoyen.qc.ca, sous l'onglet «Dossiers et documentation», dans la section «Réactions aux projets de loi et de règlement».

Santé mentale

LES PLAINTES EN 2012-2013

Le nombre de plaintes et de signalements reçus au cours de l'année 2012-2013 est demeuré stable comparativement à l'an dernier. Cependant, le nombre de plaintes et de signalements jugés fondés a augmenté. Les principaux motifs sont les suivants :

- L'application inadéquate de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui ;
- L'application inadéquate des mesures de contrôle ;
- Les restrictions aux droits des usagers ;
- Le manque ou l'absence d'information au dossier des usagers ;
- L'attitude et le comportement du personnel.

Par ailleurs, au cours de l'année, le Protecteur du citoyen a constaté une hausse des demandes liées à l'insatisfaction concernant les guichets d'accès en santé mentale, dont l'accès difficile aux services en psychologie de même que le manque de collaboration entre les différents partenaires du réseau.

L'ABSENCE DE CONSENTEMENT AUX MESURES DE CONTRÔLE PLANIFIÉES

Une mesure de contrôle peut consister en l'utilisation de la force, de l'isolement ou de la contention pour empêcher une personne de s'infliger ou d'infliger à d'autres des lésions. Étant donné l'impact majeur de telles mesures sur la restriction des droits et libertés fondamentaux d'une personne, leur usage doit être minimal, exceptionnel et doit tenir compte de l'état physique et mental de la personne. Afin d'encadrer l'application de telles mesures, le ministère de la Santé et des Services sociaux a élaboré des orientations et le *Cadre de référence pour l'élaboration des protocoles d'application des mesures de contrôle*⁶.

Le Protecteur du citoyen constate que certains établissements n'obtiennent pas le consentement de l'utilisateur ou de son représentant, ni d'autorisation de la cour, lorsqu'ils appliquent une mesure de contrôle pendant plusieurs jours, plusieurs semaines, voire plusieurs mois. Pourtant, les orientations ministérielles sont claires à cet égard : les intervenants peuvent recourir à l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle sans avoir obtenu le consentement de la personne **lorsque la situation revêt un caractère urgent, en ce sens qu'elle survient de façon imprévisible, et qu'elle présente un risque imminent de danger pour la personne ou pour autrui**. Dans toute autre situation, soit lorsque la situation est planifiée, un consentement est requis.

En 2009, lors de l'examen d'une plainte, le Protecteur du citoyen a recommandé au Ministère de vérifier les pratiques d'un établissement qui ne s'assurait pas d'obtenir systématiquement un consentement aux mesures de contrôle planifiées. Trois ans plus tard, après plusieurs relances du Protecteur du citoyen, le Ministère a répondu ceci : « Dans le contexte d'une intervention planifiée, le consentement de la personne est requis. Toutefois, si la personne retire son consentement au moment d'appliquer la mesure de contrôle prévue au plan d'intervention et que son comportement la place dans une situation de danger imminent pour elle-même ou pour autrui, l'équipe peut appliquer la mesure comme s'il s'agissait d'une intervention en contexte d'intervention non planifiée. »

Il est possible qu'au moment de procéder à l'application d'une mesure planifiée, donc d'une mesure prévue à un plan d'intervention et acceptée par l'utilisateur ou son représentant, la personne

⁶ MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Cadre de référence pour l'élaboration des protocoles d'application des mesures de contrôle*, 16 août 2011.

retire momentanément son consentement. Les critères de la mesure non planifiée doivent alors être appliqués. Cependant, lorsque l'application de la mesure initiale se poursuit dans le temps, le Protecteur du citoyen est d'avis que la situation ne satisfait plus aux critères d'imprévisibilité et d'urgence nécessaires à l'application d'une mesure non planifiée. Dans ce cas, et sans remettre en question le bien-fondé de la mesure, un consentement – ou, à défaut, l'autorisation du tribunal – doit être obtenu.

(... Une situation planifiée et reconnue comme telle par l'équipe traitante

À la suite d'une altercation majeure et imprévisible, un usager est mis en isolement. Au moment de l'événement, aucun consentement n'était requis puisque la mesure était non planifiée. Cependant, l'isolement a duré près de 50 jours. Selon les notes médicales, le patient représentait un danger et l'équipe était en attente d'un transfert dans un autre établissement. De l'avis du Protecteur du citoyen, l'isolement est devenu au fil des jours une mesure planifiée. En conséquence, un consentement ou l'autorisation du tribunal auraient dû être obtenus. Une recommandation à cet égard a été faite à l'établissement. ...)

(... Plus de 70 jours de «retrait» dans sa chambre

Une usagère d'un établissement spécialisé en santé mentale est mise en retrait dans sa chambre, d'où elle ne peut pas librement sortir, sauf, à l'occasion, pour des périodes de 15 minutes. Les membres du personnel, y compris le médecin, considèrent qu'il ne s'agit pas d'isolement, car bien que la dame soit confinée à sa chambre, la porte est débarée. De l'avis de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement et du Protecteur du citoyen, qui ont mené l'enquête simultanément, il s'agissait bel et bien d'isolement planifié puisque l'usagère ne pouvait pas sortir librement de cette chambre. De ce fait, un consentement aurait dû être obtenu. ...)

RECOMMANDATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN CONCERNANT L'ABSENCE DE CONSENTEMENT AUX MESURES DE CONTRÔLE PLANIFIÉES

Considérant l'obligation d'obtenir un consentement ou l'autorisation du tribunal lors de l'application d'une mesure planifiée, et ce, pour l'ensemble des programmes-services du réseau de la santé et des services sociaux;

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE AU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX:

- De prendre les mesures nécessaires afin de veiller à ce que, lorsqu'une mesure de contrôle non planifiée se poursuit dans le temps, les consentements requis soient obtenus par les établissements.

≈ **COMMENTAIRES DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX**

Voici ce qu'a répondu le Ministère au sujet de la recommandation du Protecteur du citoyen:

«Les orientations ministérielles relatives à l'utilisation exceptionnelle de mesures de contrôle balisent le recours à la contention et à l'isolement. La responsabilité de la décision de poursuivre ou non la mesure dans le temps revient à l'équipe soignante. En effet, lorsque l'équipe soignante estime qu'à la suite d'une situation de crise, la personne représente toujours un danger pour elle-même ou pour autrui et que le recours à la mesure de contrôle ou d'isolement doit se poursuivre, c'est la Loi sur les services de santé et les services sociaux (art. 9 et 10) qui balise les obligations relatives à l'obtention du consentement de l'usager ou à l'autorisation requise du tribunal. Un rappel sera fait aux répondants qualité en ce sens.»

MESURES PRISES PAR LES ÉTABLISSEMENTS LORS D'AGRESSIONS

Pour les établissements offrant des services en santé mentale, l'obligation d'assurer un milieu de soins sécuritaire et les mesures pour y arriver représentent des enjeux importants. En effet, ces établissements sont souvent appelés à prendre en charge des personnes se trouvant en état de crise. Ils doivent mettre en place différentes mesures de prévention et de gestion des risques afin que le personnel soit adéquatement outillé pour intervenir efficacement et assurer le maintien d'un environnement de soins paisible et sécuritaire. La recherche d'un juste équilibre entre les besoins cliniques des personnes présentant des problèmes de santé mentale et la sécurité des usagers, du personnel ou des visiteurs doit, de l'avis du Protecteur du citoyen, être une préoccupation constante des établissements. Qu'en est-il lorsque les mesures mises en place ne permettent pas de prévenir ou de contrôler une agression ?

Au cours des derniers mois, le Protecteur du citoyen a reçu des plaintes résultant de situations où des membres du personnel ou des usagers ont interpellé les policiers à la suite d'agressions commises par des usagers hospitalisés. Les plaignants jugeaient que les interventions policières n'avaient pas leur place dans un milieu de soins. De l'avis du Protecteur du citoyen, les établissements doivent tout mettre en œuvre afin que la nécessité de faire appel aux policiers soit réduite à des situations exceptionnelles. Par ailleurs, toute personne victime ou témoin d'un acte criminel est en droit de porter plainte auprès des policiers, et ce, même si cette personne est un professionnel de la santé. Dans ces situations, l'encadrement médical est primordial afin de s'assurer que l'état de santé de l'usager en cause lui permet, s'il y a lieu, de quitter l'unité en toute sécurité, accompagné des policiers, et que le traitement pharmacologique prescrit sera maintenu.

(... La gestion d'une agression soudaine

Un usager hospitalisé au sein d'une unité de soins spécialisée en psychiatrie est mis en état d'arrestation par les policiers et amené au poste de police après qu'une infirmière ait porté plainte pour voies de fait. Les parents de cet usager font appel au Protecteur du citoyen, car ils considèrent que le personnel a mal géré la situation et que l'intervention policière n'avait pas lieu d'être. Selon eux, leur fils n'aurait jamais dû quitter l'hôpital.

L'enquête du Protecteur du citoyen a révélé que le personnel était adéquatement formé et que les interventions préalables à l'événement correspondaient aux bonnes pratiques. L'imprévisibilité du geste n'a pas permis d'éviter l'agression. Le Protecteur du citoyen est d'avis que l'infirmière victime de l'agression était en droit de dénoncer la situation aux policiers. Par ailleurs, un avis médical spécialisé et spécifique visait le recours aux policiers en cas de gestes répréhensibles de cet usager. L'intervention policière, dans cette situation exceptionnelle, était donc justifiée.

Cependant, le dossier aurait dû être mieux documenté en ce qui concerne l'autorisation médicale au départ de l'usager avec les policiers ainsi qu'au sujet des médicaments remis à ces derniers. Le Protecteur du citoyen a fait une recommandation en ce sens à l'établissement, qui a accepté d'y donner suite. ...)

POUR DES SERVICES MIEUX ADAPTÉS AUX PERSONNES INCARCÉRÉES QUI ÉPROUVENT UN PROBLÈME DE SANTÉ MENTALE

En 2011-2012, le Protecteur du citoyen a publié un rapport spécial intitulé *Pour des services mieux adaptés aux personnes incarcérées qui éprouvent un problème de santé mentale*. Vous pouvez prendre connaissance des suivis apportés aux recommandations de ce rapport au chapitre *Bilan des interventions systémiques*, à la page 100.

 Le rapport peut aussi être consulté sur le site Web www.protecteurducitoyen.qc.ca, sous l'onglet «Dossiers et documentation», dans la section «[Rapports d'enquête et rapports spéciaux](#)».

Santé physique

LES PLAINTES EN 2012-2013

Le nombre de plaintes et de signalements reçus au cours de l'année 2012-2013 a augmenté par rapport à l'année précédente. Le nombre de plaintes et de signalements considérés comme fondés a toutefois diminué. Les plaintes concernent plus particulièrement l'urgence dans les centres hospitaliers, notamment le délai d'attente avant la prise en charge médicale et l'absence de réévaluation pendant cette attente. D'autres problématiques ont également été analysées par le Protecteur du citoyen, dont l'accompagnement en soins palliatifs, l'accès à un médecin de famille et les frais accessoires.

L'ENGORGEMENT DANS LES URGENCES: CONNAÎTRE L'ÉTENDUE DE LA PROBLÉMATIQUE

Le temps d'attente dans les urgences a souvent été déploré par le Protecteur du citoyen. Cette année encore, des citoyens ont dû patienter plusieurs heures avant de consulter un médecin, après avoir été examinés par le personnel infirmier et orientés vers la salle d'attente. Le ministère de la Santé et des Services sociaux ne répertorie pas ce temps d'attente. Il recense plutôt la durée moyenne du séjour qu'un usager passe sur une civière.

Le Protecteur du citoyen estime que la totalité du temps d'attente (sur civière et ambulatoire) doit être compilée pour chaque centre hospitalier du Québec. Les données doivent être accessibles au public en temps réel et faciles à consulter afin que les citoyens puissent faire un choix éclairé quant à l'endroit où se rendre pour obtenir des soins.

Le Ministère a informé le Protecteur du citoyen qu'il compte mettre en place une banque de données commune des urgences à la fin de l'année 2013. Le temps d'attente moyen pour la clientèle ambulatoire serait ensuite diffusé. Le Protecteur du citoyen appuie cette décision et invite le Ministère à la concrétiser dans les délais prévus.

L'ENGORGEMENT DANS LES URGENCES: MESURER LA PORTÉE DES MOYENS PRIVILÉGIÉS

Pour favoriser une gestion optimale des urgences, le ministère de la Santé et des Services sociaux a transmis certaines attentes aux établissements. Ces derniers doivent donc respecter les cibles dictées par le Ministère, comme celle d'obtenir une durée moyenne de séjour de 12 heures pour les usagers sur civière.

Pour y arriver, le Ministère incite les établissements à signer des ententes avec des groupes de médecine familiale et des cliniques du réseau afin d'y réorienter les usagers dont l'état n'est pas critique dans l'immédiat (cote de priorité 4: moins urgent, ou 5: non urgent). Le Protecteur du citoyen est favorable à cette utilisation des ressources de la première ligne, mais il constate que le Ministère n'a toujours pas mesuré le résultat de ce moyen qu'il privilégie.

(... Faire appliquer les ententes de réorientation

Un citoyen, avec une lacération à la main, se présente à l'urgence d'un centre hospitalier pour y recevoir des points de suture. Il est évalué par l'infirmière au triage, qui lui donne la cote de priorité 4. Après avoir attendu 21 heures, le citoyen est informé qu'il existe une entente entre cet hôpital et une clinique de médecine pour traiter les usagers ayant une cote de priorité 4 ou 5. L'infirmière au triage aurait dû immédiatement diriger le citoyen vers cette clinique, ce qui lui aurait évité cette longue attente.

Le Protecteur du citoyen a recommandé à l'établissement de s'assurer que les usagers de l'urgence ayant une cote de priorité 4 ou 5 reçoivent l'information nécessaire et, s'il y a lieu, l'accompagnement requis pour leur réorientation vers la clinique de médecine, conformément à l'entente de réorientation. ...)

(... Évaluer la douleur des usagers

Un citoyen se rend à l'urgence d'un centre hospitalier en raison de tremblements, de sueurs, de maux de tête et d'écoulements blanchâtres au bras. L'infirmière évalue son état, lui donne une cote de priorité 4 et l'oriente vers la salle d'attente. À la suite d'une réévaluation, le personnel l'invite à se rendre dans une clinique, conformément à une entente de réorientation entre les deux établissements. Le citoyen refuse, mais quitte le centre hospitalier pour se diriger vers l'urgence d'un autre hôpital.

À son arrivée, l'infirmière au triage prend en considération la douleur ressentie par le citoyen pour estimer la priorité associée à son état. C'est ainsi qu'elle évalue la priorité à 3 (urgent). Le citoyen est immédiatement installé sur une civière et examiné par le médecin moins d'une heure après son arrivée à l'urgence.

L'intensité de la douleur doit faire partie de l'évaluation initiale selon l'Échelle canadienne de triage et de gravité pour les départements d'urgence. Le Protecteur du citoyen a recommandé à l'établissement de s'assurer que le personnel utilise dorénavant cette échelle lors de l'évaluation des patients à l'urgence. ...)

RECOMMANDATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN CONCERNANT LE DÉSENGORGEMENT DES URGENCES

Considérant que la création des ententes de réorientation des usagers ayant une cote de priorité 4 ou 5 est une mesure préconisée par le Ministère pour favoriser le désengorgement des urgences;

Considérant que l'augmentation de l'accessibilité à la première ligne en heures défavorables demeure un moyen privilégié par le Ministère;

Considérant que la Direction nationale des urgences du Ministère n'a pas été en mesure d'indiquer au Protecteur du citoyen le nombre d'établissements ayant signé une entente de réorientation avec un groupe de médecine familiale ou une clinique du réseau;

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE AU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX:

- De réaliser un bilan des réorientations effectuées à la suite des ententes conclues entre les établissements et les groupes de médecine familiale ou les cliniques du réseau.

≈ COMMENTAIRES DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Voici ce qu'a répondu le Ministère au sujet de la recommandation du Protecteur du citoyen :

«À ce jour, aucun développement ne permet de rendre accessible le temps d'attente dans les urgences en temps réel et facile à consulter afin que les citoyens puissent faire un choix éclairé sur l'endroit où se rendre pour obtenir des soins. Dans la prochaine année, le Ministère réalisera un bilan des réorientations effectuées à la suite d'ententes conclues entre les établissements et les cliniques médicales, groupes de médecine familiale (GMF) ou cliniques réseau.»

FRAIS FACTURÉS AUX CITOYENS

Le Protecteur du citoyen a reçu encore cette année plusieurs plaintes concernant des frais facturés aux usagers par des médecins ou des pharmaciens qui font des actes délégués par des médecins, mais qui ne sont pas couverts par le régime d'assurance maladie. Le Protecteur du citoyen est d'avis que la transparence et le respect des citoyens exigent de leur faire connaître les choix réels en ce qui a trait aux modes de prestation et de couverture des services.

Le Protecteur du citoyen constate également que des usagers se sont vu prescrire un test nécessaire à un diagnostic, mais qu'ils n'ont jamais été informés du véritable délai d'attente avant que ce service leur soit accessible. Inquiets du délai pour obtenir un rendez-vous, ils se sont enquis de la situation et ont fini par apprendre qu'ils pourraient attendre plusieurs mois avant de subir le test requis. S'ils avaient été rapidement informés de la situation, ils auraient pu tenter plus tôt de trouver une solution de rechange en choisissant un autre établissement ou une clinique privée.

En contrepartie, le Protecteur du citoyen a observé que des employés informent parfois d'emblée les citoyens de la disponibilité immédiate d'une clinique pour un test diagnostique, mais ce, de façon incitative. Or, les services ne sont pas gratuits dans ces cliniques. Comme les citoyens ne savent alors généralement pas dans quel délai l'hôpital pourra exécuter gratuitement l'ordonnance du médecin, ils ne peuvent prendre une décision éclairée quant aux suites à donner, avec les conséquences financières que cela implique.

COMMENTAIRES DU PROTECTEUR DU CITOYEN SUR DES PROJETS DE RÈGLEMENT

Au cours de l'année, le Protecteur du citoyen a commenté six projets de règlement encadrant des activités professionnelles pouvant être exercées par les pharmaciens. Il s'est dit d'accord avec l'instauration de nouvelles activités pouvant être exercées par ces professionnels, dont la prescription et l'administration de certains médicaments, la prescription et l'interprétation d'analyses de laboratoire, la prolongation ou l'ajustement d'une ordonnance d'un médecin et la substitution du médicament prescrit. Il s'est toutefois montré préoccupé par l'impact financier que ces nouvelles mesures pourraient avoir sur les citoyens, craignant en effet que des services offerts jusqu'à présent sans frais par les médecins puissent être facturés par les pharmaciens. Un résumé de l'intervention du Protecteur du citoyen se trouve au chapitre *Bilan de la veille législative et réglementaire*, à la page 122.

 On peut aussi consulter la lettre de la protectrice du citoyen au président de l'Office des professions du Québec sur le site Web www.protecteurducitoyen.qc.ca, sous l'onglet «Dossiers et documentation», dans la section «Réactions aux projets de loi et de règlement».

Soutien à domicile

LES PLAINTES EN 2012-2013

Le nombre de plaintes qu'a reçues le Protecteur du citoyen en 2012-2013 concernant les services de soutien à domicile est en baisse par rapport à 2011-2012. Toutefois, on observe une augmentation du nombre de plaintes fondées. Celles-ci portent principalement sur la diminution des heures de services à la suite des modifications dans les cadres de gestion du soutien à domicile des agences de la santé et des services sociaux et dans ceux des centres de santé et de services sociaux.

CHEZ SOI: TOUJOURS LE PREMIER CHOIX?

En 2011-2012, le Protecteur du citoyen a publié un rapport intitulé *Chez soi: toujours le premier choix? L'accessibilité aux services de soutien à domicile pour les personnes présentant une incapacité significative et persistante*. Il constate encore cette année les mêmes problématiques, soit: un nombre d'heures de services inférieur à ce qui est requis selon l'évaluation des besoins, l'apparition de nouveaux critères d'exclusion, des disparités régionales et l'allongement des délais d'attente. Il analysera très attentivement les propositions du livre blanc annoncé par le ministre de la Santé et des Services sociaux afin de s'assurer qu'elles remédient à ces lacunes.

Vous pouvez prendre connaissance des suivis apportés aux recommandations de ce rapport à la section *Bilan des interventions systémiques*, à la page 99.

BILAN DES INTERVENTIONS SYSTÉMIQUES

Ce chapitre porte sur les interventions systémiques conduites par le Protecteur du citoyen et sur leur suivi au cours de 2012-2013. En présence de situations préjudiciables d'envergure, impliquant plusieurs ministères, organismes publics et établissements de différents réseaux, l'intervention systémique examine les liens entre différents éléments qui peuvent, à première vue, paraître indépendants. Conduite dans une optique de prévention des préjudices, elle vise à suggérer des pistes d'action susceptibles d'améliorer, de façon concrète et durable, la qualité de la prestation des divers services publics visés par l'intervention.

Dans un premier temps, quatre interventions systémiques réalisées cette année sont résumées : *Gestion sécuritaire de l'amiante chrysotile au Québec*, *La contribution financière au placement d'enfants mineurs*, *L'organisation des services d'intervention d'urgence hors du réseau routier* et *Les services gouvernementaux destinés aux enfants, aux adolescents et aux adultes qui présentent un trouble envahissant du développement (TED)*. Le suivi apporté à certaines des interventions du Protecteur du citoyen rendues publiques au cours des dernières années est par la suite présenté.

Gestion sécuritaire de l'amiante chrysotile au Québec

En 2012, le Protecteur du citoyen a entrepris une intervention systémique portant sur la gestion de l'amiante au Québec, conformément à son rôle de prévention des préjudices. Il s'est intéressé à l'amiante présent dans les édifices et les espaces publics afin de s'assurer que les règles en vigueur protègent la santé et la sécurité de la population.

Au Québec, l'utilisation de plusieurs formes d'amiante est permise. La plupart des bâtiments en contiennent et des matériaux d'amiante continuent d'être employés aujourd'hui. Contrairement à de nombreux pays et gouvernements qui en ont interdit l'usage, le Canada et le Québec ont choisi une approche « d'utilisation accrue et sécuritaire » de ce matériau.

L'amiante est un cancérigène reconnu. Ce sont les fibres d'amiante, invisibles à l'œil nu, qui sont toxiques si elles sont respirées. Dans la mesure où des matériaux contenant de l'amiante ne sont pas endommagés ou déplacés, c'est-à-dire où les fibres d'amiante ne sont pas libérées dans l'air, le danger pour la santé est inexistant. Pour l'instant, la science a établi qu'il n'y a pas de seuil d'exposition sécuritaire à l'amiante quand ses fibres sont respirées; en théorie, une seule exposition peut entraîner l'apparition de maladies comme le cancer.

LA POLITIQUE D'UTILISATION ACCRUE ET SÉCURITAIRE

En 2002, le Québec a adopté la Politique d'utilisation accrue et sécuritaire de l'amiante chrysotile au Québec, toujours en vigueur. Cette politique prévoit la réalisation d'actions afin de promouvoir l'usage de l'amiante chrysotile, la forme d'amiante extraite du sol québécois, ainsi que pour s'assurer de pratiques sécuritaires.

Le Protecteur du citoyen a enquêté auprès des instances interpellées par la Politique :

- Le ministère de la Santé et des Services sociaux;
- Le ministère des Transports;
- Le ministère des Ressources naturelles;
- Le ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs;
- Le ministère des Finances et de l'Économie;
- La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST).

Le Protecteur du citoyen a aussi communiqué avec la Régie du bâtiment du Québec, le ministère des Relations internationales, de la Francophonie et du Commerce extérieur et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Il a également bénéficié de la collaboration de l'Institut national de santé publique du Québec ainsi que d'experts extérieurs au réseau public.

Au début de l'intervention, les deux principales mines d'amiante du Québec venaient tout juste de cesser leurs activités de production, qu'elles espéraient reprendre bientôt. Au cours de l'été, le gouvernement du Québec a accordé un prêt de 58 millions de dollars pour la relance de la mine Jeffrey d'Asbestos. À la suite de l'élection du 4 septembre, le nouveau gouvernement a révoqué ce prêt et annoncé son intention de ne plus financer l'industrie de l'amiante au Québec. En parallèle, le gouvernement fédéral a déclaré qu'il ne s'opposerait plus à ce que l'amiante fasse partie de la liste des produits dangereux de la Convention de Rotterdam.

Le contexte dans lequel s'inscrit la Politique a donc évolué durant l'intervention, ce qui a favorisé l'adoption d'un cadre réglementaire plus sécuritaire. Au cours de son intervention, le Protecteur du citoyen a cerné un enjeu majeur : le repérage et la gestion de l'amiante dans les bâtiments.

LE REPÉRAGE ET LA GESTION DE L'AMIANTE DANS LES BÂTIMENTS

Depuis 1999, la CSST préparait un projet de règlement portant sur le repérage et la gestion de l'amiante dans les bâtiments où se trouvent des travailleurs. Ce projet, aussi mentionné dans la Politique, n'avait pas encore vu le jour au début de l'intervention du Protecteur du citoyen. Toutefois, peu de temps après le début de ses travaux, ce dernier a observé une ouverture de la CSST et des autres instances impliquées. Le projet de règlement a finalement été publié dans la *Gazette officielle du Québec* le 27 décembre 2012.

Le projet de règlement prévoit que, dans les deux années suivant son adoption, tous les édifices où se trouvent des travailleurs doivent être inspectés afin de relever les flocages⁷ et les calorifuges⁸ contenant de l'amiante. Cette responsabilité incombe aux employeurs, qui doivent dresser un registre et le maintenir à jour. Ils sont également tenus d'apporter les correctifs nécessaires dans les cas où ces matériaux sont susceptibles de libérer des fibres d'amiante dans l'air. En outre, les propriétaires des bâtiments doivent aussi s'assurer du respect de la réglementation dans les aires communes potentiellement touchées.

Le Protecteur du citoyen croit que ces modifications renforceront de façon considérable l'aspect sécuritaire de l'utilisation de l'amiante, allant dans le sens de ce que prévoit la Politique. Ces nouvelles mesures devraient contribuer à prévenir l'exposition à l'amiante chez les travailleurs de la construction et de l'entretien, qui sont actuellement les plus susceptibles de présenter des maladies liées à l'amiante.

⁷ Un flocage est un mélange de matériaux friables appliqué par projection afin de couvrir une surface.

⁸ Des matériaux calorifuges sont des isolants qui recouvrent des objets, par exemple des tuyaux, afin d'éviter la déperdition de chaleur.

En outre, les modifications proposées réitèrent que le travailleur doit être formé sur les risques, les méthodes de prévention et les méthodes de travail sécuritaires relatives aux travaux à effectuer, un élément que l'enquête du Protecteur du citoyen a aussi désigné comme un facteur de prévention important. Cette obligation couvre tous les travailleurs touchés par la réalisation de travaux liés à l'amiante, pas seulement ceux qui les exécutent.

Finalement, la réglementation proposée devrait permettre le déploiement plus étendu des mesures de sécurité qui étaient déjà en place. C'est le cas de celles qui prévoient qu'un matériau est considéré comme contenant de l'amiante lorsque sa concentration est d'au moins 0,1 % d'amiante. Ce taux est notablement plus bas que dans les autres provinces canadiennes, où il est de 1,0 % (0,5 % en Ontario). Au Québec, dès qu'un matériau contient au moins 0,1 % d'amiante, la CSST peut agir en prévention afin que l'exposition des travailleurs soit réduite au minimum. Elle peut notamment exiger l'abaissement du taux de fibres dans l'air en deçà des valeurs prescrites et imposer les protections respiratoires adéquates.

Considérant que ce nouveau projet de cadre réglementaire répond aux principales préoccupations du Protecteur du citoyen, ce dernier a mis un terme à son intervention systémique sur le sujet. Il rappelle que la législation en matière de santé et sécurité au travail repose sur le principe de la responsabilisation des employeurs et des employés par rapport aux prescriptions normatives. Les 300 inspecteurs devant couvrir l'entièreté du territoire québécois ne peuvent visiter chaque chantier, sans compter que la mobilité des travailleurs de la construction rend la tâche encore plus ardue. Le cadre réglementaire, tout bonifié qu'il soit, ne sera efficace que dans la mesure où les employeurs et les employés l'appliqueront. À cet égard, le Protecteur du citoyen demeurera vigilant en ce qui concerne l'implantation des nouvelles mesures de ce règlement, une fois celui-ci adopté.



La lettre de la protectrice du citoyen au président et chef de la direction de la CSST concernant ce projet de règlement peut être consultée sur le site Web www.protecteurducitoyen.qc.ca, sous l'onglet «Dossiers et documentation», dans la section «Réactions aux projets de loi et de règlement».

La contribution financière au placement d'enfants mineurs

Le Protecteur du citoyen a produit cette année un rapport sur la contribution financière exigée des parents dont les enfants mineurs sont retirés de leur milieu familial et hébergés dans un milieu substitut.

Cette obligation financière repose sur le principe que la responsabilité de pourvoir aux soins, à l'entretien et à l'éducation d'un enfant, et d'en assurer la surveillance, incombe d'abord à ses parents. La contribution vise le maintien de cette responsabilité et la participation des parents au financement de l'hébergement de leur enfant dans un milieu substitut. Peu importe la loi en vertu de laquelle l'enfant est placé ou la ressource d'hébergement qui l'accueille, il revient aux centres jeunesse de percevoir la contribution financière, qui est déterminée selon l'âge de l'enfant, les revenus des parents, le nombre d'enfants à charge et la composition de la famille.

Le Protecteur du citoyen reconnaît la pertinence d'exiger des parents une contribution financière lors du placement de leur enfant mineur, sans égard à la condition biopsychosociale de ce dernier. Dans le cadre de son intervention, il a constaté que l'application du cadre réglementaire actuel occasionne un effet préjudiciable pour les parents et les enfants hébergés dans un milieu substitut. Il observe également des iniquités suscitées par la disparité, d'un centre jeunesse à l'autre, des pratiques de calcul, de facturation, de perception et de recouvrement des contributions. Le Protecteur du citoyen estime qu'une révision de la réglementation actuelle s'impose et que des efforts doivent être consentis en vue de rendre les pratiques des centres jeunesse plus équitables et efficaces.

UNE RÉGLEMENTATION DÉSUÈTE : SOURCE DE PRÉJUDICES POUR DES FAMILLES VULNÉRABLES

Aujourd'hui, près de 80% des situations où les parents doivent verser une contribution concernent des interventions en protection de la jeunesse auprès de familles vulnérables et majoritairement à faibles revenus. Le Protecteur du citoyen constate que la réglementation en vigueur n'a pas suivi l'évolution des pratiques en protection de la jeunesse. Il note également que la réglementation sur la contribution financière ne tient pas compte des diverses modifications survenues depuis 1997 en ce qui concerne les prestations fiscales pour enfants (abolition des allocations familiales et mise en œuvre de la prestation de Soutien aux enfants).

Dans le but de favoriser la collaboration entre les parents et les intervenants des centres jeunesse, le Protecteur du citoyen recommande d'ajuster les taux de contribution et de revoir le mode de calcul pour considérer la capacité financière des parents de payer la contribution, en fonction de la réalité fiscale d'aujourd'hui.

Par ailleurs, dans plusieurs situations, une « personne significative » autre que le père ou la mère de l'enfant, comme un grand-parent, assume de fait les soins et l'entretien de l'enfant. Pour que le cadre réglementaire de la contribution financière reconnaisse le rôle de ces tiers dans l'atteinte des objectifs du plan d'intervention de l'enfant, le Protecteur du citoyen recommande de permettre aux centres jeunesse d'exiger une contribution à la personne, autre que la mère ou le père, qui assume la responsabilité d'un enfant temporairement hébergé dans un milieu substitut. Cela permettrait à cette personne de continuer d'obtenir le paiement de Soutien aux enfants versé par la Régie des rentes du Québec, ce qui est impossible aujourd'hui.

En outre, lorsque leur enfant est hébergé dans un milieu substitut, les parents doivent payer la contribution financière pour continuer de recevoir les sommes destinées à soutenir les enfants. Le Protecteur du citoyen estime que dans certaines situations où les parents n'entretiennent aucune relation avec leur enfant placé jusqu'à sa majorité, l'établissement qui héberge l'enfant devrait pouvoir bénéficier des sommes de Soutien aux enfants.

DES PRATIQUES INÉQUITABLES POUR LES PARENTS ET LES ENFANTS HÉBERGÉS

Le Protecteur du citoyen a constaté que les pratiques de facturation, le calcul des exonérations, la conclusion d'ententes avec les parents qui éprouvent des difficultés à payer la contribution financière au placement et le recouvrement des contributions impayées varient d'un centre jeunesse à l'autre. Les parents sont ainsi traités différemment selon l'établissement auquel ils sont rattachés.

Le Protecteur du citoyen considère que les iniquités suscitées par cette disparité de pratiques découlent notamment des difficultés qu'éprouvent les centres jeunesse à obtenir des parents les données financières requises, habituellement leurs déclarations de revenus de l'année précédente, pour calculer leur contribution. C'est pourquoi il recommande au ministère de la Santé et des Services sociaux de conclure une entente avec l'Agence du revenu du Québec afin que les centres jeunesse obtiennent les données financières requises aux seules fins du calcul de la contribution exigée des parents pour l'hébergement de leur enfant dans un milieu substitut, et ce, dès le début du placement.

Le Protecteur du citoyen est convaincu que la mise en place d'une procédure sécurisée de transmission des seules données requises par les centres jeunesse rendrait le calcul et la perception de la contribution plus fiables, efficaces et équitables. Cette façon de faire favoriserait aussi la collaboration des parents avec le personnel des centres jeunesse dans le contexte délicat et hautement émotif d'une intervention en protection de la jeunesse.

 Le rapport spécial du Protecteur du citoyen peut être consulté sur son site Internet (www.protecteurducitoyen.qc.ca), sous l'onglet « Dossiers et documentation », section « Rapports d'enquête et rapports spéciaux ».

L'organisation des services d'intervention d'urgence hors du réseau routier

En 2012-2013, le Protecteur du citoyen a publié un rapport intitulé *L'organisation des services d'intervention d'urgence hors du réseau routier: une desserte à optimiser pour sauver des vies*.

Le Québec constitue un vaste territoire de plus de 1,6 million de kilomètres carrés, dont une large partie est inhabitée et peu desservie. L'étendue de ce territoire est propice à la pratique d'activités sportives et récréotouristiques variées: randonnée pédestre, vélo de montagne, motoneige, véhicule tout-terrain et autres. Malheureusement, ces activités sont associées à près de 1 000 traumatismes par année, dont environ 250 peuvent être qualifiés de graves et dont 25 en moyenne entraînent un décès.

DES TRAUMATISMES GRAVES ET DES DÉCÈS À PRÉVENIR

L'examen d'une plainte d'un citoyen devenu tétraplégique à la suite d'un traumatisme subi à l'extérieur du réseau routier a motivé le Protecteur du citoyen à s'enquérir des différents modèles et pratiques en matière d'organisation des services d'intervention d'urgence hors du réseau routier, dans l'objectif d'optimiser et d'uniformiser la desserte, donc l'accessibilité des services, ainsi que leur qualité. Un comité d'experts indépendants composé des principaux intervenants concernés (médecins, ambulanciers, policiers et pompiers) a alimenté la réflexion du Protecteur du citoyen dans l'examen du mode d'organisation des services d'intervention d'urgence hors du réseau routier et dans la détermination de mesures d'amélioration.

Le mandat du comité était de définir un mode optimal d'organisation des services d'intervention d'urgence hors du réseau routier, de l'appel téléphonique demandant des secours jusqu'au transport de la victime à l'ambulance située en bordure du réseau routier ou, exceptionnellement, directement au centre hospitalier dans le cas des sauvetages hélicoptérés. Les travaux du comité ont porté sur le sauvetage plutôt que sur la recherche de personnes ayant subi un problème de santé à l'extérieur du réseau routier, puisque c'est seulement lorsque les intervenants localisent la victime que s'active – au besoin – la réponse d'urgence préhospitalière.

L'enquête du Protecteur du citoyen a mis en évidence que le cas du citoyen ayant porté plainte n'était pas isolé. Comme le pronostic de survie d'une personne dépend de la bonne organisation des services d'intervention d'urgence hors du réseau routier, l'intervention du Protecteur du citoyen a visé à sauver le plus de vies possible et à réduire le risque de handicaps qui découlent d'incidents ou d'accidents à l'extérieur des voies carrossables.

Les recommandations du Protecteur du citoyen s'articulent autour de :

- La sensibilisation et la responsabilisation des adeptes et des promoteurs publics et privés d'activités sportives ou récréotouristiques non accessibles par le réseau routier;
- L'amélioration de la couverture du territoire par les centres d'urgence 9-1-1;
- La mise en place de protocoles d'intervention sur une base régionale;
- La clarification des rôles et responsabilités des intervenants en situation d'urgence.

Le Protecteur du citoyen souhaite favoriser l'organisation régionale des services d'intervention d'urgence hors route, afin que toute victime d'un incident ou d'un accident qui survient à l'extérieur du réseau routier puisse obtenir une prise en charge adéquate, peu importe le lieu où elle se trouve au Québec. Présentement, l'organisation de ces services varie d'une région à une autre et certaines d'entre elles sont sous-équipées. Dans ces régions, il y a plus de risques que des personnes accidentées décèdent – ou demeurent lourdement hypothéquées physiquement – parce que les interventions d'évacuation n'ont pas, ou ne pourraient avoir, lieu dans les meilleurs délais et dans des conditions adéquates.

Le Protecteur du citoyen recommande également la modification de la Loi sur la sécurité incendie et des orientations ministérielles en matière de sécurité incendie. Il souhaite, en effet, qu'un protocole régional d'organisation des services d'intervention d'urgence hors du réseau routier, prévoyant l'accès aux équipements nécessaires, soit ajouté aux schémas de couverture de risques. Ces schémas, qui balisent le travail des pompiers en matière de sinistres, ne couvrent actuellement pas les incidents hors du réseau routier. Les protocoles devront par ailleurs inclure une gestion des risques sur le territoire respectif des municipalités régionales de comté et une couverture adéquate des milieux particuliers (miniers, forestiers, nordiques ou maritimes).

Le Protecteur du citoyen recommande une réorganisation des services davantage que la mise en place d'une nouvelle structure. Actuellement, même si les intervenants ne sont pas formellement mandatés pour venir en aide aux citoyens à l'extérieur du réseau routier, des secours sont malgré tout organisés, ce qui suppose des coûts. Partant de ce constat général, le Protecteur du citoyen considère que le coût de la mise en œuvre de ses recommandations est marginal eu égard à l'ampleur de l'effort déjà consenti en matière d'intervention d'urgence hors du réseau routier.

Considérant que le ministère de la Santé et des Services sociaux est responsable de l'organisation des services de santé et de services sociaux au Québec, par l'intermédiaire des agences de la santé et des services sociaux, et que le ministère de la Sécurité publique doit favoriser un partage de responsabilités visant la complémentarité et la cohérence des actions en sécurité civile, les recommandations du Protecteur du citoyen s'adressent principalement à ces deux ministères. Ces derniers se sont engagés à faire parvenir un plan de travail au Protecteur du citoyen, au plus tard le 30 juin 2013, et à lui faire rapport de l'avancement de ce plan selon l'échéancier prévu, au moins annuellement. Ils transmettront également, avant le 31 mars 2016, un suivi de la mise en œuvre des schémas de couverture de risques intégrant la notion de sauvetage hors route auprès des municipalités locales.

 Le rapport du Protecteur du citoyen *L'organisation des services d'intervention d'urgence hors du réseau routier: une desserte à optimiser pour sauver des vies* peut être consulté sur son site Web (www.protecteurducitoyen.qc.ca), sous l'onglet «Dossiers et documentation», dans la section «Rapports d'enquête et rapports spéciaux».

Les services gouvernementaux destinés aux enfants, aux adolescents et aux adultes qui présentent un trouble envahissant du développement (TED)

En octobre 2009, le Protecteur du citoyen déposait à l'Assemblée nationale un rapport spécial sur les services gouvernementaux destinés aux enfants de 0 à 7 ans qui présentent un trouble envahissant du développement (TED)⁹. Ses constats étaient clairs : l'accès aux services publics pour les enfants présentant un TED et leurs parents constitue un parcours parsemé d'embûches qui engendre de nombreuses insatisfactions, généralement fondées.

En mai 2012, un deuxième rapport spécial sur les services destinés aux jeunes de plus de 7 ans et aux adultes présentant un TED, *De l'engagement gouvernemental à la réalité*, était déposé à l'Assemblée nationale. Un des premiers constats de ce rapport est que l'on peut recenser une offre diversifiée de services publics destinés aux personnes adolescentes et adultes présentant un TED. Bien que théoriquement disponible, cette offre est en réalité peu et inégalement accessible. Cet état de fait génère beaucoup d'insatisfactions chez les personnes qu'a consultées le Protecteur du citoyen.

⁹ Même si l'expression «trouble du spectre de l'autisme (TSA)» devient de plus en plus largement utilisée au Québec, le Protecteur du citoyen ne se prononce pas ici sur les travaux entourant la reformulation des catégories diagnostiques de TED à l'intérieur des TSA. Il réserve son avis quant à leur impact potentiel sur la prestation des services publics après le lancement, prévu en 2013, de la cinquième édition du *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux (DSM-V)*, qui introduira officiellement la notion de TSA.

En parallèle, plusieurs groupes représentant d'autres personnes vulnérables, dont celles ayant une déficience intellectuelle ou physique, ont soumis au Protecteur du citoyen des situations analogues à celles examinées dans ses deux rapports spéciaux. L'analyse qu'il a effectuée peut, dans une très large mesure, profiter aussi à ces personnes.

LE CONTEXTE

Selon une estimation minimale, environ 20 000 personnes pourraient présenter un trouble envahissant du développement au Québec. On recense près de 8 000 enfants de 4 à 17 ans présentant un TED au Québec, avec un taux de prévalence en croissance de 21 % par année. Les taux de prévalence d'autres handicaps analogues aux TED sont également en hausse. Nous n'avons pu recenser des données sur le nombre de proches aidants qui agissent auprès de ces personnes. Or, les proches aidants sont régulièrement en contact avec les services publics et en requièrent eux-mêmes, notamment ceux de répit.

Au 31 mars 2012, 1 967 personnes présentant un TED étaient inscrites sur une liste d'attente pour l'obtention d'un premier service dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux¹⁰. Par rapport au 31 mars 2011, il s'agit d'une augmentation de 283 usagers (16,8 %) en attente d'un premier service. Le délai moyen d'attente se situait à 261 jours. On peut conclure de ces données que la pression sur les services publics croîtra de façon importante au cours des prochaines années.

LE SUIVI DU RAPPORT SPÉCIAL DU PROTECTEUR DU CITOYEN SUR LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX DESTINÉS AUX ENFANTS DE 0 À 7 ANS PRÉSENTANT UN TROUBLE ENVAHISSANT DU DÉVELOPPEMENT

Les répondants des instances concernées (ministère de la Santé et des Services sociaux, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, ministère de la Famille et Office des personnes handicapées du Québec) ont transmis au Protecteur du citoyen deux bilans du suivi des 21 recommandations du rapport spécial. Dans l'ensemble, ils répondent à leurs engagements, à la satisfaction du Protecteur du citoyen. Par exemple, plusieurs programmes de formation sur la problématique particulière des TED arrivent à maturité. On recense aussi des actions conjointes touchant le soutien à la famille, le guichet unique, l'intervenant pivot et l'évaluation du programme d'intervention comportementale intensive (ICI).

Cependant, certaines préoccupations demeurent. Dans le cadre du processus de financement des commissions scolaires, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport exige qu'une évaluation diagnostique d'un enfant présentant un TED soit réalisée dans les 12 mois précédant son entrée à l'école. Étant donné que le diagnostic de TED est une condition à vie et qu'il nécessite la mobilisation d'une équipe multidisciplinaire devant procéder à une observation systématique et à des examens standardisés, le Protecteur du citoyen considère que cette exigence devrait être abolie. Par ailleurs, la confirmation du diagnostic de handicap est également requise pour le versement du supplément pour enfants handicapés sous la responsabilité du ministère de la Famille. Malgré l'annonce de «travaux prometteurs» de la part des deux ministères, les résultats en matière d'accessibilité et d'adaptation des services tardent à se concrétiser. Le Protecteur du citoyen réitère l'urgence de l'harmonisation des pratiques et des divers services, qui doit se traduire concrètement par une réduction des exigences pour les parents et une accessibilité réelle aux services requis.

¹⁰ *Étude des crédits 2013-2014, ministère de la Santé et des Services sociaux : réponses aux questions particulières, volet Services sociaux, volume 2, question 200, p. 119.*

LE SUIVI DU RAPPORT SPÉCIAL DU PROTECTEUR DU CITOYEN SUR LES SERVICES AUX JEUNES ET AUX ADULTES PRÉSENTANT UN TROUBLE ENVAHISSANT DU DÉVELOPPEMENT

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a attribué, peu après la publication du rapport du Protecteur du citoyen, des ressources importantes pour contrer des problématiques particulièrement préoccupantes. Cet investissement récurrent de 35 millions de dollars par année a pour objectif d'améliorer l'accessibilité aux services pour l'ensemble des personnes ayant une déficience physique ou intellectuelle, dont les personnes présentant un TED. Ainsi, des montants ont été prévus pour améliorer l'accès aux services de première ligne où il y avait nécessité d'agir rapidement : l'accessibilité aux services professionnels dans les centres de santé et de services sociaux, le soutien aux organismes communautaires pour le développement des activités de jour¹¹ et le soutien aux familles. Des sommes ont été prévues pour mieux répondre aux besoins en services résidentiels et également pour améliorer l'accès aux services spécialisés offerts par les centres de réadaptation.

En dépit de cet ajout de ressources, le Protecteur du citoyen observe, entre avril 2012 et mars 2013, une augmentation importante (57,5 %) du nombre de plaintes provenant de proches ou de personnes présentant un TED, une déficience intellectuelle ou physique, ou plus d'une de ces conditions. Parmi les 241 plaintes fermées, 88 étaient fondées (39,4 %). Ces données préoccupent le Protecteur du citoyen quant à l'amélioration réelle de l'accès aux services à court terme pour ces personnes vulnérables.

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a déposé au Protecteur du citoyen les trois plans de travail avec échéanciers qui étaient attendus à la suite du rapport. Un de ces plans de travail, réalisé avec la collaboration du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, présente un cadre de référence visant un meilleur cheminement vers la participation sociale, l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées. Le Protecteur du citoyen est satisfait des mesures proposées dans ces trois plans ainsi que dans le cadre de référence. Toutefois, le ministère de la Santé et des Services sociaux a indiqué au Protecteur du citoyen qu'il ne pourrait respecter l'échéance du 31 mars 2014 pour l'actualisation du programme d'aide au soutien des familles des personnes handicapées, en raison notamment de l'intensification du financement requis pour le déploiement de nouvelles mesures. Le Protecteur du citoyen regrette cette situation.

Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport a entrepris les travaux requis relativement à la plupart des recommandations le concernant, dont l'élaboration des plans d'intervention ou l'amélioration du soutien aux élèves vulnérables ainsi que les concertations avec le réseau de la santé pour l'entente de complémentarité entre les deux réseaux. Le ministère de la Famille apporte son expertise dans le développement de l'offre d'activités de jour. Quant à l'Office des personnes handicapées du Québec, il déposait en mars 2013, comme requis, la liste des différentes tables, instances et démarches de concertation qui existent pour les personnes présentant un TED et leurs proches.

Notre analyse met en évidence, encore une fois, la nécessité que les divers intervenants partagent une approche concertée pour répondre aux besoins diversifiés de personnes aux prises avec des problématiques complexes. En dépit des ressources importantes investies, le Protecteur du citoyen est inquiet quant aux lacunes et aux défaillances observées dans l'accès aux services.

En effet, la prévalence des TED et celle d'autres handicaps analogues augmentent rapidement. Également, les plaintes fondées émanant des personnes qui présentent ces troubles ou leurs proches sont en croissance marquée. À court terme, les services publics ont donc un important défi à relever. Le Protecteur du citoyen estime que le renforcement du travail intersectoriel est une condition nécessaire pour réussir à améliorer concrètement et durablement la situation. Avec les adaptations requises, cet accès amélioré doit s'appliquer, en toute équité, à plusieurs autres groupes de personnes vulnérables, dont les personnes ayant une déficience physique ou intellectuelle.

11 Le 8 avril 2013, la ministre déléguée aux Services sociaux et à la Protection de la jeunesse a annoncé la création d'un groupe de travail et un investissement récurrent de 10 millions de dollars, ciblant spécifiquement l'organisation des services socioprofessionnels pour les personnes de 21 ans et plus présentant un TED, une déficience intellectuelle ou une déficience physique. Le mandat confié au groupe de travail est d'améliorer, à court terme, l'offre d'activités socioprofessionnelles et de services résidentiels adaptés.

 Les rapports du Protecteur du citoyen peuvent être consultés sur son site Web (www.protecteurducitoyen.qc.ca), sous l'onglet «Dossiers et documentation», dans la section «Rapports d'enquête et rapports spéciaux».

L'accessibilité aux services de soutien à domicile pour les personnes présentant une incapacité significative et persistante

En mars 2012, le Protecteur du citoyen a publié un rapport d'enquête sur les services de soutien à domicile offerts aux personnes présentant une incapacité significative et persistante et nécessitant des services à long terme. Intitulé *Chez soi: toujours le premier choix?*, ce rapport d'enquête a fait ressortir l'écart entre les principes et les orientations de la Politique de soutien à domicile qu'a adoptée le ministère de la Santé et des Services sociaux en 2003 et la réalité des personnes qui reçoivent ou devraient recevoir les services requis par leur état.

Le Protecteur du citoyen a découvert plusieurs façons de faire qui dérogeaient à la Politique, dont :

- L'apparition de nouveaux critères d'exclusion ;
- La mise en place d'un plafond d'heures de services souvent bien en deçà des besoins évalués ;
- Des disparités régionales importantes dans la façon d'appliquer la Politique ;
- La diminution des heures de services ;
- L'allongement des délais d'attente.

Le Protecteur du citoyen déplorait que, faute de moyens, les instances locales aient dû instaurer des pratiques qui privent les usagers des services nécessaires à leurs besoins, reportant ainsi totalement ou partiellement le fardeau sur les aidants naturels et contribuant à une utilisation inappropriée des places en milieu hospitalier, en réadaptation ou en milieu d'hébergement.

À la lumière de ces constats, le Protecteur du citoyen a recommandé au ministère de la Santé et des Services sociaux de déterminer le taux de financement requis pour les services de soutien à domicile et de présenter clairement l'offre de services réellement disponible selon les besoins de la population. L'annonce du ministre de la Santé et des Services sociaux concernant la publication d'un livre blanc sur les services de soutien à l'autonomie, suivie d'une commission parlementaire, s'inscrit dans le sens de ces recommandations. Le Protecteur du citoyen analysera très attentivement les propositions contenues dans le livre blanc afin de s'assurer qu'elles permettront un meilleur accès aux services de soutien à domicile et corrigeront les nombreuses lacunes relevées dans son rapport d'enquête. Il compte faire part de ses commentaires lors de la commission parlementaire prévue à l'automne 2013.

 Le rapport du Protecteur du citoyen *Chez soi: toujours le premier choix? L'accessibilité aux services de soutien à domicile pour les personnes présentant une incapacité significative et persistante* peut être consulté sur son site Web (www.protecteurducitoyen.qc.ca), sous l'onglet «Dossiers et documentation», dans la section «Rapports d'enquête et rapports spéciaux».

Les services offerts aux personnes incarcérées qui éprouvent un problème de santé mentale

En mai 2011, le Protecteur du citoyen rendait public un rapport intitulé *Pour des services mieux adaptés aux personnes incarcérées qui éprouvent un problème de santé mentale*. Ce rapport constate les problèmes soulevés par des interventions policières souvent inadaptées auprès de personnes en crise, les défis que représente l'adaptation du système judiciaire à leur prise en charge et les enjeux liés aux initiatives visant leur «déjudiciarisation».

Il présente également un portrait de la population carcérale et de la prévalence des problèmes de santé mentale dans cette population. De l'admission à la sortie de l'établissement de détention, on constate de nombreuses situations préjudiciables qui témoignent des difficultés chroniques et toujours actuelles qu'éprouvent les établissements dans la prise en charge adéquate des personnes incarcérées souffrant de troubles mentaux. Le rapport souligne notamment des lacunes dans l'élaboration et la mise en place de programmes de réinsertion sociale pour les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Il fait état de la coordination déficiente entre le milieu correctionnel et celui de la santé et des services sociaux dans la préparation du retour de ces personnes en société. Il témoigne également de l'absence de soutien pour permettre aux personnes d'accéder à un suivi adéquat dans la communauté.

Le Protecteur du citoyen a formulé des recommandations qui visent l'amélioration de la prise en charge de ces personnes et des services préventifs, curatifs et d'intégration sociale adaptés à leur condition. Des recommandations portent également sur le soutien aux interventions policières précédant l'incarcération, l'instauration d'initiatives permettant d'éviter la «judiciarisation» dans les cas appropriés et, le cas échéant, de favoriser la réinsertion de ces personnes dans la communauté, avec un encadrement adéquat.

En date du 31 mars 2013, seuls le ministère de la Santé et des Services sociaux et celui de la Justice ont fait part au Protecteur du citoyen de l'état d'avancement détaillé des travaux menés en 2012-2013 pour la mise en œuvre des mesures proposées pour le suivi des recommandations les concernant.

Bien que ces deux ministères et celui de la Sécurité publique reconnaissent toujours la pertinence des recommandations et qu'ils se soient engagés à y donner suite, le Protecteur du citoyen dresse un bilan très mitigé des travaux menés jusqu'à présent. Deux ans après le dépôt de son rapport, il déplore que plusieurs actions annoncées tardent à donner les résultats escomptés et que les retards s'accumulent.

Le Protecteur du citoyen prend acte des travaux menés conjointement par le ministère de la Sécurité publique et le ministère de la Santé et des Services sociaux en vue de transférer de l'un à l'autre la responsabilité de la dispensation des services sociosanitaires aux personnes en milieu carcéral. Il reconnaît l'ampleur et la complexité des enjeux organisationnels et financiers liés à ce transfert. Il estime cependant que des efforts importants doivent être consentis dès maintenant pour assurer une prise en charge adéquate des personnes qui éprouvent un problème de santé mentale, notamment lors de leur incarcération et à leur sortie du centre de détention. Cette prise en charge ne peut plus se limiter aux impératifs strictement sécuritaires, pour essentiels qu'ils soient. Une liaison efficace entre les établissements de détention et ceux du réseau de la santé et des services sociaux pendant l'incarcération et à la libération éviterait à ces citoyens d'être à nouveau incarcérés faute de soutien adéquat dans la communauté.

Le Protecteur du citoyen déplore que les services actuellement offerts dans plusieurs centres de détention ne soient toujours pas adaptés à la condition et aux besoins de ces personnes, tant sur le plan de la santé que de l'appui nécessaire à leur réinsertion sociale et à leur suivi dans la communauté. L'inertie actuelle a non seulement des conséquences graves pour les personnes incarcérées qui vivent avec un problème de santé mentale, mais tout autant pour leurs proches, les victimes et la société. Plusieurs des personnes incarcérées n'obtiennent toujours pas le minimum de soutien requis pour préparer leur sortie, obtenir les services requis lors de leur retour dans la communauté et ainsi éviter une prochaine incarcération. Il faut mettre fin à ce cercle vicieux.

Le Protecteur du citoyen considère que l'attente du transfert des responsabilités du ministère de la Sécurité publique vers le ministère de la Santé et des Services sociaux ne saurait justifier le maintien du *statu quo*. Les plaintes qu'il a reçues en 2012-2013 ainsi que la visite d'établissements de détention lui confirment l'urgence d'agir. Il prend acte des mesures mises en place pour éviter les interruptions de la prise de médication ou des traitements médicaux au début de l'incarcération et lors de transferts. Cependant, il déplore vivement l'absence de mesures concrètes pour faciliter l'accès à la médication lors de l'admission de personnes qui n'avaient préalablement aucun suivi, ni prescription, dans la communauté. Des mesures concrètes sont également requises pour la mise en place, dans les établissements, d'un protocole de dépistage à l'admission des personnes qui éprouvent un problème de santé mentale et la mise en place de services pour préparer leur réinsertion dans la communauté.

En 2012-2013, le Protecteur du citoyen accueillait favorablement la création du Forum Justice et santé mentale. Il voyait dans cette initiative conjointe du ministère de la Justice, du ministère de la Sécurité publique et du ministère de la Santé et des Services sociaux une occasion privilégiée de favoriser les collaborations interministérielles requises pour l'amélioration des services offerts aux personnes judiciairisées ou incarcérées qui éprouvent un problème de santé mentale. Un an après sa création, le Protecteur du citoyen constate que les travaux du Forum demeurent embryonnaires et qu'ils n'ont pas donné lieu aux arrimages ni aux retombées attendus. Il déplore que son mandat ne soit toujours pas clairement circonscrit et que ses différents chantiers tardent à se mettre en branle.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen constate avec satisfaction que le ministère de la Justice a continué à soutenir différentes initiatives régionales sur la «déjudiciarisation» des personnes qui éprouvent un problème de santé mentale et sur la sensibilisation des intervenants judiciaires à cette problématique. Il note également que le ministère de la Sécurité publique a poursuivi la mise en place de mesures visant à soutenir la formation et les interventions policières auprès de personnes en crise et atteintes de troubles mentaux.

En 2013-2014, le Protecteur du citoyen entend poursuivre de façon intensive ses échanges avec le ministère de la Sécurité publique, le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère de la Justice en vue de s'assurer du suivi des recommandations de son rapport et de l'amélioration concrète des services offerts aux personnes judiciairisées ou incarcérées qui éprouvent un problème de santé mentale.

 Le rapport spécial du Protecteur du citoyen peut être consulté sur le site Web www.protecteurducitoyen.qc.ca, sous l'onglet «Dossiers et documentation», section «**Rapports d'enquête et rapports spéciaux**».

La procédure d'enquête appliquée au Québec lors d'incidents graves impliquant des policiers

En 2010, le Protecteur du citoyen déposait un rapport spécial sur la procédure d'enquête appliquée au Québec lors d'incidents graves impliquant des policiers et au cours desquels un civil décède ou est blessé gravement. Il y examinait la procédure d'enquête décrite dans la Politique ministérielle en matière de décès à l'occasion d'une intervention policière ou durant la détention. Son analyse visait à vérifier si le processus en place répondait à certains critères inhérents à la probité et à la crédibilité de tout processus d'enquête : l'indépendance, l'impartialité, l'application cohérente de règles formelles, la transparence ainsi que la surveillance et l'imputabilité.

Le Protecteur du citoyen a conclu que la Politique ne répondait pas à ces critères et n'offrait pas de garanties d'indépendance. Il a donc recommandé d'apporter des changements majeurs à cette procédure d'enquête, afin de renforcer la confiance de la population à l'égard du travail essentiel et complexe des policiers et d'accroître la crédibilité des enquêtes les concernant. À cette fin, il a formulé huit recommandations, notamment celle de créer un organisme indépendant dirigé par des civils qualifiés et dont l'équipe d'enquête allierait l'expertise de civils qualifiés à celle d'anciens policiers.

En décembre 2011, le ministre de la Sécurité publique présentait le projet de loi n° 46, Loi concernant les enquêtes policières indépendantes. Essentiellement, ce projet de loi proposait la mise en place d'un bureau civil de surveillance des enquêtes, composé d'observateurs devant surveiller les enquêtes policières, qui continueraient d'être menées selon la procédure établie par la politique ministérielle. Dans un mémoire présenté à la Commission des institutions en février 2012, le Protecteur du citoyen constatait que la solution proposée par ce projet de loi n'assurait pas l'indépendance, l'impartialité et la crédibilité des enquêtes, notamment parce que celles-ci continuaient d'être menées par des policiers. Il a réitéré que la seule solution durable et efficace consiste à associer des enquêteurs civils qualifiés à d'anciens enquêteurs policiers dans la réalisation même des enquêtes et a formulé neuf recommandations. Le projet de loi n° 46 n'a pas été adopté et l'Assemblée nationale a été dissoute le 1^{er} août 2012.

Le 29 novembre 2012, le ministre de la Sécurité publique du nouveau gouvernement a présenté le projet de loi n° 12, Loi modifiant la Loi sur la police concernant les enquêtes indépendantes. Ce projet de loi proposait la création du Bureau des enquêtes indépendantes, organisme chargé de mener les enquêtes dans tous les cas où, lors d'une intervention policière ou durant sa détention par un corps de police, une personne autre qu'un policier en devoir décède ou subit une blessure grave ou une blessure causée par une arme à feu utilisée par un policier. Il prévoyait que ce bureau serait composé d'un directeur et d'un directeur adjoint, tous deux civils et n'ayant jamais été policiers, ainsi que d'une équipe d'enquêteurs pouvant réunir l'expertise de civils qualifiés et d'anciens policiers. Il précisait également qu'un règlement pouvait être adopté afin d'établir des règles concernant le déroulement des enquêtes dont serait chargé le Bureau.

Le Protecteur du citoyen a donné son appui général au projet de loi n° 12 lors des consultations particulières et des auditions publiques tenues en mars 2013 à propos de ce projet de loi. Il considère que, dans son essence, ce projet de loi répond aux recommandations qu'il formulait dans son rapport de 2010 et qu'il a réitérées par la suite. En effet, il est d'avis que la création du Bureau des enquêtes indépendantes et la procédure d'enquête prévus respectent les conditions essentielles pour assurer la qualité et la crédibilité de ces enquêtes. Il croit que la société québécoise, tant les policiers que les victimes et leurs proches, bénéficieront d'une procédure d'enquête indépendante de la nature de celle proposée par ce projet de loi. Dans son mémoire, le Protecteur du citoyen a formulé cinq recommandations afin de favoriser l'exercice de la mission qui sera confiée au Bureau des enquêtes indépendantes et de clarifier son cadre juridique. Un résumé de l'intervention du Protecteur et de ses recommandations se trouve au chapitre *Bilan de la veille législative et réglementaire*, à la page 112 de ce rapport.

 Les mémoires du Protecteur du citoyen présentés à la Commission des institutions dans le cadre des consultations particulières sur les projets de loi n° 12, Loi modifiant la Loi sur la police concernant les enquêtes indépendantes (12 mars 2013), et n° 46, Loi concernant les enquêtes policières indépendantes (27 février 2012), peuvent être consultés sur le site Web www.protecteurducitoyen.qc.ca, sous l'onglet «Dossiers et documentation», dans la section «Réactions aux projets de loi et de règlement».

 Le rapport du Protecteur du citoyen intitulé *Pour un processus crédible, transparent et impartial qui inspire confiance et respect* peut être consulté sur son site Web (www.protecteurducitoyen.qc.ca), sous l'onglet «Dossiers et documentation», dans la section «Rapports d'enquête et rapports spéciaux».

BILAN DE LA VEILLE LÉGISLATIVE ET RÉGLEMENTAIRE

La veille législative et réglementaire est une activité du Protecteur du citoyen réalisée en vertu de sa loi constitutive, qui lui confère le pouvoir d'appeler l'attention de l'Assemblée nationale et du gouvernement sur les réformes législatives, réglementaires et administratives qu'il juge conformes à l'intérêt général. Elle est également effectuée en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, qui confie au Protecteur du citoyen le mandat de veiller au respect des usagers du réseau de la santé et des services sociaux et des droits qui leur sont reconnus par cette loi.

En 2012-2013, le Protecteur du citoyen est intervenu concernant 8 projets de loi et 12 projets de règlement. La synthèse de ces interventions est présentée ci-après. La dernière section du tableau, quant à elle, fait état du suivi des interventions effectuées depuis 2008-2009 pour lesquelles le résultat n'était pas connu à la fin de la période couverte par le dernier rapport annuel. Les suivis relatifs aux projets de loi n'ayant pas été adoptés (morts au feuillet) au moment de la dissolution de l'Assemblée nationale en raison du déclenchement des élections, le 1^{er} août 2012, ne sont pas inclus à ce bilan.



Les interventions publiques de la protectrice du citoyen peuvent aussi être consultées sur le site Web du Protecteur du citoyen (www.protecteurducitoyen.qc.ca), sous l'onglet «Dossiers et documentation», dans la section «Réactions aux projets de loi et de règlement».

PROJET DE LOI	INTERVENTION ET SUIVI
Loi modifiant l'encadrement de l'utilisation des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges et d'autres dispositions législatives (projet de loi n° 57, 2012)	Intervention (3 avril 2012) Ce projet de loi visait à permettre une plus large utilisation des appareils de contrôle de la circulation. Bien que la protectrice du citoyen souscrive pleinement à l'objectif d'amélioration de la sécurité routière du projet de loi, elle a formulé à la Commission des transports et de l'environnement des recommandations visant certains de ses aspects. Elle a rappelé que des difficultés d'ordre administratif ne sauraient justifier un recul quant aux moyens de défense dont disposent les citoyens, puisqu'il en va de l'équilibre entre les droits de ceux-ci et ceux de l'Administration. Rappelant que, par son caractère préventif, la signalisation concourt de façon importante à l'atteinte de l'objectif d'amélioration de la sécurité routière, la protectrice du citoyen a toutefois déploré que le projet de loi dispense le poursuivant de prouver la présence d'une signalisation appropriée et prévoit qu'une poursuite ne pourrait être rejetée, ou le défendeur acquitté, en raison de l'absence ou de l'inadéquation de la signalisation. Elle a suggéré que l'objectif de simplification recherché pourrait être atteint sans priver les citoyens de ce moyen de défense en inscrivant l'emplacement des appareils et de la signalisation dans un registre tenu par le ministre des Transports. En conséquence, la protectrice du citoyen a recommandé : R1: Que le premier alinéa de l'article 16 du projet de loi soit modifié pour prévoir que l'inscription au registre fait preuve de la présence d'une signalisation routière; Que le second alinéa de l'article 16 soit retiré; Que l'inscription de l'emplacement des appareils et de la signalisation dans un registre tenu par le ministre des Transports soit prévue à la loi. Le projet de loi retirait aux propriétaires de véhicules de promenade qui ne conduisaient pas leur véhicule au moment de l'infraction la possibilité de désigner le véritable conducteur, ne conservant ce moyen de défense que pour les propriétaires de véhicules lourds, de taxis, de véhicules de livraison conduits par un employé et de voitures de prêt d'un garagiste. Considérant l'iniquité d'être tenu responsable d'une infraction que l'on n'a pas commise et l'importance de pouvoir se défendre efficacement, et puisque cette exclusion visait essentiellement à faciliter le travail de l'Administration, la protectrice du citoyen a recommandé le maintien du formulaire de désignation pour tous les propriétaires de véhicules, estimant qu'il revenait à l'Administration de prendre les moyens nécessaires afin d'en améliorer le traitement. En conséquence, la protectrice du citoyen a recommandé : R2: Que les propriétaires de véhicules de promenade puissent continuer à recourir à la procédure de désignation visée à l'article 592.1, alinéas 3 et 4 du Code de la sécurité routière. Dans cette perspective, elle a suggéré que les articles 11, 12 (par. 1, 2, 3 et 5) et 13 du projet de loi soient retirés. Enfin, face à la nécessité que ce processus demeure le plus transparent possible, la protectrice du citoyen s'est interrogée sur les motifs justifiant l'absence de publication du premier règlement relatif au déploiement des appareils. En conséquence, la protectrice du citoyen a recommandé : R3: Que l'article 23 du projet de loi soit retiré, et que le règlement visé soit soumis à la Loi sur les règlements.

PROJET DE LOI	INTERVENTION ET SUIVI
(SUITE) (projet de loi n° 57, 2012)	Suivi La loi a été adoptée le 31 mai 2012. La première recommandation n'a pas été suivie comme telle. Toutefois, un amendement à un autre article est venu préciser que la personne responsable de l'entretien d'un chemin public, en plus d'installer la signalisation appropriée, «doit également vérifier, suivant la fréquence déterminée par le ministre, la présence et l'adéquation de cette signalisation et lui faire rapport du résultat de cette vérification». Cet ajout répond en partie à la préoccupation du Protecteur du citoyen. La deuxième recommandation n'a pas été suivie. Un amendement a été apporté pour étendre ce moyen de défense aux propriétaires de véhicules faisant l'objet d'un contrat de location à court terme, mais pas à l'ensemble des propriétaires de véhicules de promenade comme recommandé. La troisième recommandation n'a pas été suivie.
Loi concernant des mesures de compensation pour la réalisation de projets affectant un milieu humide ou hydrique (projet de loi n° 71, 2012)	Intervention (2 mai 2012) Ce projet de loi a été présenté en réaction à un jugement de la Cour supérieure ayant déclaré illégale et arbitraire la directive permettant au ministre d'exiger des mesures de compensation visant notamment la restauration, la protection ou la valorisation d'un milieu humide, hydrique ou terrestre dans le cadre d'une demande d'autorisation faite en vertu de la Loi sur la qualité de l'environnement. Il habilitait expressément le ministre à exiger ce type de compensation, validant rétroactivement toute mesure de compensation exigée avant le jugement. Dans ses commentaires transmis à la Commission des transports et de l'environnement, la protectrice du citoyen, tout en souscrivant pleinement à l'instauration de règles pour assurer la protection des milieux humides, a déploré l'effet rétroactif de ce projet de loi présenté en toute hâte. Elle a rappelé que toute disposition à portée rétroactive doit demeurer exceptionnelle afin que les lois ayant un effet rétroactif ne deviennent pas une mesure usuelle permettant au gouvernement d'éviter les conséquences d'un jugement qui lui est défavorable. Par ailleurs, selon elle, si le projet de loi visait à remédier au caractère illégal de la directive administrative, il ne changeait rien à son caractère arbitraire. Ainsi, reconnaissant que le devoir d'assurer la protection des milieux humides commandait une certaine latitude quant aux pouvoirs du ministre, elle a déploré le fait que le projet de loi ne corrigeait en rien les irrégularités constatées par la Cour quant aux normes applicables aux demandes de certificat d'autorisation pour un projet ayant un impact sur un milieu humide. Elle a donc fait savoir que, si le processus d'adoption du projet de loi suivait son cours, le Ministère devrait clairement définir les moyens appropriés pour assurer la protection et la saine gestion des milieux humides et que, dans le cadre de cet exercice, il devrait s'assurer que les solutions retenues permettent un traitement équitable et uniforme des demandes présentées par les citoyens. Suivi La loi adoptée le 22 mai 2012 n'intègre pas les modifications demandées par le Protecteur du citoyen. Toutefois, une disposition y a été ajoutée, qui prévoit qu'une nouvelle loi énonçant les règles sur la conservation et la gestion durable des milieux humides et hydriques sera mise en vigueur avant le 24 avril 2015, date à laquelle le pouvoir du ministre d'exiger des mesures de compensation en vertu de la présente loi cessera d'avoir effet.

PROJET DE LOI	INTERVENTION ET SUIVI
Loi concernant l'inspection environnementale des véhicules automobiles (projet de loi n° 48, 2011)	Intervention (7 mai 2012) Ce projet de loi modifiait la Loi sur la qualité de l'environnement afin d'y inclure de nouveaux pouvoirs réglementaires nécessaires à l'instauration du Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles (PIEVA). Il modifiait aussi le Code de la sécurité routière afin d'assujettir l'immatriculation d'un véhicule et le droit de circuler sur un chemin public à la production d'un certificat de conformité environnementale délivré au terme de ce programme d'inspection. Tout en souscrivant pleinement aux efforts de lutte contre la pollution atmosphérique et de réduction des émissions de gaz à effet de serre, la protectrice du citoyen a fait part à la Commission des transports et de l'environnement de ses interrogations à l'égard des conséquences qu'un tel programme pourrait avoir pour les citoyens. La protectrice du citoyen s'est dite préoccupée par les démarches et les coûts supplémentaires pour les propriétaires de véhicules de plus de huit ans – susceptibles de se retrouver parmi les citoyens ayant un faible revenu –, d'autant plus que le ministre annonçait une progression des mesures en trois phases et que d'autres coûts, cette fois récurrents, s'ajouteraient rapidement. Elle s'est interrogée sur le caractère équitable de telles mesures à portée générale, et s'est notamment demandé si d'autres mesures, qui éviteraient de cibler plus particulièrement des personnes et des ménages à faible revenu, avaient été envisagées. La protectrice du citoyen a ainsi suggéré, dans l'éventualité où le projet de loi serait adopté sans modifications, que des mesures soient mises en place pour baliser les frais pour les citoyens. Enfin, elle estimait que la possibilité que les inspections environnementales puissent être réalisées par tous les garagistes aurait aussi dû être considérée. La protectrice du citoyen était également préoccupée par le fait que l'examen du projet de loi se ferait sans que soient connus les paramètres du programme d'inspection. Le projet de loi se limitait en effet à octroyer les pouvoirs réglementaires permettant de définir le programme, de sorte que ni les parlementaires ni les personnes ou organismes intéressés n'avaient la possibilité de se prononcer publiquement sur ses principaux paramètres. Ils étaient ainsi appelés à donner leur aval à un projet de loi pouvant avoir un impact important pour des citoyens et dont la pleine portée n'était pas connue. Elle a donc recommandé au ministre de préciser ses intentions quant aux paramètres envisagés et de les faire connaître au moyen d'un document (ébauche de projet de règlement) déposé lors des auditions de la Commission. Suivi Au début des consultations le 14 mai 2012, le ministre a déposé un document intitulé <i>Principaux paramètres du PIEVA</i>. Le projet de loi est toutefois mort au feuillet lors du déclenchement des élections le 1^{er} août 2012.

**Loi favorisant l'accès
à la justice en matière
familiale**

(projet de loi
n° 64, 2012)

Intervention (22 mai 2012)

Le Protecteur du citoyen contribue aux réflexions entourant la révision des pensions alimentaires et appelle à des modifications en cette matière depuis plusieurs années. Parce qu'il répondait aux représentations du Protecteur du citoyen et constituait une avancée attendue et nécessaire, la protectrice du citoyen a salué ce projet de loi qui, en créant un service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA), pouvait contribuer à faciliter la vie des ex-conjoints, et ce, dans le meilleur intérêt de leurs enfants. Cela étant, quelques dispositions méritaient selon elle d'être précisées ou commentées, ce qu'elle a explicité dans le mémoire qu'elle a présenté le 22 mai 2012 devant la Commission des institutions.

Constatant que plusieurs aspects du projet de loi – dont certains encadrent l'administration du SARPA – devraient être précisés par règlement du gouvernement, la protectrice du citoyen s'est dite d'avis que certains éléments dont l'élaboration était prévue par voie réglementaire devraient plutôt figurer à même le texte législatif.

Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen a recommandé :

R1: Que les éléments [relatifs aux situations d'admissibilité aux services du SARPA et aux conditions devant alors être remplies, aux modalités encadrant les situations où le SARPA pourrait, sans le consentement des parents, vérifier auprès des personnes, ministères et organismes l'exactitude des renseignements ou des documents fournis pour procéder à un rajustement de pension alimentaire et aux cas et modalités en vertu desquels le SARPA pourrait faire rétroagir un tel rajustement] soient intégrés à ce projet de loi plutôt que de permettre une habilitation réglementaire.

Puisque la création du SARPA introduisait une procédure administrative de rajustement des pensions alimentaires, la protectrice du citoyen a rappelé que les principes d'équité procédurale devaient s'y appliquer afin de garantir aux citoyens un service efficace, de qualité et qui respecte leurs droits. Le projet de loi accordant certains pouvoirs aux fonctionnaires qui traiteront les demandes de rajustement de pension alimentaire, la protectrice du citoyen a estimé que ces pouvoirs pourraient être renforcés, mais que l'exercice de ceux-ci devrait être balisé afin de protéger les droits des parties.

Selon la protectrice du citoyen, puisque le SARPA offrirait un service administratif, et considérant que la Commission des services juridiques qui l'administrerait n'est pas assujettie à la Loi sur la justice administrative, le SARPA devait être assujetti aux règles de cette loi relatives à l'exercice d'une fonction administrative. Un tel assujettissement permettrait de mieux assurer aux citoyens un service efficace, accessible et respectueux de leurs droits.

La protectrice du citoyen s'est aussi dite d'avis qu'il y aurait lieu de prévoir un délai maximal à l'intérieur duquel l'examen d'une demande de rajustement devrait être complété, une fois l'information requise obtenue. De plus, elle a suggéré certaines mesures pouvant améliorer l'efficacité et la célérité du SARPA, notamment le renforcement de ses pouvoirs d'exiger l'information nécessaire à l'examen d'une demande de rajustement et l'application de sanctions en cas de manquement.

Bien que le projet de loi prévoyait déjà que le SARPA pourrait exiger des parents des renseignements ou des documents dans un délai donné, rien n'y laissait entrevoir qu'un tiers – l'employeur du débiteur, par exemple – serait visé par cette obligation sous peine de sanction en cas de manquement.

Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen a recommandé :

R2: Que le chapitre I du titre I de la Loi sur la justice administrative (chapitre J-3) s'applique au service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).

PROJET DE LOI	INTERVENTION ET SUIVI
(SUITE) (projet de loi n° 64, 2012)	R3: Que l'article 3 du projet de loi n° 64 soit modifié afin de prévoir un délai maximal pour compléter l'examen d'une demande de rajustement d'une pension alimentaire pour enfants, une fois les informations requises obtenues du SARPA. R4: Que le SARPA ait le pouvoir d'exiger à un tiers et dans un délai prescrit, des informations nécessaires à l'examen d'une demande de rajustement de pension alimentaire, et qu'une sanction pénale soit prévue en cas de non-respect de cette obligation. La protectrice du citoyen a par ailleurs insisté sur l'importance de doter le SARPA des équipes nécessaires pour traiter le volume des dossiers et de s'assurer de donner la formation adéquate au personnel avant le début des activités. Étant donné les pouvoirs conférés au SARPA, ses avis peuvent avoir des conséquences importantes pour les personnes visées. Il était donc essentiel, selon la protectrice du citoyen, qu'une instance externe et indépendante puisse veiller au respect des droits de ces citoyens et au règlement des différends administratifs entre eux et le SARPA. En vertu du projet de loi tel que présenté, puisqu'il serait créé au sein de la Commission des services juridiques, le SARPA n'aurait pas été assujéti à la compétence d'intervention du Protecteur du citoyen, la Commission n'y étant elle-même pas soumise. Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen a recommandé : R5: Que l'article 15 de la Loi sur le Protecteur du citoyen soit modifié afin d'y ajouter le paragraphe suivant : « 9° le service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants visés aux chapitres I à VII de la Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale. » La protectrice du citoyen s'est aussi prononcée sur l'annulation de la pension alimentaire pour un enfant majeur devenu autonome financièrement. Saluant les efforts du ministère de la Justice pour établir une procédure allégée permettant dans ce cas aux parents de mettre un terme à l'obligation alimentaire à un coût raisonnable, la protectrice du citoyen a soumis à la réflexion des parlementaires qu'une procédure permettant l'annulation des obligations alimentaires en pareilles circonstances ne devrait pas exiger des parents des déboursés additionnels. Relativement aux frais annoncés pour l'utilisation du service de rajustement des pensions alimentaires pour enfants, ceux-ci paraissaient raisonnables aux yeux de la protectrice du citoyen, considérant que cette procédure permettra une mise à jour des pensions alimentaires plus efficace et mieux adaptée aux besoins des citoyens. Enfin, selon la protectrice du citoyen, la possibilité de récupérer sans frais, dans certaines circonstances, une sùreté conservée par Revenu Québec constituait un progrès important et d'intérêt pour les ex-conjoints comme pour l'Administration. Suivi Les recommandations R1 à R4 n'ont pas été suivies, aucune modification n'ayant été apportée à cet égard à la loi adoptée le 13 juin 2012. Quant à la recommandation R5, la modification demandée a été intégrée et, lorsque le SARPA entrera en service, il sera assujéti à la compétence du Protecteur du citoyen.

PROJET DE LOI	INTERVENTION ET SUIVI
Loi sur l'intégrité en matière de contrats publics (projet de loi n° 1, 2012)	Intervention (12 novembre 2012) Dans l'exercice de sa mission, le Protecteur du citoyen se préoccupe du respect des droits des personnes physiques et des entreprises, tous des citoyens au sens de sa loi constitutive. Précisant qu'elle souscrivait entièrement à la volonté gouvernementale de lutter contre la corruption et de renforcer l'intégrité en matière de contrats publics, la protectrice du citoyen s'est prononcée sur deux aspects généraux de la législation proposée. Le mécanisme envisagé nécessitant une coordination soutenue entre plusieurs organismes publics, dont les principaux sont l'Autorité des marchés financiers (AMF) et le commissaire associé aux vérifications de l'Unité permanente anticorruption (UPAC), la protectrice du citoyen a rappelé l'importance de prévoir des moyens assurant une circulation efficace et rapide de l'information entre ces acteurs, ainsi qu'avec les autres acteurs impliqués. Bien que la décision de l'AMF relative aux autorisations soit notamment soumise aux obligations prévues à la Loi sur la justice administrative d'agir avec célérité et de faire preuve de diligence dans la prise de décision, aucun délai maximal n'était précisé relativement aux avis que devrait rendre l'UPAC, le projet de loi prévoyant simplement que l'avis du commissaire associé de l'UPAC à l'égard de l'entreprise visée devait être donné à l'AMF « dans les plus brefs délais ». Aucun délai n'était non plus prévu pour que l'AMF rende une décision sur la demande d'autorisation. La protectrice du citoyen a donc recommandé, afin de garantir aux citoyens un traitement diligent de leur demande d'autorisation, de prévoir dans la loi un délai maximal à cet effet. Le projet de loi conférant à l'AMF une large mais nécessaire discrétion au regard des autorisations de soumissionner en matière de contrats publics, la protectrice du citoyen a estimé qu'une aussi grande discrétion se devait d'être contrebalancée par des garanties procédurales suffisantes et par l'existence d'un recours pour les citoyens et entreprises qui estimerait qu'une décision administrative était erronée. Le projet de loi prévoyait que la décision rendue par l'AMF quant à la demande d'autorisation aurait été finale et non sujette à une révision administrative ni susceptible d'appel devant un tribunal administratif. Le seul recours disponible pour les entreprises dont l'autorisation serait refusée était un recours en révision judiciaire devant la Cour supérieure. Cette procédure coûteuse et complexe ne concourant pas à la prévention de la judiciarisation des relations entre l'État et ses citoyens, l'absence d'un recours de nature administrative était préoccupante selon la protectrice du citoyen. Les conséquences d'un refus d'une autorisation à contracter avec tout organisme public et toute municipalité peuvent être importantes, d'autant plus que le projet de loi prévoyait qu'une entreprise s'étant vu refuser une autorisation ne pouvait présenter une nouvelle demande avant un an. La protectrice du citoyen s'est donc dite d'avis qu'il était nécessaire de prévoir un recours en révision administrative de la décision rendue quant à la demande d'autorisation. Cette révision devrait, selon elle, s'exercer par des décideurs distincts de ceux ayant rendu la première décision, ce qui permettrait de mieux assurer le respect équitable des droits des entreprises, et de réparer au besoin des erreurs administratives ayant pu leur porter préjudice.

PROJET DE LOI	INTERVENTION ET SUIVI
(SUITE) (projet de loi n° 1, 2012)	Devant les nécessaires considérations de célérité et d'efficacité inhérentes au domaine et au contexte visés par ce projet de loi, la protectrice du citoyen a formellement recommandé la création, au sein de l'AMF, d'un processus de révision administrative des demandes d'autorisation qui seraient initialement refusées, processus qui serait administré par des intervenants distincts de ceux ayant rendu la décision initiale. Suivi Ces recommandations n'ont pas été retenues dans la loi adoptée le 7 décembre 2012. Toutefois, alors que le projet de loi prévoyait qu'une entreprise s'étant vu refuser une autorisation ne pouvait présenter une nouvelle demande avant un délai d'un an, la loi adoptée précise que l'AMF peut considérer un délai plus court si, à sa satisfaction, l'entreprise a apporté des correctifs nécessaires, ce qui tempère de façon minimale l'effet de l'absence de recours administratif.
Loi modifiant la Loi sur la police concernant les enquêtes indépendantes (projet de loi n° 12, 2012)	Intervention (mémoire 8 mars 2013, audition 12 mars 2013) En février 2010, le Protecteur du citoyen rendait public un rapport spécial sur la procédure d'enquête appliquée au Québec lors d'incidents impliquant des policiers. Deux ans plus tard, il présentait un mémoire lors des consultations particulières sur le projet de loi n° 46, Loi concernant les enquêtes policières indépendantes, qui n'avait pas été adopté au moment de la dissolution de l'Assemblée nationale en raison du déclenchement des élections, le 1^{er} août 2012. Le 12 mars 2012, lors des consultations particulières et auditions publiques tenues par la Commission des institutions, la protectrice du citoyen a donné son appui général au projet de loi n° 12 qui, à son avis, reflétait l'équilibre entre l'intérêt public et le respect des droits de tous les intervenants. Tout en réitérant sa préoccupation pour le renforcement du lien de confiance entre la population et les policiers, la protectrice du citoyen s'est dite d'avis que tant les policiers que les victimes et leurs proches bénéficieraient d'une procédure d'enquête indépendante de la nature de celle proposée par ce projet de loi. Selon elle, le mécanisme prévu respectait les conditions essentielles pour assurer la qualité et la crédibilité des enquêtes sur les incidents impliquant des policiers et ayant causé des blessures graves ou la mort de civils, soit : l'indépendance, l'impartialité, l'application cohérente de règles formelles, la transparence ainsi que la surveillance et l'imputabilité relatives au processus des enquêtes. Dans son mémoire, la protectrice du citoyen a formulé cinq recommandations afin de favoriser l'exercice de la mission qui serait confiée au Bureau des enquêtes indépendantes, de clarifier son cadre juridique et de favoriser la mise en œuvre et le respect de la Loi. En premier lieu, la protectrice du citoyen a précisé que, selon elle, les blessures causées par un dispositif à impulsion électrique (Taser) devraient être incluses parmi les circonstances donnant lieu à l'ouverture d'une enquête indépendante. En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R1: Que l'article 289.1, introduit par l'article 2 du projet de loi n° 12, soit modifié afin d'inclure après les mots « par une arme à feu », la mention « ou un dispositif à impulsion électrique ». De plus, la protectrice du citoyen a estimé que le Bureau devrait avoir le pouvoir de mener, de sa propre initiative, les enquêtes relevant de son mandat qui ne lui auraient pas été signalées et de commenter publiquement les éléments constatés dans le cadre dudit mandat.

PROJET DE LOI	INTERVENTION ET SUIVI
(SUITE) (projet de loi n° 12, 2012)	En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R2: Que l'article 289.6, introduit par l'article 2 du projet de loi n° 12, soit modifié par l'ajout des deuxième et troisième alinéas suivants : « Le Bureau peut également mener, de sa propre initiative, toute enquête visée à l'article 289.1 qui ne lui aurait pas été autrement confiée en vertu du premier alinéa. Le Bureau, lorsqu'il juge d'intérêt public de le faire, peut commenter publiquement les éléments d'une enquête visée à l'article 289.1. Il peut également faire publiquement état de tout enjeu relatif à l'exercice de sa mission. » La protectrice du citoyen a aussi réitéré que la notion de « blessure grave » devrait être définie dans la Loi sur la police et devrait englober toute blessure susceptible d'avoir des répercussions significatives, y compris celles découlant d'une agression sexuelle. En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R3: Que l'article 289.1, introduit par l'article 2 du projet de loi n° 12, soit modifié afin d'y ajouter un deuxième alinéa comportant une définition de la notion de « blessure grave » englobant les éléments de la définition Osler. Le projet de loi prévoyait la possibilité qu'un règlement soit édicté pour établir les règles concernant le déroulement des enquêtes. La protectrice du citoyen s'est dite d'avis que l'édiction d'un tel règlement d'application est impérative pour assurer l'efficacité du mécanisme d'enquête. Elle a aussi recommandé un contenu minimum pour ce règlement. En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R4: Que l'article 289.4, introduit par l'article 2 du projet de loi n° 12, soit modifié de la manière suivante : « Un règlement du gouvernement établit les règles concernant le déroulement des enquêtes dont est chargé le Bureau en vertu de l'article 289.2. Le règlement prévoit notamment les obligations auxquelles sont tenus les policiers impliqués dans l'événement visé à l'article 289.1, les policiers qui ont été témoins de cet événement ainsi que le directeur du corps de police impliqué, et précise les infractions pénales applicables en cas de manquement à ces obligations. » Que le règlement pris en vertu de l'article 289.4 comporte notamment les éléments suivants : • une définition des concepts de « policier impliqué » et de « policier témoin » ; • les obligations incombant aux policiers impliqués et témoins des événements, notamment celles de ne pas communiquer entre eux à propos de ces événements avant d'être rencontrés par les enquêteurs, de remettre leurs notes complétées sur les événements avant la fin de leur quart de travail, sauf circonstances exceptionnelles, et de rencontrer les enquêteurs désignés pour faire l'enquête dans un délai maximal de 24 heures suivant la demande de rencontre ; • les obligations incombant au directeur du corps de police impliqué dans les événements, notamment de sécuriser et de préserver le lieu de l'incident jusqu'à l'arrivée des enquêteurs désignés, de séparer les uns des autres les policiers impliqués et témoins, et ce, jusqu'à leur rencontre avec les enquêteurs du Bureau des enquêtes indépendantes.

PROJET DE LOI	INTERVENTION ET SUIVI
(SUITE) (projet de loi n° 12, 2012)	Enfin, la protectrice du citoyen a estimé que le projet de loi devrait inclure l'obligation de rendre public un sommaire d'enquête dans les cas où le Directeur des poursuites criminelles et pénales aurait décidé, au terme de l'enquête, qu'il n'y avait pas lieu de déposer des accusations à l'égard des policiers visés. En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R5: Que le projet de loi n° 12 soit modifié afin d'y inclure l'obligation pour le directeur du Bureau de rendre public un sommaire d'enquête, dans les cas où le Directeur des poursuites criminelles et pénales aura décidé, au terme de l'enquête, qu'il n'y avait pas lieu de déposer des accusations à l'égard des policiers visés. Suivi Le projet de loi n'était pas adopté au 31 mars 2013.
Loi modifiant la Charte de la langue française, la Charte des droits et libertés de la personne et d'autres dispositions législatives (projet de loi n° 14, 2012)	Intervention (12 décembre 2012) Dans le cadre de son analyse du projet de loi, le Protecteur du citoyen a signalé aux responsables du projet au sein du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles ce qu'il soupçonnait être une erreur. En effet, une disposition du projet de loi supprimait quatre alinéas d'un article de la loi existante (Loi sur l'immigration au Québec, chapitre I-0.2) au lieu de n'en modifier que le premier. Cela aurait eu pour effet d'omettre des précisions sur l'objet et le contenu du plan annuel d'immigration dont il est pourtant question dans l'article, ainsi que sur le dépôt de ce plan à l'Assemblée nationale aux fins de la reddition de comptes. Suivi Les responsables du projet au Ministère ont confirmé au Protecteur du citoyen qu'il s'agissait d'une omission qui serait corrigée. Le projet de loi n'était pas adopté au 31 mars 2013.
Loi modifiant la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels (projet de loi n° 22, 2013)	Intervention (25 mars 2013) Dans une lettre à la Commission des institutions, la protectrice du citoyen a salué ce projet de loi parce qu'il améliore le régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) en répondant à certains des besoins exprimés par les proches des victimes, particulièrement par suite d'un décès. Toutefois, tout en souscrivant à la volonté gouvernementale de bonifier l'aide accordée aux victimes d'actes criminels et à leurs proches, dans l'attente d'une révision complète du régime réclamée depuis 2002, la protectrice du citoyen a noté que certaines modifications devaient être apportées au projet de loi pour répondre plus équitablement aux besoins des victimes. Relativement au remboursement des coûts pour le nettoyage d'une scène de crime, qui ne sont actuellement pas couverts par l'IVAC, le projet de loi prévoyait leur remboursement à hauteur maximale de 3 200\$, lorsque la victime décède dans une résidence privée. Accueillant favorablement cette nouvelle mesure, la protectrice du citoyen a cependant noté que la perpétration de plusieurs crimes à caractère violent qui n'entraînent pas le décès peut aussi nécessiter un nettoyage. Elle s'est également interrogée sur les motifs fondant le choix de limiter l'indemnité aux situations où le crime s'est déroulé dans une résidence privée, estimant par exemple qu'il serait inéquitable que le propriétaire d'un petit commerce ne puisse également être indemnisé si un acte criminel nécessitant un nettoyage se produisait dans son établissement et que ses assurances ne couvraient pas ce genre de situation.

PROJET DE LOI	INTERVENTION ET SUIVI
(SUITE) (projet de loi n° 22, 2013)	En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R1: Que l'article 3 du projet de loi soit modifié afin de ne pas restreindre le remboursement des coûts pour le nettoyage d'une scène de crime au seul cas de décès. R2: Que l'article 3 du projet de loi soit modifié afin de ne pas limiter le remboursement des coûts pour le nettoyage d'une scène de crime à un crime ayant eu lieu dans une résidence privée. Relativement à l'indemnité pour la résiliation d'un bail résidentiel, bien qu'elle accueille favorablement l'intégration dans la loi d'une telle indemnité – jusqu'alors prévue par une politique formelle consignée au Manuel des politiques de l'IVAC –, la protectrice du citoyen a constaté que cette politique interne était plus avantageuse que ce qui était prévu au projet de loi, et que l'application et le processus de réclamation en étaient moins contraignants pour les victimes. En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R3: Que l'article 3 du projet de loi soit modifié afin de conserver la simplicité du processus de réclamation actuel, les conditions d'admissibilité et les bénéfices prévus à la politique administrative. R4: Que l'article 3 du projet de loi soit modifié afin que l'indemnité pour la résiliation d'un bail résidentiel puisse être accordée à toutes les victimes admissibles au régime d'indemnisation, et non seulement aux victimes de violence conjugale ou d'agression à caractère sexuel. Relativement à l'indemnité forfaitaire versée aux parents d'une personne à charge décédée, la protectrice du citoyen a noté son augmentation, de même que le fait que la notion d'« enfant mineur » serait remplacée par « personne à charge », ce qui ne limiterait plus l'indemnité aux enfants de moins de 18 ans. Elle s'est toutefois interrogée sur ses modalités d'attribution dans certaines circonstances, notamment lorsqu'un des parents, qui n'aurait pas produit sa demande à l'expiration du délai prévu par la Loi, le ferait hors délai alors que l'autre parent aurait déjà réclamé l'indemnité totale, ou encore dans les cas d'abandon d'un parent. Elle s'est aussi interrogée sur le fait qu'une personne tenant lieu de père ou de mère n'aurait droit à aucune indemnité dans le cas où les deux parents auraient abandonné l'enfant, seraient déchus de l'autorité parentale ou seraient prédécédés. En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R5: Que l'article 4, al. 2 (2) du projet de loi soit modifié afin de clarifier la situation d'un parent ayant déjà reçu la totalité de l'indemnité, lorsqu'il est permis à l'autre parent de présenter une demande hors délai. R6: Que l'article 4, al. 2 (3) du projet de loi soit modifié afin que la notion d'abandon puisse, comme la déchéance de l'autorité parentale, permettre à un parent de recevoir la totalité de l'indemnité forfaitaire. R7: Que l'article 4 du projet de loi soit modifié afin de prévoir qu'une personne qui tenait lieu de père ou de mère d'une personne à charge décédée ait droit au paiement de l'indemnité forfaitaire lorsque les deux parents ont abandonné l'enfant, sont déchus de l'autorité parentale ou sont prédécédés. Enfin, relativement au délai pour présenter une demande de prestations, qui passerait de un à deux ans, la protectrice du citoyen a considéré qu'il demeurerait trop limitatif si l'on tenait compte de la situation particulière et des difficultés éprouvées par certaines personnes devant formuler une demande de prestation.

PROJET DE LOI	INTERVENTION ET SUIVI
(SUITE) (projet de loi n° 22, 2013)	En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R8: Que l'article 5 du projet de loi soit modifié afin que le délai prévu pour faire une demande de prestations soit de trois ans à partir de la manifestation du préjudice et, dans le cas d'une indemnité de décès, à compter du décès. Suivi Le projet de loi n'était pas adopté au 31 mars 2013.

PROJET DE RÈGLEMENT	INTERVENTION ET SUIVI
Règlement modifiant le Code de construction et Règlement modifiant le Code de sécurité (2012, Gazette officielle, 2^e partie, 2269 et 2270)	Intervention (24 mai 2012) Ces deux projets de règlement avaient notamment pour but de modifier les exigences de construction relatives à la limitation de la température de l'eau chaude des robinets des douches et des baignoires dans les résidences privées pour aînés et les établissements de soins comme les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). On y prévoyait également l'obligation d'ajuster les dispositifs de limitation de température de l'eau des robinets de douches et de baignoires pour que celle-ci soit d'au plus 43 °C afin d'éviter les brûlures. Dans une lettre adressée au président-directeur général de la Régie du bâtiment du Québec, la protectrice du citoyen a donné son appui aux règlements proposés, qui répondaient à ses recommandations faites en juillet 2010 au ministère de la Santé et des Services sociaux. Suivi Les règlements ont été publiés le 27 décembre 2012, avec quelques modifications, relatives entre autres au registre de vérification des systèmes.
Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés (2012, Gazette officielle, 2^e partie, 2795)	Intervention (13 juillet 2012) Le 6 septembre 2011, lors des consultations sur le projet de loi n° 16, Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin notamment de resserrer le processus de certification des résidences pour personnes âgées, la protectrice du citoyen avait souligné à la Commission de la santé et des services sociaux l'importance d'établir des critères de certification, mais aussi des pratiques d'inspection des résidences privées pour aînés rigoureuses. C'est dans cette perspective que la protectrice du citoyen, ayant analysé le présent projet de règlement, a formulé 12 recommandations à la ministre déléguée aux Services sociaux pour s'assurer que les critères et les normes proposés constitueront une réponse adéquate aux problèmes dénoncés par les usagers du réseau de la santé et des services sociaux. La protectrice du citoyen a réitéré son inquiétude quant à l'exclusion du processus de certification des résidences privées pour aînés qui n'offriront qu'un seul service. En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R1: Que des précisions soient apportées à la définition des services d'assistance personnelle de manière à identifier clairement la clientèle visée, notamment en balisant les niveaux d'intensité de l'offre de services des résidences privées pour aînés.

PROJET DE RÈGLEMENT	INTERVENTION ET SUIVI
(SUITE) (2012, <i>Gazette officielle</i>, 2^e partie, 2795)	• Cette recommandation n'a pas été retenue. L'exclusion des résidences n'offrant qu'un seul service, outre le logement, a été maintenue, et les définitions des « services » sont demeurées essentiellement les mêmes. La protectrice du citoyen estimait que les exemptions de l'application de certains articles du Règlement aux résidences à petite capacité d'accueil (moins de six personnes) pourraient ouvrir une nouvelle brèche dans la protection apportée aux personnes âgées par la certification. En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R2: Que les mesures de sécurité et de surveillance exigées des exploitants des résidences privées à petite capacité d'accueil soient adaptées d'abord en fonction des caractéristiques de la clientèle qui s'y trouve et de l'organisation des lieux, et non seulement en fonction du nombre de résidents. • Cette recommandation a été retenue en partie. L'exemption d'application de certains articles du Règlement aux résidences à petite capacité d'accueil a été restreinte. Ainsi, même les résidences accueillant moins de six personnes devront établir des procédures minimales en cas d'absence inexplicable, de danger pour la vie ou l'intégrité, de décès ou de chaleur accablante, et élaborer un code d'éthique, mais elles seront exemptées des obligations en matière de systèmes d'appel à l'aide et de tenue d'un registre des incidents et accidents. Comme l'état de santé et les besoins des personnes âgées évoluent parfois rapidement, la protectrice du citoyen s'est inquiétée de ce que la catégorisation des résidences, selon que les personnes âgées sont autonomes ou semi-autonomes, ne les oblige à déménager dès que leur autonomie diminue, même légèrement. Elle craignait l'augmentation du nombre de déplacements, ceux-ci pouvant affecter directement l'état de santé et la capacité d'adaptation des personnes âgées. En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R3: Que le Règlement précise ce que l'on entend par « personne âgée autonome » et « personne âgée semi-autonome ». • Cette recommandation n'a pas été retenue. Par ailleurs, bien que les deux catégories de résidences aient été maintenues, de même que la possibilité pour une même résidence d'appartenir aux deux catégories, l'obligation que les unités locatives des deux catégories de résidences soient situées dans des parties distinctes de la résidence a été retirée. Cela rejoint le propos du Protecteur du citoyen à l'effet de tenir compte de la variable évolutive de l'état de santé et des besoins des personnes âgées, pour leur éviter d'avoir à déménager dès qu'ils requièrent des soins de la catégorie semi-autonome. Relativement à l'évaluation de la clientèle, le projet de règlement prévoyait l'utilisation d'outils standardisés et reconnus pour l'évaluation de l'autonomie d'un résident, sans préciser la formation ni l'expertise des personnes appelées à faire ces évaluations. La protectrice du citoyen estimait quant à elle que cette évaluation devait être réalisée par une personne compétente pour en assurer la fiabilité. En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R4: Que le Règlement prévoie les exigences de formation et l'expertise des membres du personnel de la résidence pour aînés qui seront appelés à évaluer l'autonomie fonctionnelle des personnes âgées qui y résident ou souhaitent y résider.

PROJET DE RÈGLEMENT	INTERVENTION ET SUIVI
(SUITE) (2012, Gazette officielle, 2^e partie, 2795)	• Cette recommandation a été retenue. En effet, le règlement adopté, jumelé au <i>Manuel d'application du Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés</i>, précise maintenant que seul un professionnel de la santé formé à cette fin peut effectuer une telle évaluation. Relativement à la sécurité incendie, la protectrice du citoyen a réitéré sa préoccupation à l'égard des situations où la mobilité réduite des personnes âgées pose un problème pour assurer une évacuation sécuritaire lors d'un incendie. Même si, avant le début de ses activités, l'exploitant de la résidence doit établir et maintenir à jour un plan de sécurité incendie élaboré à partir du guide reconnu par le ministère de la Sécurité publique, l'inquiétude de la protectrice du citoyen demeure quant au délai mis par les organismes responsables pour effectuer, au-delà de cet exercice théorique, une simulation concrète d'évacuation. En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R5: Que l'exploitant de la résidence soit tenu de fournir à l'agence une attestation du service incendie de la municipalité confirmant qu'il approuve le plan de sécurité incendie et ses mises à jour. • Cette recommandation n'a pas été retenue. Relativement à la surveillance, bien que l'introduction d'un ratio de personnel disponible sur place pour réagir promptement en cas d'urgence constitue une mesure attendue, la protectrice du citoyen a estimé que le seuil minimum – établi selon la catégorie de résidence pour aînés et en fonction du nombre de logements – était insuffisant pour assurer la vigilance requise. La protectrice du citoyen proposait notamment que le nombre de surveillants requis devrait reposer sur le nombre de résidents plutôt que sur le nombre de logements, ainsi que sur les caractéristiques des résidents. Par ailleurs, le projet de règlement laissait à l'exploitant d'une résidence privée pour aînés semi-autonomes le choix des mesures pour éviter que ceux d'entre eux qui présentent un risque d'errance quittent la résidence ou le terrain où elle est située, contrairement au règlement alors en vigueur, qui prescrivait l'installation d'un dispositif de sécurité permettant d'alerter le personnel. La protectrice du citoyen s'est inquiétée pour la sécurité des résidents, craignant qu'on attende que surviennent des événements malheureux pour accroître les mesures de sécurité. En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R6: D'ajuster le nombre de personnes devant être présentes en tout temps dans une résidence privée pour aînés en fonction, non seulement du nombre de résidents, mais également de leurs caractéristiques afin de tenir compte des comportements à risque (errance, chutes, etc.). R7: D'intégrer, en lieu et place de l'article 30 du projet de règlement, le libellé de l'actuel article 13 du Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence privée pour aînés (R.R.Q., c. S-4.2, R. 5) afin d'exiger l'installation d'un dispositif de sécurité pour alerter les membres du personnel lorsque l'exploitant accueille des résidents devant faire l'objet d'un tel contrôle parce qu'ils présentent des risques d'errance. • La sixième recommandation n'a pas été retenue. Le ratio de personnel disponible sur place pour réagir promptement en cas d'urgence est demeuré le même.

PROJET DE RÈGLEMENT	INTERVENTION ET SUIVI
(SUITE) (2012, <i>Gazette officielle</i>, 2^e partie, 2795)	- La septième recommandation a été retenue. Le Règlement a été modifié afin d'y inclure, comme c'était le cas auparavant, l'obligation d'installer un dispositif de sécurité permettant d'alerter le personnel en cas d'errance de la clientèle. Par ailleurs, la protectrice du citoyen a accueilli favorablement les balises relatives à la formation et aux compétences exigées pour les préposés qui interviennent directement auprès des résidents et le fait que ces balises soient adaptées en fonction de la catégorie de résidence privée pour aînés. Elle a cependant exprimé des préoccupations quant aux exemptions liées à l'expérience acquise, les constats d'enquête du Protecteur du citoyen révélant que l'expérience d'un préposé travaillant en résidence privée n'est pas forcément garante de sa maîtrise des compétences exigées, de son savoir-faire ou de son savoir-être. Aucune précision n'étant fournie quant à la manière dont l'exploitant devrait établir la preuve que son personnel maîtrise les compétences attendues et a complété avec succès les formations requises, la protectrice du citoyen a estimé opportun d'exiger un processus formel, structuré et continu d'évaluation de son personnel par l'exploitant. En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R8: Que le Règlement précise les mesures que l'exploitant d'une résidence privée pour aînés devra mettre en place afin de s'assurer que l'ensemble de son personnel maîtrise les compétences exigées. - Cette recommandation a été retenue. Le Règlement a été reformulé et exige l'obtention d'un document officiel émanant d'une commission scolaire afin de confirmer la maîtrise des compétences complémentaires exigées ou l'expérience de trois ans ou plus de pratique. Le Manuel d'application précise aussi que le Ministère a retenu les services des commissions scolaires afin de procéder à un bilan des acquis de compétences pour chaque préposé et de déterminer la formation jugée nécessaire, ce qui répond aux préoccupations du Protecteur du citoyen. La protectrice du citoyen a aussi exprimé des préoccupations quant au délai accordé pour répondre à ces exigences, croyant qu'une mise en place graduelle donnerait de meilleures garanties de qualité des services, et ce, plus rapidement. En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R9: Que la réglementation prévoit un pourcentage annuel minimal de préposés qui devront avoir complété les exigences de formation jusqu'à la date d'échéance fixée au 1^{er} novembre 2015. Par exemple, qu'au moins le tiers des employés aient complété leur formation au 1^{er} novembre 2013, et les deux tiers au 1^{er} novembre 2014. - Cette recommandation n'a pas été retenue. Le délai accordé à l'ensemble du personnel pour répondre aux exigences de formation et compétences, soit novembre 2015, est demeuré inchangé. Le projet de règlement prévoyait l'obligation pour l'exploitant d'une résidence privée pour aînés semi-autonomes de disposer des services d'une seule infirmière ou infirmière auxiliaire, qu'importe le nombre de résidents, ce que le Protecteur du citoyen jugeait insuffisant. En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R10: D'ajuster, en fonction du nombre et des caractéristiques des résidents, le nombre d'infirmières, d'infirmiers, d'infirmières auxiliaires ou infirmiers auxiliaires membres en règle de leur ordre professionnel dont l'exploitant d'une résidence privée pour aînés semi-autonomes doit disposer selon l'article 35 du Règlement.

PROJET DE RÈGLEMENT	INTERVENTION ET SUIVI
(SUITE) (2012, <i>Gazette officielle</i>, 2^e partie, 2795)	- Non seulement cette recommandation n'a pas été retenue, mais l'obligation prévue au projet de règlement a été totalement occultée, l'article ayant été retiré du règlement adopté. La protectrice du citoyen a déploré que le contenu de l'entente prévoyant les modalités de la dispensation des services de santé et des services sociaux par l'instance locale du territoire de la résidence privée pour aînés, devant être conclue entre cette instance locale et l'exploitant, ne soit aucunement balisé. Se demandant si une certaine uniformisation du contenu de l'entente ne permettrait pas d'éviter des problèmes de disparité ou d'iniquité, la protectrice du citoyen a estimé que l'entente devrait contenir, au minimum, un mécanisme d'échange d'information permettant à l'exploitant et à l'instance locale d'agir en partenariat dans la prévention et la gestion des risques. En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R11: Que l'article 40 du Règlement précise un contenu minimal devant constituer l'entente qui doit être établie entre l'exploitant et l'instance locale sur les modalités de dispensation des services de santé et de services sociaux aux résidents. - Cette recommandation a été retenue en partie. Le règlement adopté prévoit que l'entente spécifie non seulement les modalités de dispensation des services par l'instance locale aux résidents, mais aussi les engagements pris tant par elle que par l'exploitant à cet égard, ainsi que toute autre modalité concernant leur collaboration. En outre, le Manuel d'application précise certains éléments devant s'y retrouver, de même que son objectif : s'établir dans un esprit de collaboration, favoriser la complémentarité des services et assurer une communication rapide et efficace entre les partenaires. Enfin, tout en accueillant favorablement les mesures liées à la prévention et à la gestion des risques (obligation de prendre les mesures nécessaires pour corriger les situations à risque et en réduire l'incidence, déclaration et divulgation des incidents et accidents, tenue d'un registre sous la responsabilité d'une personne désignée par l'exploitant), la protectrice du citoyen s'est interrogée sur l'absence de soutien et de suivi par l'agence de la santé et des services sociaux responsable. En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R12: Que l'exploitant dépose annuellement à l'agence de la santé et des services sociaux le registre constitué en vertu de l'article 57 du Règlement. - Cette recommandation, qui visait à assurer suivi et soutien de l'agence à l'exploitant dans sa gestion des risques, n'a pas été retenue. Suivi Le règlement a été publié le 27 février 2013. Bien que, pour l'essentiel, le règlement demeure le même, on y note quelques améliorations intéressantes. Par ailleurs, il faut reconnaître les avancées importantes du Règlement dans le resserrement des critères et normes de certification. Les précisions apportées dans le Manuel d'application quant aux balises guidant le respect de ces nouveaux critères permettent de croire que l'application du nouveau règlement favorisera une protection accrue des personnes qui habiteront dans ces résidences privées pour aînés.

PROJET DE RÈGLEMENT	INTERVENTION ET SUIVI
Règlement modifiant le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles <i>(2012, Gazette officielle, 2^e partie, 5988)</i>	Intervention (5 février 2013) Dans une lettre à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, la protectrice du citoyen s'est dite d'avis que, dans ses grandes lignes, ce projet de règlement était susceptible d'améliorer la situation des prestataires de l'aide financière de dernier recours et celle de leurs proches. Sans entrer dans le détail des nombreuses modifications proposées, elle a fait part de sa satisfaction à l'égard d'une mesure qui portait de 30 à 90 jours le délai pour demander le remboursement de la prestation spéciale pour frais funéraires, corrigeant ainsi certaines situations préjudiciables constatées par le Protecteur du citoyen. En outre, cette modification permettait l'harmonisation avec les délais prévus par la Régie des rentes du Québec en matière de prestation de décès. Suivi Le règlement adopté a été publié le 13 mars 2013.
Règlement modifiant le Règlement sur la santé et la sécurité du travail et le Code de sécurité pour les travaux de construction <i>(2012, Gazette officielle, 2^e partie, 5994)</i>	Intervention (5 février 2013) Par une lettre au président et chef de la direction de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la protectrice du citoyen a donné son appui à ce projet de règlement, qui prévoyait que, dans les deux années suivant son adoption, tous les édifices où se trouvent des travailleurs devraient être inspectés afin de repérer les flocages et les calorifuges contenant de l'amiante. Cette responsabilité incomberait aux employeurs, qui devraient dresser un registre et le maintenir à jour. Ils seraient également tenus d'apporter les correctifs nécessaires dans les cas où ces matériaux seraient susceptibles de libérer des fibres d'amiante dans l'air. En outre, les propriétaires des édifices concernés devraient aussi s'assurer du respect de la réglementation dans les aires communes qui pourraient être touchées. Parce que ce projet de règlement répondait aux principales préoccupations à la base de la réflexion déjà amorcée par le Protecteur du citoyen relativement aux mesures prises par le gouvernement pour protéger la population contre les risques inhérents à l'usage de l'amiante, la protectrice du citoyen s'est dite d'avis qu'il devrait contribuer à prévenir l'exposition à l'amiante chez les travailleurs de la construction et de l'entretien, qui sont actuellement les plus à risque de développer des maladies qui y sont liées. La protectrice du citoyen a néanmoins souligné que ce cadre réglementaire bonifié n'aurait un impact bénéfique que dans la mesure où il serait appliqué par les employeurs et les employés. Pour plus d'information sur ce sujet, voir le chapitre <i>Bilan des interventions systémiques</i> à la page 91. Suivi Le règlement n'était pas adopté au 31 mars 2013.

PROJET DE RÈGLEMENT	INTERVENTION ET SUIVI
Six règlements encadrant des activités professionnelles pouvant être exercées par les pharmaciens (2013, Gazette officielle, 2^e partie, 331, 334, 335, 336, 337 et 338)	Intervention (7 mars 2013) Dans une lettre au président de l'Office des professions du Québec, également transmise au ministre de la Santé et des Services sociaux, la protectrice du citoyen s'est dite d'accord avec l'instauration par règlement de nouvelles activités professionnelles pouvant être exercées par les pharmaciens – dont la prescription et l'administration de certains médicaments, la prescription et l'interprétation d'analyses de laboratoire, la prolongation ou l'ajustement d'une ordonnance d'un médecin et la substitution du médicament prescrit –, estimant que ces projets de règlement pourraient favoriser un meilleur accès aux soins de première ligne en assurant une collaboration interprofessionnelle entre les médecins et les pharmaciens. La protectrice du citoyen s'est toutefois dite préoccupée par l'impact financier que ces nouvelles mesures pourraient avoir sur les citoyens, craignant en effet que des services offerts jusqu'à présent sans frais par les médecins puissent être facturés par les pharmaciens. Constatant que les incidences financières pour les citoyens ne seraient vraisemblablement pas connues au moment de l'adoption des règlements soumis à la consultation, elle a fait savoir qu'elle suivrait avec intérêt le déroulement des échanges entre le ministère de la Santé et des Services sociaux et l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires à ce sujet. Suivi Les règlements n'étaient pas adoptés au 31 mars 2013.
Règlement modifiant le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles (2013, Gazette officielle, 2^e partie, 653)	Intervention (27 mars 2013) Dans une lettre à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, la protectrice du citoyen s'est dite préoccupée par les modifications au Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles. Bien qu'elle souscrive à certains principes du projet, elle a dit craindre que ces modifications contribuent à vulnérabiliser davantage certains prestataires de l'aide sociale. La protectrice du citoyen s'est inquiétée de la modification qui prévoit que la reconnaissance d'une contrainte temporaire à l'emploi en raison de l'âge passe de 55 à 58 ans. Elle a fait remarquer que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, dans son évaluation du Programme d'aide et d'accompagnement social (PAAS) produite en 2010, note que les personnes de 45 ans et plus ont deux fois plus de risques de demeurer prestataires de l'aide dans les prochaines années. Cela s'applique <i>a fortiori</i> aux prestataires de 55 ans et plus. Par ailleurs, elle a rappelé que l'attitude des employeurs face aux travailleurs plus âgés est encore trop souvent négative. En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R1: Que l'accès à l'allocation pour contraintes à l'emploi soit maintenu pour les prestataires âgés de 55 ans et plus, et ce, jusqu'à ce que les statistiques et des études démontrent une évolution positive de leur employabilité et de l'impact des programmes gouvernementaux d'aide à l'emploi. Devant la proposition de limiter l'admissibilité à la prestation spéciale pour frais de séjour pour les services en toxicomanie avec hébergement à un maximum de deux fois par période de 12 mois, jusqu'à concurrence de 90 jours au total, la protectrice du citoyen s'est inquiétée de certains effets des modifications proposées. Bien qu'elle souscrive à l'objectif de contrer les abus, elle a rappelé que tous les toxicomanes ne requièrent pas les mêmes traitements et que l'efficacité d'une thérapie en hébergement peut varier selon la gravité du problème de dépendance.

PROJET DE RÈGLEMENT	INTERVENTION ET SUIVI
(SUITE) (2013, <i>Gazette officielle</i>, 2^e partie, 653)	La protectrice du citoyen s'est dite d'avis que, du moment où l'utilisateur a été adéquatement évalué à partir d'outils reconnus comme le prévoit le Règlement sur la certification des ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique, il devrait recevoir les services adaptés à sa condition. Pour les clientèles avec un profil complexe, la durée maximale de 90 jours de traitement prévue au projet de règlement, traitement devant s'effectuer dans au plus deux séjours à l'intérieur d'une période de 12 mois, lui semblait potentiellement insuffisante. L'impact de cette limite de temps sur une clientèle présentant une gravité sévère de toxicomanie, à risque de rechutes multiples, avec présence de comorbidité, serait à son avis préjudiciable. Les usagers bénéficiaires de l'aide de dernier recours qui souhaiteraient compléter leur thérapie dans les organismes privés ou communautaires certifiés au-delà de 90 jours pourraient ne plus être en mesure d'en assumer les coûts, ce qui les obligerait à s'adresser aux services publics de santé et de services sociaux. Il y a lieu de s'interroger sur la capacité du réseau public d'en absorber les effets. Quant à la limite de deux séjours par période de 12 mois, la protectrice du citoyen a dit craindre son impact sur les personnes à risque de rechutes ou qui doivent effectuer plusieurs tentatives avant de s'en sortir. Par ailleurs, selon la protectrice du citoyen, si le règlement entrait en vigueur tel que proposé, les conséquences sur les personnes incarcérées et sur le système carcéral seraient importantes. Elle s'est en effet inquiétée des possibilités de réinsertion sociale des personnes incarcérées, plus particulièrement celles en processus de libération conditionnelle qui s'engagent à suivre une thérapie dans un centre de traitement des dépendances, souvent pour une période supérieure à trois mois. La protectrice du citoyen a de plus dit craindre que d'autres personnes judiciairisées aux prises avec des problèmes de toxicomanie et qui devraient également s'engager à suivre un traitement – comme les personnes prévenues remises en liberté conditionnelle, les personnes jugées qui bénéficient d'un sursis ou d'une absolution conditionnelle et celles en probation à la suite de leur incarcération – puissent elles aussi subir les contrecoups de cette modification réglementaire. La protectrice du citoyen a également signalé ce qui lui paraissait être une contradiction entre le projet de règlement et le projet pilote de programme de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec, qui prévoit notamment des thérapies de plus de 90 jours ou à plus de deux reprises dans la même année. En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R2: Que les conditions actuelles d'admissibilité à la prestation spéciale pour frais de séjour pour des services en toxicomanie avec hébergement soient maintenues. Elle a aussi rappelé que cette admissibilité est actuellement balisée par une évaluation (ou une réévaluation) médicale qui, si cela est jugé opportun par le gouvernement, pourrait faire l'objet d'une contre-expertise par le Ministère. Tout en prenant note avec satisfaction de la bonification des prestations spéciales destinées aux prestataires handicapés qui présentent un problème d'élimination qui requiert des accessoires médicaux spéciaux, qui va dans le sens de sa recommandation de veiller à ce que le remboursement de ces accessoires couvre le coût réel déboursé par ces prestataires, la protectrice du citoyen a constaté que le projet de règlement ne prévoyait aucun mécanisme d'indexation ou de révision périodique des tarifs pour s'assurer que les remboursements correspondent aux coûts réels. En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé : R3: Qu'une disposition soit ajoutée au projet de règlement pour assurer que les tarifs des prestations spéciales prévues au Règlement correspondent aux coûts réels déboursés par les prestataires. Suivi Le règlement n'était pas adopté au 31 mars 2013.

SUIVI DES INTERVENTIONS EFFECTUÉES ENTRE 2008-2009 ET 2011-2012

Règlement modifiant le Règlement sur la Gazette officielle du Québec

(2011, *Gazette officielle*, 2^e partie, 5539)

Intervention (20 janvier 2012)

Ce projet avait notamment pour objet d'instaurer la gratuité des versions électroniques de la *Gazette officielle du Québec* publiées sur le site Web des Publications du Québec.

Le Protecteur du citoyen étant préoccupé depuis longtemps de la question de l'accessibilité des lois et des règlements et estimant que la *Gazette officielle du Québec* devrait être accessible gratuitement et le plus largement possible, la protectrice du citoyen avait exprimé sa satisfaction devant cette réglementation attendue et pertinente.

Bien que la gratuité de la version électronique s'accompagne d'une augmentation des tarifs de la version papier, celle-ci ne lui apparaissait pas déraisonnable, étant donné que, dans une optique de développement durable, il y avait lieu de favoriser l'utilisation des versions électroniques.

Suivi

Le règlement a été publié le 20 juin 2012, avec de légères modifications ne changeant rien à l'appui de la protectrice du citoyen.

Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin notamment de resserrer le processus de certification des résidences privées pour aînés

(projet de loi n° 16, 2011)

Intervention (6 septembre 2011)

Dans son mémoire présenté à la Commission de la santé et des services sociaux le 6 septembre 2011, la protectrice du citoyen avait formulé neuf recommandations, dont l'une était à l'effet de vérifier systématiquement auprès des services de police les antécédents judiciaires ayant un lien avec l'emploi postulé pour tout propriétaire, gestionnaire ou membre du personnel impliqué directement auprès des résidents.

Suivi

Cette recommandation, qui n'avait pas été retenue au moment de l'adoption de la loi le 29 novembre 2011, a été suivie cette année par une disposition insérée au projet de règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés (voir page 116). En effet, le nouveau règlement précise que «l'exploitant doit faire vérifier par ce corps policier l'exactitude des déclarations [d'antécédents judiciaires] avant l'entrée en fonction de tout membre du personnel ou bénévole», ce qui, en fin de compte, répond à cette recommandation.

SUIVI DES INTERVENTIONS EFFECTUÉES ENTRE 2008-2009 ET 2011-2012

**Loi resserrant
l'encadrement des
services de garde
éducatifs à l'enfance
(projet de loi n° 126,
2010)**

Intervention (17 novembre 2010)

Le 17 novembre 2010, à l'invitation de la Commission des relations avec les citoyens, la protectrice du citoyen avait fait part de ses commentaires et recommandations sur ce projet de loi. Même si elle souscrivait à l'ensemble des principes qui y était énoncés, la protectrice du citoyen avait fait, outre des recommandations portant sur le projet de loi lui-même (dont le suivi est donné dans son rapport annuel 2010-2011), les recommandations suivantes au ministère de la Famille et des Aînés pour l'application de la loi :

1. S'assurer que les priorités ministérielles encadrant l'attribution des places subventionnées ne fassent pas l'objet de modification en cours de processus et que ces priorités soient publiques ;
2. Planifier la répartition des places subventionnées de manière intégrée en tenant compte de l'existence de garderies non subventionnées, de façon à éviter que l'intervention du gouvernement ne donne lieu à un déplacement de clientèle des services de garde privés non subventionnés vers des services de garde subventionnés ;
3. Faire en sorte de minimiser l'impact pour les parents de toute action posée dans le cadre de la sanction d'une garde illégale et prévoir des mesures transitoires lorsque cela est possible ;
4. Prendre les moyens nécessaires pour réduire les délais d'attribution des permis, afin de permettre aux services de garde illégaux de se conformer à la loi ;
5. S'entendre avec les bureaux coordonnateurs sur les délais et les moyens à mettre en œuvre pour accélérer la reconnaissance de responsables de services de garde en milieu familial ne bénéficiant pas de places subventionnées.

Suivi

Après un premier suivi de ses recommandations partiellement réalisé en 2011-2012, le Protecteur du citoyen a estimé que sa première recommandation était maintenant satisfaite, puisque le Ministère a rendu publiques ses priorités avant le lancement de l'appel de projets de 2013. Concernant la deuxième recommandation, il déplore que le Ministère ait lancé ce nouvel appel de projets, qui exclut les garderies existantes non subventionnées, sans disposer des résultats d'une étude d'impact à ce sujet. Pour ce qui est des recommandations 3 et 4, il s'inquiétait l'an dernier que l'on pénalise les demandeurs qui suivent les règles en traitant prioritairement les demandes de permis émanant des garderies illégales. À ce sujet, il prend acte des différentes mesures prises par le Ministère pour assurer le respect de la législation applicable. Quant à la recommandation 5, le Ministère a élaboré un outil de référence pour les bureaux coordonnateurs. Le Protecteur du citoyen continuera de suivre l'évolution de la situation.

SUIVI DES INTERVENTIONS EFFECTUÉES ENTRE 2008-2009 ET 2011-2012

Projet de règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités décrites aux articles 39.7 et 39.8 du Code des professions (2009, *Gazette officielle*, 2^e partie, 24)

Intervention (27 février 2009)

Le but des modifications réglementaires proposées était de permettre à l'exploitant ou aux membres du personnel d'une résidence privée pour personnes âgées de donner eux-mêmes, à certaines conditions, des soins invasifs d'assistance aux activités de la vie quotidienne – requis sur une base durable et nécessaires au maintien de la santé – et d'administrer des médicaments prescrits et prêts à être administrés, ces activités étant autrement réservées à des professionnels.

En 2009, le Protecteur du citoyen avait recommandé que le règlement précise le niveau minimal de formation requis pour exercer les activités visées et qu'il inclue une disposition pour que le centre de santé et de services sociaux (CSSS) du territoire de la résidence instaure un mécanisme de mise à jour des connaissances et de contrôle de la qualité pour les activités visées. Il avait également réclamé que soit incluse une disposition exigeant que la résidence détienne un certificat de conformité en règle, afin que les résidents bénéficient de la couverture d'assurance responsabilité en cas d'erreurs commises par le personnel.

Le Protecteur du citoyen avait aussi fait état de sa préoccupation à l'égard des conséquences du règlement sur le maintien de l'accessibilité gratuite aux services pour les personnes âgées vivant en résidence et sur la continuité des services qui leur seraient offerts. Il tenait à s'assurer que les CSSS seraient toujours disposés à donner ces services gratuitement à toutes les personnes âgées qui en auraient besoin, peu importe que leur résidence les offre ou non, et ce, pour éviter que des personnes vulnérables ne soient obligées d'assumer les coûts de ces services ou ne renoncent à les recevoir.

Suivi

Le règlement a finalement été publié le 27 février 2013 et entrera en vigueur le 28 février 2014. L'édiction de ce règlement s'est faite, par suite de l'adoption en novembre 2011 de la Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin notamment de resserrer le processus de certification des résidences privées pour aînés, en même temps que celle du Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés commenté cette année. Des modifications y ont été apportées pour assurer la cohérence avec ces deux textes. Les activités réglementées sont maintenant permises uniquement aux « préposés » au sens du Règlement sur la certification, et plus de précisions sont apportées sur la formation de ces derniers. Par ailleurs, en vertu de la loi, la certification des résidences est aujourd'hui obligatoire. Enfin, l'entente entre la résidence et l'instance locale inclut maintenant des critères de qualité et de continuité des services. Dans l'ensemble, les modifications apportées répondent aux préoccupations du Protecteur du citoyen.

LES RÉSULTATS EN CHIFFRES

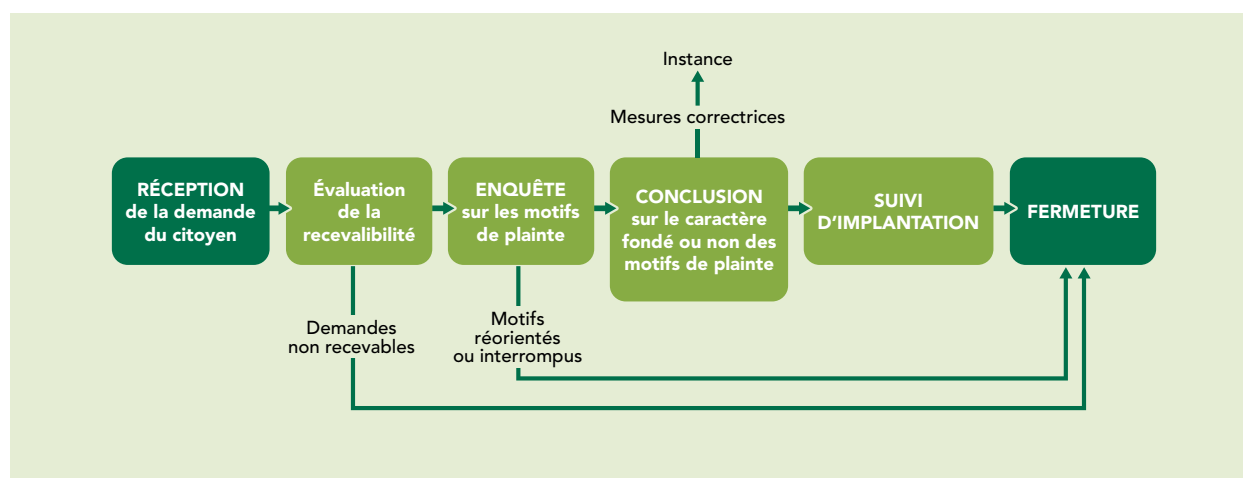
Ce chapitre présente les statistiques relatives à l'action du Protecteur du citoyen en vertu des deux lois qui le régissent, soit la Loi sur le Protecteur du citoyen et la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

En matière de santé et de services sociaux, le Protecteur du citoyen intervient généralement en deuxième et dernier recours non judiciaire pour l'utilisateur insatisfait de la décision d'un commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services.

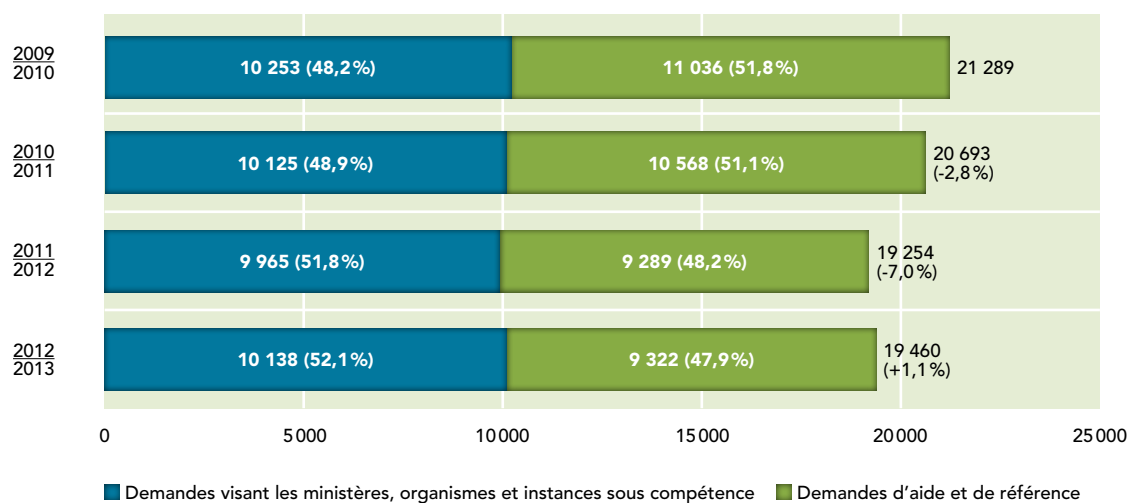
Les demandes de services des citoyens, recevables comme plaintes ou signalements, donnent lieu à une enquête. Les autres requêtes sont traitées comme des demandes d'aide ou de référence.

Au terme d'une enquête, le Protecteur du citoyen informe la personne de ses conclusions. Si la plainte s'avère fondée, des mesures correctrices peuvent être demandées au ministère, à l'organisme ou à l'établissement visé, et le Protecteur du citoyen suit leur implantation. Un dossier de plainte fondée n'est fermé qu'après le suivi d'implantation, lorsque le Protecteur du citoyen a l'assurance que les mesures correctrices ont été prises.

Le traitement des demandes de services



1. LES DEMANDES DE SERVICES REÇUES

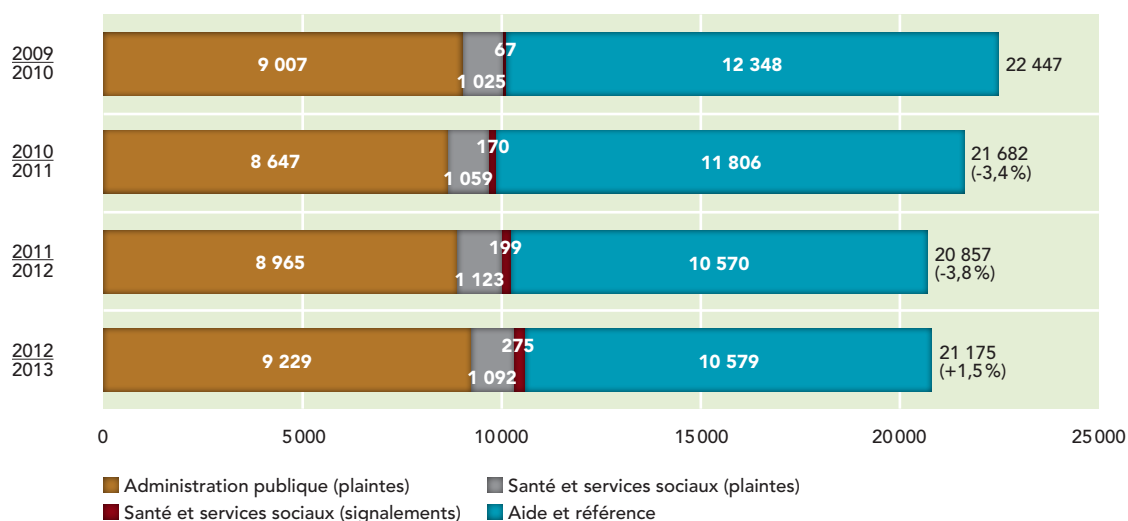


Le nombre total de demandes de services reçues a augmenté de 1,1 %. Cette légère augmentation est surtout attribuable à la hausse de 1,7 % des demandes visant les ministères, organismes et instances sous compétence. Les demandes d'aide et de référence ont, quant à elles, augmenté de 0,4 %.

Il est à noter que depuis l'année dernière, la proportion des demandes de services reçues visant des ministères, organismes et instances sous compétence dépasse celle des demandes d'aide et de référence d'environ 4 points de pourcentage. Elle s'élève maintenant à 52,1 %.

2. LES DEMANDES DE SERVICES FERMÉES

L'analyse d'une demande de services peut révéler plusieurs motifs d'intervention pour le Protecteur du citoyen. Les demandes fermées sont ici comptabilisées par motif, et c'est pourquoi elles dépassent légèrement le nombre total de demandes reçues présentées dans le graphique précédent.



Le nombre total de demandes de services fermées a augmenté de 1,5 % (soit de 20 857 à 21 175).

En matière d'administration publique :

■ le nombre de plaintes fermées a augmenté de 2,9 % (soit de 8 965 à 9 229).

En matière de santé et de services sociaux :

■ le nombre de plaintes fermées a diminué de 2,8 % (soit de 1 123 à 1 092) ;

■ le nombre de signalements fermés a augmenté de 38,2 % (soit de 199 à 275).

Le nombre de demandes d'aide et de référence :

■ est demeuré stable (10 570 en 2011-2012 ; 10 579 en 2012-2013).

3. LES PLAINTES ET LES SIGNALEMENTS FERMÉS À LA SUITE D'UNE ENQUÊTE

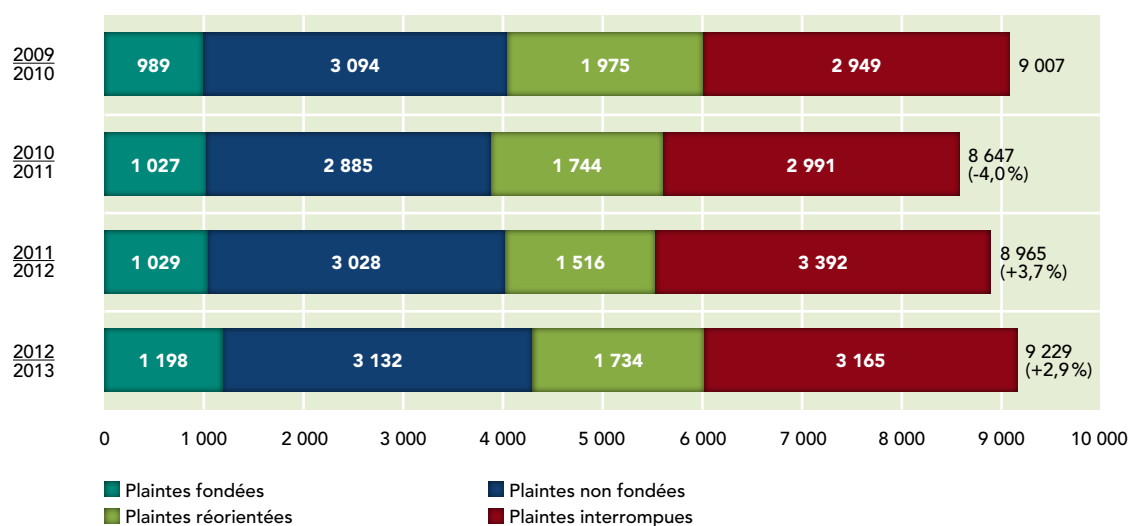
Lorsqu'une plainte ou un signalement est jugé recevable, le Protecteur du citoyen amorce une enquête.

En cours d'enquête, il arrive que le citoyen, ou l'utilisateur, ne donne pas suite à sa plainte ou qu'il la retire. L'enquête est alors interrompue.

Il arrive aussi que l'enquête ne soit pas rendue à terme parce que les faits recueillis amènent le Protecteur du citoyen à orienter la personne vers une autre ressource ou parce que la plainte ou le signalement se règle pendant l'enquête du Protecteur du citoyen.

Ce n'est qu'au terme d'une enquête complète qu'une plainte ou un signalement est jugé fondé ou non.

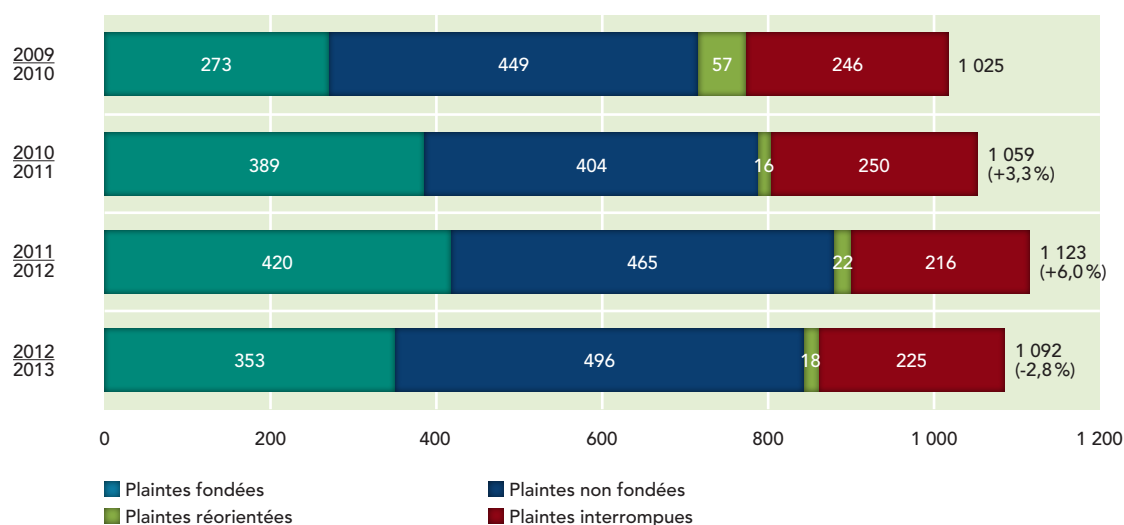
3.1 L'évolution des plaintes fermées – Administration publique



En matière d'administration publique, le nombre total de plaintes fermées a augmenté de 2,9% (soit de 8 965 à 9 229). De celles-ci :

- le nombre de plaintes fondées a augmenté de 16,4% (soit de 1 029 à 1 198);
- le nombre de plaintes non fondées a augmenté de 3,4% (soit de 3 028 à 3 132);
- le nombre de plaintes réorientées a augmenté de 14,4% (soit de 1 516 à 1 734);
- le nombre de plaintes interrompues a diminué de 6,7% (soit de 3 392 à 3 165).

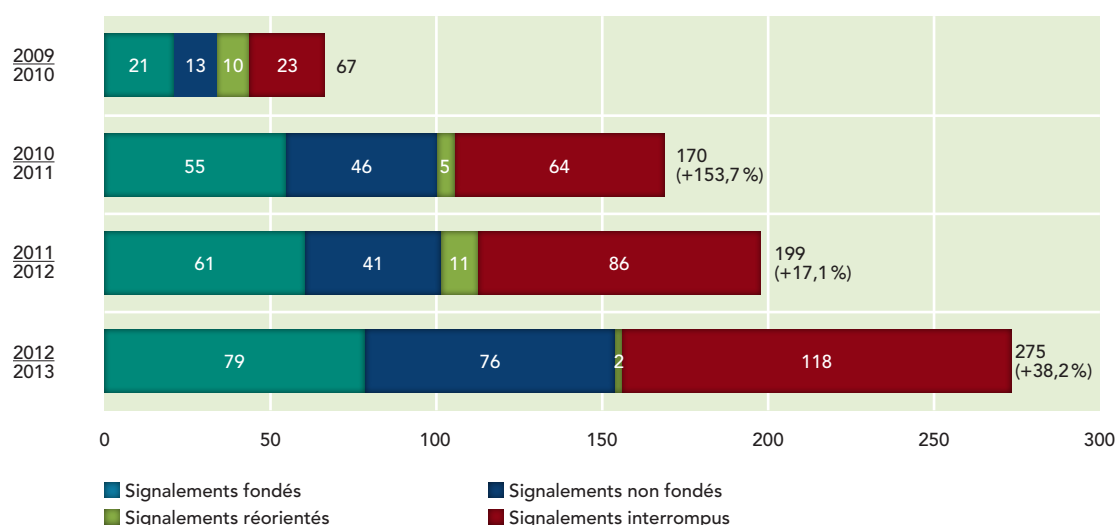
3.2 L'évolution des plaintes fermées – Santé et services sociaux



En matière de santé et services sociaux, le nombre total de plaintes fermées a diminué de 2,8% (soit de 1 123 à 1 092). De celles-ci :

- le nombre de plaintes fondées a diminué de 16,0% (soit de 420 à 353);
- le nombre de plaintes non fondées a augmenté de 6,7% (soit de 465 à 496);
- le nombre de plaintes réorientées est passé de 22 à 18;
- le nombre de plaintes interrompues a augmenté de 4,2% (soit de 216 à 225).

3.3 L'évolution des signalements fermés – Santé et services sociaux



En matière de santé et services sociaux, le nombre total de signalements fermés a augmenté de 38,2% (soit de 199 à 275). De ceux-ci :

- le nombre de signalements fondés a augmenté de 29,5% (soit de 61 à 79);
- le nombre de signalements non fondés a augmenté de 85,4% (soit de 41 à 76);
- le nombre de signalements réorientés est passé de 11 à 2;
- le nombre de signalements interrompus a augmenté de 37,2% (soit de 86 à 118).

3.4 La proportion de plaintes et de signalements fondés

SECTEUR	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Plaintes fondées en matière d'administration publique	24,2 %	26,3 %	25,4 %	27,7 %
Plaintes et signalements fondés en matière de santé et services sociaux	38,9 %	49,7 %	48,7 %	43,0 %

La proportion de plaintes et de signalements fondés est établie de la façon suivante :

Plaintes et signalements fondés

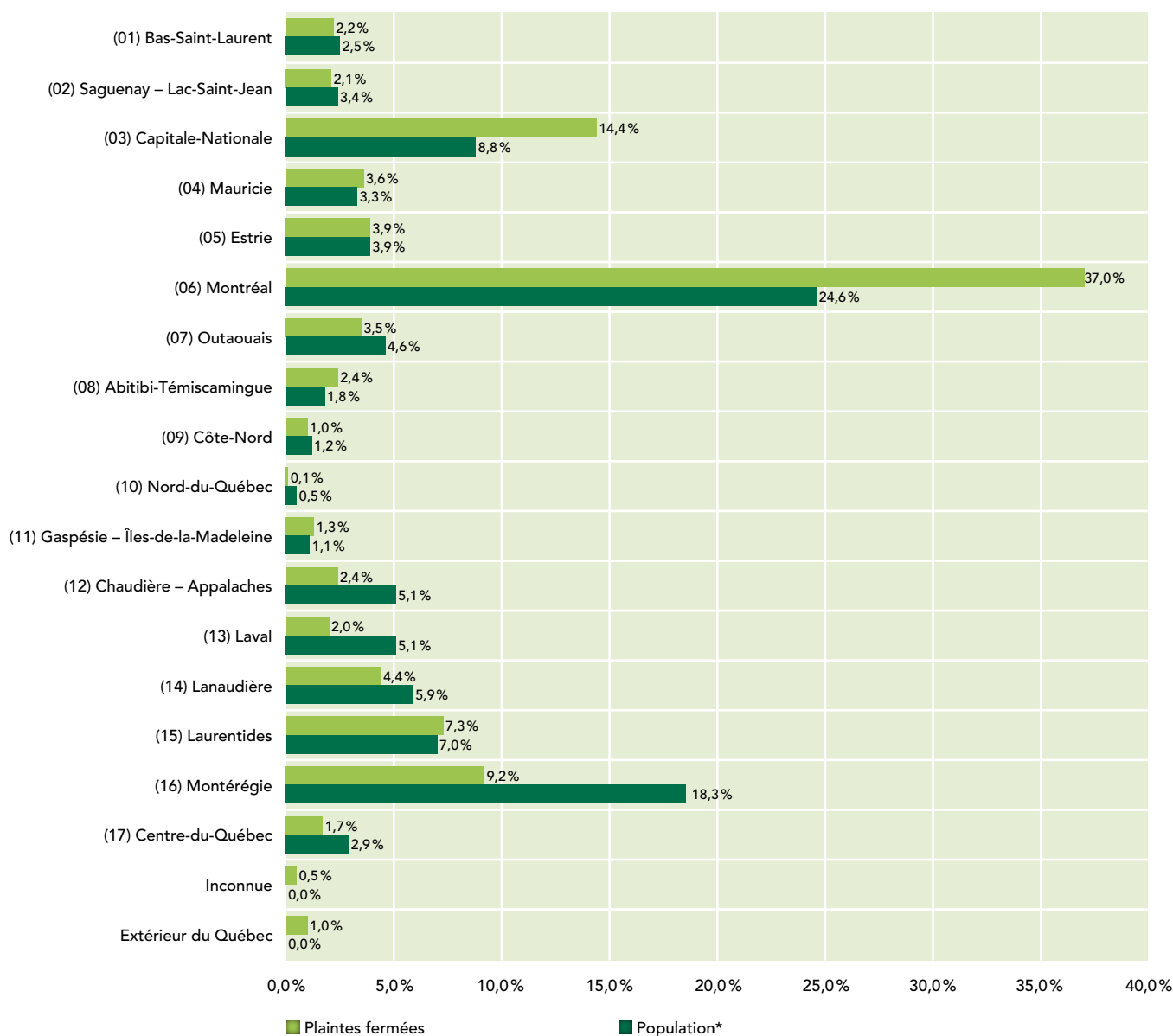
Plaintes et signalements fondés + plaintes et signalements non fondés

En 2012-2013, la proportion de plaintes fondées en matière d'administration publique connaît une hausse de 2,3 points de pourcentage alors que la proportion des plaintes et signalements fondés en matière de santé et de services sociaux a décru de 5,7 points de pourcentage par rapport aux données de l'année précédente.

4. LA PROVENANCE DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS FERMÉS À LA SUITE D'UNE ENQUÊTE

4.1 La provenance des plaintes fermées en matière d'administration publique selon la région administrative du citoyen

Proportion des plaintes fermées en matière d'administration publique / proportion de la population

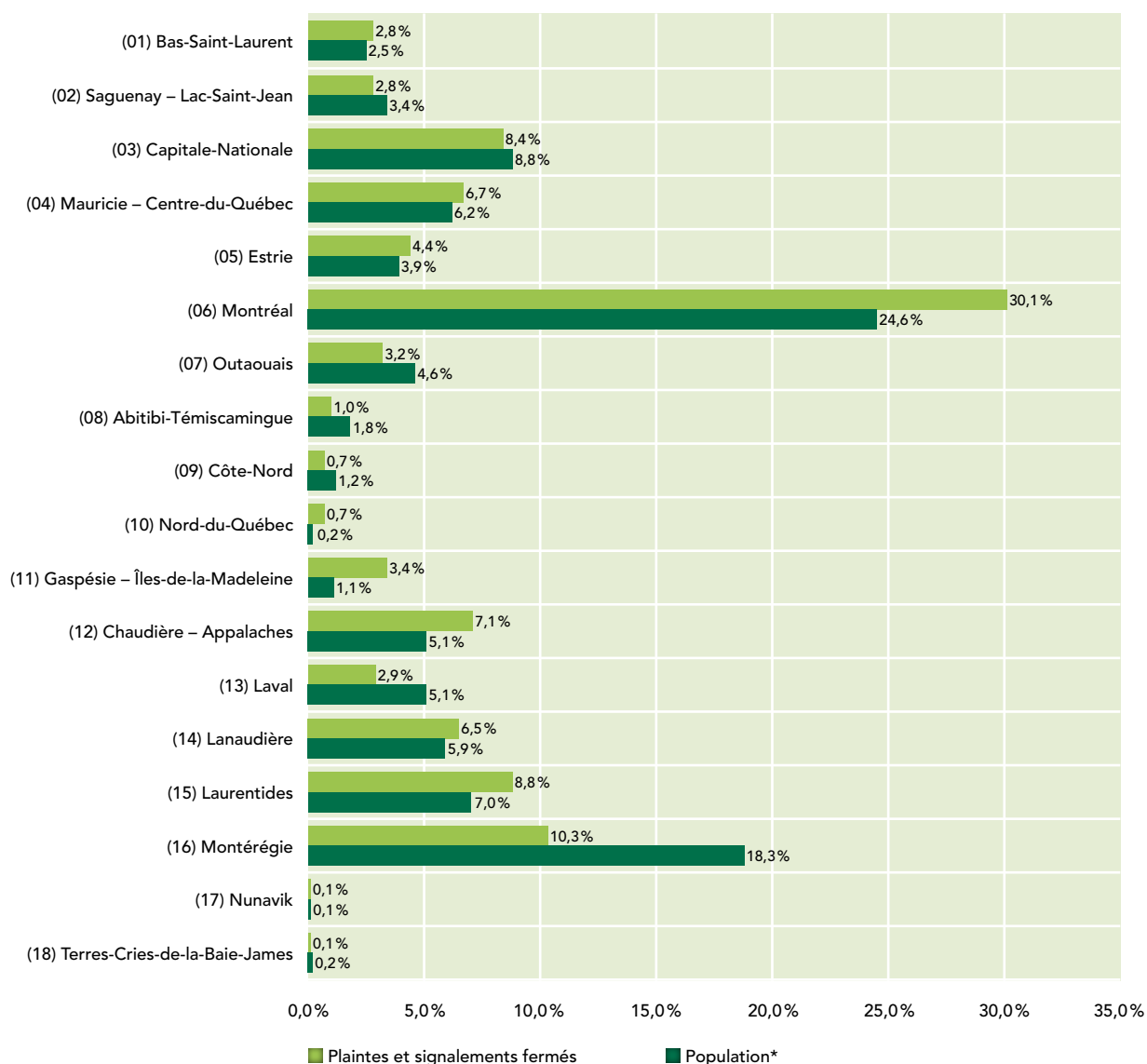


* Sources: Statistique Canada, Division de la démographie; Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques sociodémographiques; ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction des études et des analyses. Estimation de la population au 1^{er} janvier 2013.

4.2 La provenance des plaintes et des signalements fermés en matière de santé et de services sociaux selon la région sociosanitaire de l'instance

Alors que l'offre de services de l'administration publique est administrée pour l'ensemble du Québec, l'offre de services en matière de santé et de services sociaux l'est par région sociosanitaire. Ce sont des instances de la région sociosanitaire, selon un découpage officiel du ministère de la Santé et des Services sociaux, qui ont l'obligation de rendre compte des services rendus aux citoyens.

Proportion des plaintes et signalements fermés en matière de santé et services sociaux / proportion de la population



* Sources: Statistique Canada, Division de la démographie; Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques sociodémographiques; ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction des études et des analyses. Estimation de la population au 1^{er} avril 2012.

5. LE SUIVI DES MESURES CORRECTRICES

Au terme de l'enquête du Protecteur du citoyen et de la transmission de ses conclusions, les plaintes et signalements fondés donnent généralement lieu à la mise en place de mesures correctrices par le ministère, l'organisme ou l'instance visés.

5.1 Les mesures à portée individuelle acceptées

SECTEUR	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2012-2013	
					Mesures acceptées	Mesures refusées
Administration publique (plaintes)	99,6%	99,8%	99,0%	99,4%	894	5
Santé et services sociaux (plaintes)	99,2%	90,1%	96,3%	98,0%	150	3
Santé et services sociaux (signalements)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	8	0
Total	99,6%	98,4%	98,5%	99,2%	1 052	8

Le taux d'acceptation des mesures à portée individuelle demandées par le Protecteur du citoyen atteint cette année 99,2%; c'est donc seulement 8 mesures qui ont été refusées sur 1 060.

5.2 Les mesures à portée collective acceptées

SECTEUR	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2012-2013	
					Mesures acceptées	Mesures refusées
Administration publique (plaintes)	99,5%	100,0%	97,8%	98,9%	184	2
Santé et services sociaux (plaintes)	98,0%	93,9%	98,9%	98,1%	210	4
Santé et services sociaux (signalements)	100,0%	98,8%	98,5%	100,0%	113	0
Total	98,8%	96,6%	98,4%	98,8%	507	6

Le taux d'acceptation des mesures à portée collective demandées par le Protecteur du citoyen atteint cette année 98,8%; c'est donc seulement 6 mesures qui ont été refusées sur 513.

Il est à noter que le nombre de recommandations à portée collective à la suite de signalements fondés a presque doublé cette année, passant de 67 à 113. Elles ont toutes été acceptées par les instances.

6. UN PORTRAIT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS PAR MINISTÈRE, ORGANISME, MISSION OU PROGRAMME DE SERVICES

En 2012-2013, le Protecteur du citoyen est intervenu :

- À l'égard de 58 des 80 ministères et organismes qui sont assujettis à sa compétence d'intervention, soit 72,5 %;
- À l'égard de 174 des 294 établissements et agences du réseau de la santé et des services sociaux assujettis à sa compétence d'intervention, soit 59,2 %.

6.1 Les plaintes fondées en matière d'administration publique pour les ministères et organismes ayant fait l'objet d'au moins 10 plaintes fondées

MINISTÈRE OU ORGANISME	Plaintes fondées 2009-2010	Plaintes fondées 2010-2011	Plaintes fondées 2011-2012	Plaintes fondées 2012-2013
Ministère de la Sécurité publique	372	342	384	466
Agence du Revenu du Québec	115	133	160	157
Commission de la santé et de la sécurité du travail	48	34	56	91
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	54	47	57	89
Société de l'assurance automobile du Québec	184	117	72	73
Ministère de la Famille	10	8	7	54
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances	9	147	88	39
Régie du logement	19	26	53	39
Régie des rentes du Québec	24	12	8	29
Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie	S. O.	S. O.	S. O.	20
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	18	42	33	18
Commissaire à la déontologie policière	4	0	6	12
Curateur public	28	18	18	10
Autres	104	101	87	101
Total	989	1 027	1 029	1 198

Les 13 ministères et organismes ayant fait l'objet d'au moins 10 plaintes fondées génèrent 91,6 % des plaintes fondées.

6.2 Les plaintes fermées par ministère ou organisme en fonction du résultat du traitement

MINISTÈRE OU ORGANISME / VOLET	PLAINTES REÇUES EN 2012-2013	PLAINTES FERMÉES EN 2012-2013				
		Réorientées	Inter- rompues	Non fondées	Fondées	Total
Agence du revenu du Québec						
Direction générale des biens non réclamés	6	0	3	3	1	7
Fiscalité	875	31	314	302	130	777
Perception des pensions alimentaires	97	2	18	58	17	95
Registraire des entreprises	25	5	8	5	7	25
Général	87	4	8	1	2	15
Total : Agence du revenu du Québec	1 090	42	351	369	157	919
Assemblée nationale	1	0	0	1	0	1
Autorité des marchés financiers	9	0	4	6	1	11
Centre de services partagés du Québec	20	4	7	4	2	17
Comité de déontologie policière	2	0	0	0	0	0
Commissaire à la déontologie policière	79	2	21	29	12	64
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances	210	2	96	44	39	181
Commission d'accès à l'information	29	0	11	6	9	26
Commission de la fonction publique du Québec	5	1	1	2	0	4
Commission de la santé et de la sécurité du travail						
Indemnisation	386	1	186	107	66	360
Indemnisation des victimes d'actes criminels	173	3	47	99	24	173
Général	29	0	2	3	1	6
Total : Commission de la santé et de la sécurité du travail	588	4	235	209	91	539
Commission de l'équité salariale	2	0	1	2	0	3
Commission de protection du territoire agricole du Québec	12	0	5	2	4	11
Commission des lésions professionnelles	55	0	38	10	2	50
Commission des normes du travail	41	2	18	8	4	32
Commission des relations du travail	16	0	10	0	0	10
Commission des transports du Québec	4	0	1	2	1	4
Commission municipale du Québec	0	0	1	0	0	1
Commission québécoise des libérations conditionnelles	16	3	4	2	2	11

MINISTÈRE OU ORGANISME / VOLET	PLAINTES RECUES EN 2012-2013	PLAINTES FERMÉES EN 2012-2013				
		Réorientées	Inter- rompues	Non fondées	Fondées	Total
Conseil de la justice administrative	1	0	1	0	0	1
Conseil de la magistrature	1	0	1	1	0	2
Coroner	7	1	3	6	2	12
Curateur public	212	5	77	63	10	155
Directeur des poursuites criminelles et pénales	4	0	2	0	0	2
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec	5	0	1	3	0	4
Institut national d'excellence en santé et en services sociaux	1	0	0	0	0	0
La Financière agricole du Québec	1	0	2	3	0	5
Ministère de la Culture et des Communications	6	0	3	5	0	8
Ministère de la Famille	125	4	158	25	54	241
Ministère de la Justice	65	6	20	21	8	55
Ministère de la Santé et des Services sociaux	37	1	19	11	4	35
Ministère de la Sécurité publique						
Sécurité civile	14	0	3	6	1	10
Services correctionnels	4 282	1 499	1 148	917	459	4 023
Général	75	2	15	42	6	65
Total : Ministère de la Sécurité publique	4 371	1 501	1 166	965	466	4 098
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	21	1	9	7	4	21
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	134	45	56	14	18	133
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale						
Emploi	56	8	15	29	5	57
Régime québécois d'assurance parentale	35	0	10	17	4	31
Solidarité sociale	773	43	249	307	80	679
Général	141	2	18	9	0	29
Total : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	1 005	53	292	362	89	796
Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie						
Aide financière aux études	152	3	25	111	19	158
Enseignement supérieur	14	2	5	7	1	15
Recherche, innovation, infrastructures et collaborations internationales	1	0	0	0	0	0
Général	2	0	0	0	0	0
Total : Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie	169	5	30	118	20	173

MINISTÈRE OU ORGANISME / VOLET	PLAINTES RECUES EN 2012-2013	PLAINTES FERMÉES EN 2012-2013				
		Réorientées	Inter- rompues	Non fondées	Fondées	Total
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles	42	1	8	14	8	31
Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire	55	0	13	20	6	39
Ministère des Finances et de l'Économie						
Économie	3	0	2	1	0	3
Finances	11	0	7	1	2	10
Tourisme	1	0	0	1	0	1
Total : Ministère des Finances et de l'Économie	15	0	9	3	2	14
Ministère des Relations internationales, de la Francophonie et du Commerce extérieur	1	0	1	0	0	1
Ministère des Ressources naturelles	36	4	8	17	3	32
Ministère des Transports	51	1	14	23	7	45
Ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs	63	0	22	31	6	59
Ministère du Travail	1	0	0	0	0	0
Office de la protection du consommateur	26	2	6	11	4	23
Office des personnes handicapées du Québec	3	0	1	1	0	2
Office des professions du Québec	8	0	2	2	1	5
Office québécois de la langue française	9	0	2	5	2	9
Régie de l'assurance maladie du Québec	236	7	54	124	9	194
Régie des alcools, des courses et des jeux	2	0	1	1	0	2
Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec	0	0	0	2	0	2
Régie des rentes du Québec	216	5	51	91	29	176
Régie du bâtiment du Québec	29	6	8	12	2	28
Régie du logement	182	5	91	36	39	171
Secrétariat du Conseil du trésor	4	1	0	1	0	2
Services Québec						
Directeur de l'état civil	32	1	8	21	6	36
Général	6	0	2	2	2	6
Total : Services Québec	38	1	10	23	8	42

MINISTÈRE OU ORGANISME / VOLET	PLAINTES REÇUES EN 2012-2013	PLAINTES FERMÉES EN 2012-2013				
		Réorientées	Inter- rompues	Non fondées	Fondées	Total
Société de l'assurance automobile du Québec						
Code de la sécurité routière	310	10	70	205	31	316
Indemnisation	446	8	117	194	42	361
Général	36	0	2	1	0	3
Total : Société de l'assurance automobile du Québec	792	18	189	400	73	680
Société d'habitation du Québec	29	1	10	11	0	22
Tribunal administratif du Québec	22	0	21	4	0	25
Total	10 204	1 734	3 165	3 132	1 198	9 229

6.3 Les plaintes fermées en matière de santé et de services sociaux en fonction de la mission visée

MISSION DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX	PLAINTES REÇUES EN 2012-2013	PLAINTES FERMÉES EN 2012-2013				
		Réorientées	Inter- rompues	Non fondées	Fondées	Total
Agences de la santé et des services sociaux	57	1	21	16	6	44
Centres de réadaptation	89	1	14	44	54	113
Centres d'hébergement et de soins de longue durée	133	2	32	48	41	123
Centres hospitaliers	446	7	64	167	156	394
Centres jeunesse	153	3	45	84	5	137
Centres locaux de services communautaires	168	4	30	84	67	185
Organismes communautaires	39	0	3	26	9	38
Résidences privées d'hébergement	19	0	7	5	7	19
Ressources d'hébergement pour clientèles vulnérables	15	0	6	7	3	16
Services préhospitaliers d'urgence	21	0	3	15	5	23
En attente d'assignation à une mission	9	0	0	0	0	0
Total	1 149	18	225	496	353	1 092

L'article 38 de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux requiert de faire rapport séparément des plaintes adressées par les citoyens et des interventions réalisées en application de l'article 20 (signalements).

6.4 Les signalements fermés en matière de santé et de services sociaux en fonction de la mission visée

MISSION DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX	SIGNA- LEMENTS REÇUS EN 2012-2013	SIGNALEMENTS FERMÉS EN 2012-2013				
		Réorientés	Interrompus	Non fondés	Fondés	Total
Agences de la santé et des services sociaux	23	0	17	2	2	21
Centres de réadaptation	11	0	4	7	2	13
Centres d'hébergement et de soins de longue durée	68	0	24	11	21	56
Centres hospitaliers	78	0	33	34	9	76
Centres jeunesse	10	1	7	3	2	13
Centres locaux de services communautaires	18	0	5	4	7	16
Organismes communautaires	7	1	1	2	4	8
Résidences privées d'hébergement	23	0	24	1	6	31
Ressources d'hébergement pour clientèles vulnérables	0	0	2	12	26	40
Services préhospitaliers d'urgence	1	0	1	0	0	1
Total	239	2	118	76	79	275

6.5 Les plaintes fermées en matière de santé et de services sociaux en fonction des programmes de services visés

PROGRAMMES DE SERVICES DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX	PLAINTES REÇUES EN 2012-2013	PLAINTES FERMÉES EN 2012-2013				
		Réorientées	Inter- rompues	Non fondées	Fondées	Total
Bâtiments et équipements	6	0	0	7	2	9
Déficiences intellectuelle / Troubles envahissants du développement	76	1	14	31	45	91
Déficiences physiques	114	0	30	70	50	150
Dépendances	40	0	9	25	7	41
Jeunes en difficulté	139	2	43	78	4	127
Médecins	5	0	0	0	3	3
Perte d'autonomie liée au vieillissement	178	3	41	61	45	150
Régime d'examen des plaintes	34	1	11	8	11	31
Santé mentale	123	2	25	56	45	128
Santé physique	284	5	37	88	96	226
Soutien aux services	132	2	11	68	44	125
Autres	9	2	4	4	1	11
En attente d'assignation à un programme de services	9	0	0	0	0	0
Total	1 149	18	225	496	353	1 092

6.6 Les signalements fermés en matière de santé et de services sociaux en fonction des programmes de services visés

PROGRAMMES DE SERVICES DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX	SIGNA-LEMENTS REÇUS EN 2012-2013	SIGNALEMENTS FERMÉS EN 2012-2013				
		Réorientés	Interrompus	Non fondés	Fondés	Total
Déficiência intellectuelle / Troubles envahissants du développement	15	0	9	8	1	18
Déficiência physique	6	0	5	2	3	10
Dépendances	3	0	6	12	24	42
Jeunes en difficulté	12	1	8	3	4	16
Médecins	1	0	0	0	0	0
Perte d'autonomie liée au vieillissement	96	0	56	10	28	94
Régime d'examen des plaintes	34	1	7	13	6	27
Santé mentale	38	0	10	18	6	34
Santé physique	18	0	12	4	3	19
Soutien aux services	8	0	1	5	0	6
Autres	8	0	4	1	4	9
Total	239	2	118	76	79	275

7. UN SECTEUR HORS DE LA COMPÉTENCE DU PROTECTEUR DU CITOYEN DONT LES DEMANDES DE SERVICES SOULÈVENT DES PRÉOCCUPATIONS

Cette année, 210 demandes de services ont visé Hydro-Québec, organisme sur lequel le Protecteur du citoyen n'a pourtant pas compétence. Les motifs de plaintes concernent principalement les ententes de paiement, la facturation, les ruptures de service, les délais de branchement, les refus de rembourser les dépôts, les erreurs de facturation ainsi que les compteurs intelligents.

Le Protecteur du citoyen ne peut traiter ces demandes comme des plaintes dans le champ de compétence qui lui est dévolu par la loi. Il dirige donc les citoyens, par exemple, vers le service des plaintes d'Hydro-Québec, le Barreau du Québec, la Régie de l'énergie, la Commission d'accès à l'information du Québec ou des associations de coopératives d'économie familiale.

ORGANISME	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Hydro-Québec	164	229	263	210

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DES RAPPORTS ANNUELS ANTÉRIEURS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

NOTE : Les recommandations des années précédentes dont le suivi a été jugé satisfaisant et terminé ne sont pas reprises dans le présent rapport annuel.

ADMINISTRATION PUBLIQUE

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC (REVENU QUÉBEC) – FISCALITÉ		
CRÉDIT D'IMPÔT POUR SOLIDARITÉ		
RECOMMANDATIONS 2011-2012	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
Que Revenu Québec ne fasse pas payer d'intérêts aux demandeurs pendant la période nécessaire pour traiter les demandes de changement de situation.	—	SATISFAIT de la réponse de Revenu Québec qui affirme ne pas exiger d'intérêts des citoyens pendant la période nécessaire au traitement des demandes de changement de situation. Le Protecteur du citoyen n'a depuis reçu aucune plainte liée à cette situation.
Qu'il modifie les avis de détermination remis aux citoyens afin que ceux-ci puissent comprendre les montants qui composent le crédit qu'ils reçoivent.	—	ATTENTIF aux travaux du comité de travail formé pour déterminer les pistes d'amélioration relatives aux communications concernant le crédit d'impôt pour solidarité, y compris les avis de détermination. Les recommandations du comité sont en processus d'approbation.

PROGRAMME ALLOCATION-LOGEMENT		
RECOMMANDATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
Que Revenu Québec s'entende avec la Société d'habitation du Québec afin de faire modifier l'entente selon laquelle les chèques sont datés du premier du mois, pour que soit ajoutée la mention suivante : « lorsque le premier du mois est un jour férié, un samedi ou un dimanche, le chèque sera daté du jour ouvrable précédent ». Cette modalité doit s'appliquer également aux versements de l'allocation par dépôt direct.	—	ATTENTIF aux échanges amorcés entre Revenu Québec et la Société d'habitation du Québec, en janvier 2013, pour apporter des modifications au décret en cause.
INTÉRÊTS FAUTE DE DILIGENCE DANS LE TRAITEMENT DES DOSSIERS		
RECOMMANDATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
Que Revenu Québec modifie les directives de travail pour faire en sorte que les agents de vérification n'imposent pas au citoyen des intérêts, alors même que ce dernier a fourni préalablement tous les documents requis en vue de l'étude de son dossier et que le retard à produire l'avis de cotisation est imputable à Revenu Québec.	—	INSATISFAIT puisque Revenu Québec n'a pas démontré au Protecteur du citoyen qu'il a informé adéquatement les agents de vérification de la possibilité de renoncer aux intérêts lorsqu'un délai de traitement injustifiable est constaté.

MINISTÈRE DES FINANCES (POUR REVENU QUÉBEC)		
MODIFICATION AU RÈGLEMENT SUR LES IMPÔTS		
RECOMMANDATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
Que le ministre des Finances recommande au gouvernement de modifier le règlement sur les impôts pour obliger les organismes qui versent une aide conditionnelle à remettre aux citoyens et à Revenu Québec un relevé 5 ventilé des montants remboursés pour chacune des années visées; de cette façon, Revenu Québec serait en mesure d'apporter les corrections nécessaires aux déclarations de revenus des citoyens visés.	—	SATISFAIT de la mesure administrative mise en place pour exclure de la chaîne de traitement automatisée les déclarations de revenus des citoyens visés. Ainsi, l'analyse des dossiers exclus permettra de proposer les correctifs nécessaires.

COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES (CARRA)		
LA REMISE DE DETTE EN CAS D'ERREUR		
RECOMMANDATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
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.	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.	CONSTATE que le Comité de retraite du RREGOP (Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics) et le Comité de retraite du RRPE (Régime de retraite du personnel d'encadrement) entendent poursuivre leurs travaux sur ce dossier au sous-comité conjoint RREGOP-RRPE. CONSTATE que la Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics a été modifiée afin de ramener de 36 à 24 mois, à compter de la fin de la participation au régime, la durée de la période pendant laquelle la CARRA doit réviser le montant d'une rente. Cette modification entrera en vigueur en juin 2013.
LES DÉLAIS DE TRAITEMENT		
RECOMMANDATIONS 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
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. Que la CARRA poursuive ses efforts pour informer régulièrement ses cotisants et ses prestataires des délais pour obtenir les différents services.	ATTENTIF à l'effet des mesures prises pour résorber le surplus de dossiers d'ici le mois de juin 2012. ATTENTIF aux résultats de l'analyse par la CARRA sur ses délais de traitement.	INSATISFAIT du délai à résorber l'inventaire des dossiers de rentes de retraite, malgré la résorption de l'inventaire des dossiers d'estimations de rente et de rachat. Notons, par ailleurs, que le panier de services offerts demeure réduit. INSATISFAIT de l'absence d'actualisation de l'information relative aux délais pour obtenir les différents services. Toutefois, l'accès à cette information a été amélioré sur le site Web de la CARRA.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT		
UN RÉGIME IMPARTIAL ET CRÉDIBLE DE TRAITEMENT DES PLAINTES		
RECOMMANDATION 2007-2008	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
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.	INQUIET des décisions de quelques protecteurs de l'élève qui refusent de traiter certains dossiers qui sont pourtant de leur compétence.	INSATISFAIT des refus d'intervenir du Ministère même lorsque la Loi sur l'instruction publique n'est pas respectée. Le Protecteur du citoyen s'attend à ce que le Ministère assume sa responsabilité en intervenant, lorsque cela est requis, dans l'encadrement du réseau et la détermination de balises et de résultats à atteindre, tout en assurant le suivi approprié.

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE		
LE POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DU MINISTRE		
RECOMMANDATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
Que l'application du pouvoir discrétionnaire du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale permette aux débiteurs de stabiliser leur situation dans une période de temps raisonnable.	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.	INSATISFAIT du délai à assouplir les règles d'évaluation des demandes soumises en vertu du pouvoir discrétionnaire du ministre.

INDEXATION DES PRESTATIONS SPÉCIALES		
RECOMMANDATIONS 2011-2012	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
Que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'assure que la tarification prévue dans l'annexe III du Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles sera révisée pour correspondre au coût réel déboursé par les prestataires handicapés pour le matériel médicalement requis compte tenu de leur état de santé.	–	Note : les trois commentaires qui suivent sont liés à l'ensemble des recommandations. SATISFAIT que le volet concernant les systèmes d'élimination ait été couvert dans le projet de Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles, publié le 27 février 2013 à la Gazette officielle. ATTENTIF à l'adoption de ce règlement et à la création d'un mécanisme d'indexation ou de révision périodique des tarifs, qui permettrait de s'assurer que les remboursements prévus correspondent aux coûts réels. ATTENTIF à la mise à jour des autres volets de la tarification prévue de l'annexe III du Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles.
Que toutes les prestations spéciales prévues dans son règlement soient à jour et indexées annuellement.	–	
Que son règlement soit appliqué de façon plus souple quant aux articles médicaux remboursables.	–	
Qu'il fournisse aux citoyens des avis de décision détaillés précisant le type de prestation spéciale, la date du service rendu et le montant accordé.	–	
SUPPLÉMENT DE RETOUR AU TRAVAIL		
RECOMMANDATIONS 2011-2012	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
Que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale fasse le nécessaire afin qu'un message sur l'existence du Supplément de retour au travail et sur ses modalités soit automatiquement généré dès lors qu'un retour sur le marché du travail est déclaré au Ministère.	–	SATISFAIT des améliorations administratives et informatiques apportées en suivi des deux recommandations.
Qu'il s'assure que les citoyens soient informés de la mesure Supplément de retour au travail dans un délai qui favorise la sauvegarde et l'exercice de leurs droits.	–	

MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS		
L'AUGMENTATION DU NOMBRE DE PLACES EN SERVICE DE GARDE		
RECOMMANDATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
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. SATISFAIT que cette situation soit corrigée pour l'appel de projets de 2011-2012.	INSATISFAIT de l'absence d'information relative aux places découlant du processus d'attribution de 2008. ATTENTIF à la mise à jour de l'information relative à l'appel de projets de 2011-2012 et à l'appel de projets de 2013.

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE – SERVICES CORRECTIONNELS		
UN PLAN D'ACTION EN RÉINSERTION SOCIALE		
RECOMMANDATION 2007-2008 ET 2008-2009	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
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>	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.	INSATISFAIT de la mise en œuvre de cette recommandation étant donné les 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.
DES REQUÊTES POUR L'OBTENTION DE SERVICES DE SANTÉ		
RECOMMANDATIONS 2007-2008	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
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.	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.	SATISFAIT des mesures prises pour assurer la confidentialité des requêtes médicales, soit l'utilisation d'enveloppes cachetées, de formulaires avec bande autocollante ou de boîtes cadenassées disponibles dans les secteurs.

INSTRUCTION PROVINCIALE SUR LES SOINS DE SANTÉ AUX PERSONNES INCARCÉRÉES		
RECOMMANDATIONS 2011-2012	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
Que le ministère de la Sécurité publique mette en œuvre, dans les meilleurs délais, des mesures transitoires relatives aux critères de transfert.	–	Note : le commentaire qui suit est lié à l'ensemble des recommandations.
Que les travaux en vue de l'implantation des recommandations du rapport du comité de travail débutent rapidement et qu'ils soient terminés au plus tard le 31 décembre 2012.	–	INSATISFAIT des délais créés par la formation d'un nouveau groupe de travail, le Ministère ayant décidé de ne pas retenir les recommandations du précédent comité créé en 2010.
Qu'un rapport d'avancement soit présenté au Protecteur du citoyen au plus tard le 15 septembre 2012.	–	

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 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
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.	ATTENTIF à l'évolution des reports d'audience. Le Protecteur du citoyen étudiera le portrait précis de la situation au cours de l'année 2012-2013.	ATTENTIF à l'évolution des reports d'audience.
Qu'ils fassent rapport des changements au Protecteur du citoyen au plus tard le 31 janvier 2010.		

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR		
DÉLAIS DE RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE		
RECOMMANDATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
Que l'Office de la protection du consommateur prenne les mesures pour assurer des délais de réponse téléphonique raisonnables.	–	ATTENTIF à la mise en œuvre des mesures visant à assurer des délais de réponse téléphonique raisonnables.
		INQUIET du taux élevé d'abandon des appels constaté au cours de l'année 2012-2013.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC		
LA COMBINAISON DES RENTES SANS EFFET NÉGATIF		
RECOMMANDATION 2008-2009	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
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.	INSATISFAIT du délai à donner suite à cette recommandation.	INSATISFAIT du délai à donner suite à cette recommandation. Une rencontre est prévue avec la Régie en avril 2013.

RÉGIE DU LOGEMENT		
DES MODIFICATIONS LÉGISLATIVES POUR AMÉLIORER LES DÉLAIS		
RECOMMANDATION 2007-2008	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
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.	INSATISFAIT du délai à donner suite à cette recommandation. 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.	INSATISFAIT du délai à donner suite à cette recommandation alors que la problématique des délais perdure à la Régie du logement. 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.

SERVICES QUÉBEC – DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL		
RESPECT DES PARTICULARITÉS CULTURELLES EN MATIÈRE DE PATRONYME		
RECOMMANDATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
Que le Directeur de l'état civil applique le Code civil et qu'il modifie sa procédure afin de permettre que soit attribué aux enfants visés le nom que porte légalement leur mère et qu'il modifie ses registres en conséquence.	–	SATISFAIT des ajustements apportés aux processus de travail. Maintenant, les mères peuvent attribuer leur patronyme obtenu par mariage à leurs enfants lorsque le nouveau patronyme obtenu équivaut à un véritable changement de nom.

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (SAAQ)		
LA RÉVISION DES SYSTÈMES INFORMATIQUES		
RECOMMANDATIONS 2008-2009	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
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. 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. Que, dans l'intervalle, elle prenne les mesures administratives qui s'imposent, malgré les contraintes que cela implique. 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.	Note : le commentaire qui suit est lié à l'ensemble des recommandations. ATTENTIF à la mise en œuvre de cette recommandation qui s'échelonnera sur quelques années.	Note : les deux commentaires qui suivent sont liés à l'ensemble des recommandations. SATISFAIT de l'avancement des travaux. ATTENTIF à la mise en œuvre de cette recommandation qui s'échelonnera sur quelques années.

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC		
LA RÉSORPTION DE L'INVENTAIRE DE DOSSIERS EN MATIÈRE D'ASSURANCE AUTOMOBILE		
RECOMMANDATIONS 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
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. 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. 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.	ATTENTIF à l'effet des mesures prises pour traiter le volume de dossiers et résorber l'inventaire. ATTENTIF à l'effet des mesures prises en suivi de cette recommandation. INQUIET que le Tribunal administratif du Québec ne se soit pas encore donné de cibles afin d'évaluer concrètement l'effet de ses mesures.	ATTENTIF aux résultats des 10 mesures prises dans le plan d'action adopté en février 2012 pour traiter le volume de dossiers et résorber l'inventaire. SATISFAIT des mesures prises en suivi de cette recommandation. Le personnel du Tribunal administratif du Québec a été sensibilisé à l'importance de la détection des dossiers critiques. Le vice-président ou le juge coordonnateur analyse les dossiers et peut inscrire en préséance un dossier au rôle si celui-ci est critique. ATTENTIF au suivi de l'engagement pris par le Tribunal administratif du Québec de se donner des cibles de résultats afin d'évaluer concrètement l'effet de ses mesures.

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 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
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.	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. 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.	SATISFAIT de la production d'un outil de référence et de la formation offerte pour soutenir les membres des conseils d'administration des établissements dans l'exercice de leurs responsabilités en matière d'examen des plaintes.

ADOPTION INTERNATIONALE		
LES SERVICES AUX PARENTS ADOPTANTS		
RECOMMANDATION 2008-2009	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
Que soient harmonisés, dans une perspective d'équité, les services destinés aux parents d'enfants adoptés au Québec et à l'étranger.	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.	SATISFAIT des actions du Ministère pour harmoniser les services destinés aux parents d'enfants adoptés au Québec et à l'étranger, notamment par la diffusion du programme en adoption internationale destiné aux professionnels du réseau et par le développement du programme de sensibilisation et de préparation des parents.

LES SERVICES AUX PARENTS ADOPTANTS		
RECOMMANDATIONS 2011-2012	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
Que le ministère de la Santé et des Services sociaux garantisse le maintien des services de préadoption et de postadoption actuellement offerts par les CSSS et qu'il s'assure que des professionnels de CSSS hors de la région de Montréal pourront offrir ce type de service.	–	SATISFAIT de la formation sur l'adoption donnée aux intervenants des régions afin de développer l'expertise à l'extérieur des grands centres pour assurer aux parents des services de proximité. Le répertoire des ressources professionnelles et gouvernementales permet aussi aux parents de trouver des professionnels susceptibles de les aider dans leur région.
Qu'il s'assure que tous les CSSS seront systématiquement informés de l'arrivée sur leur territoire d'un enfant adopté hors Québec afin qu'un professionnel de la santé et des services sociaux puisse effectuer une visite au domicile des parents adoptants dans un délai de 14 jours après l'arrivée de l'enfant.	–	ATTENTIF à la mise en place, en 2013, de la procédure d'envoi au CSSS d'un avis d'arrivée au Québec d'un enfant adopté, afin qu'un professionnel de la santé et des services sociaux puisse effectuer une visite au domicile des parents adoptants dans les 14 jours suivant cette arrivée.

DÉFICIENCE PHYSIQUE, DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET TROUBLES ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT		
L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES D'ORTHOPHONIE		
RECOMMANDATION 2007-2008	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
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.	INSATISFAIT du délai à donner suite à cette recommandation de 2007-2008. 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.	SATISFAIT des mesures novatrices mises en place par le Ministère, notamment l'optimisation des ressources techniques en orthophonie, ce qui améliore l'accessibilité des services aux enfants. ATTENTIF à la qualité des services offerts en orthophonie à la suite de l'optimisation des ressources techniques et à l'accessibilité accrue des services d'orthophonie lors du déploiement de l'offre de services en CSSS et CRDITED.

L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES EN DÉFICIENCE PHYSIQUE ET INTELLECTUELLE ET EN TROUBLES ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT		
RECOMMANDATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
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.	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.	ATTENTIF au déploiement du système d'information pour les personnes ayant une déficience. INSATISFAIT que le Ministère ne soit toujours pas en mesure de démontrer une amélioration des délais entre l'évaluation des besoins et la prestation des services.
LA CONTINUITÉ DES SOINS ET DES SERVICES		
RECOMMANDATIONS 2011-2012	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
Que le ministère de la Santé et des Services sociaux prenne les moyens nécessaires afin d'éviter les ruptures de service à l'intérieur de son réseau lorsqu'un usager est transféré d'un établissement à un autre.	–	Note : les deux commentaires qui suivent sont liés à l'ensemble des recommandations.
Qu'il s'assure que, en présence d'un double diagnostic, les centres de réadaptation en déficience physique (CRDP) et les centres de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement (CRDITED) assument chacun leur part de responsabilités en fonction de leur expertise particulière.	–	ATTENTIF à l'élaboration de la définition de l'offre de services en déficience physique, déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement en cours et à l'implantation d'une gestion intégrée des services pour ces clientèles annoncée pour 2015.
Qu'il s'assure que l'élaboration des projets organisationnels et cliniques pour les personnes ayant une déficience sera amorcée sans délai dans les CSSS visés.	–	INSATISFAIT de l'absence de mesures transitoires pour les enfants actuellement en rupture de services.

LE PROGRAMME DE VISITES D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DANS LES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES ET LES RESSOURCES DE TYPE FAMILIAL		
RECOMMANDATION 2010-2011	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
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.	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. 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. 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.	ATTENTIF aux travaux préliminaires en cours pour l'élaboration de la nouvelle grille d'appréciation des ressources intermédiaires et des ressources de type familial. INSATISFAIT que, depuis 2010, aucune visite d'appréciation n'ait été effectuée par le Ministère auprès de cette clientèle vulnérable, et ce, contrairement à l'engagement pris. 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.

PERTE D'AUTONOMIE LIÉE AU VIEILLISSEMENT		
L'ASSURANCE DE QUALITÉ DES SERVICES		
RECOMMANDATIONS 2009-2010	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
Que le Ministère 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.	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). 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.	SATISFAIT que le processus de certification des résidences privées pour personnes âgées ait été complété. SATISFAIT de la mise en place d'une équipe de 25 inspecteurs qui a fait plus de 300 visites d'inspection dans les résidences privées pour personnes âgées.

UN ENVIRONNEMENT PERMETTANT L'INTIMITÉ ET LE RESPECT		
RECOMMANDATION 2007-2008	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
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.	INSATISFAIT du report à l'année 2015 de la mise en œuvre de cette recommandation.	SATISFAIT que le Ministère ait devancé la date d'échéance de la mise en œuvre de cette recommandation à février 2014. ATTENTIF à la publication du guide de planification immobilière des CHSLD qui révisera le cadre normatif des installations physiques en CHSLD.

DES MILIEUX DE VIE DE QUALITÉ POUR LES PERSONNES HÉBERGÉES		
RECOMMANDATIONS 2009-2010	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
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. 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.	INSATISFAIT du rythme des visites d'appréciation en 2010-2011. 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. 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.	SATISFAIT de la mise en œuvre de cette recommandation, le Ministère ayant intensifié les visites d'appréciation. INSATISFAIT que la date d'échéance pour l'élaboration des guides de pratiques confiée à l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) n'ait pas été déterminée. INSATISFAIT de l'absence de mesures transitoires pour les usagers présentant des troubles de comportement et qui seront orientés vers une ressource en hébergement.

SANTÉ MENTALE		
UNE ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES ET DE LA QUALITÉ DE VIE		
RECOMMANDATION 2009-2010	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
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.	ATTENTIF aux travaux du comité d'experts constitué par le ministère de la Santé et des Services sociaux.	SATISFAIT que le rapport d'évaluation lui ait été transmis.

LE CADRE LÉGISLATIF ET LES MESURES DE CONTRÔLE EN MATIÈRE DE SANTÉ MENTALE		
RECOMMANDATIONS 2009-2010	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
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. 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 encadre le recours aux substances chimiques comme mesure 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 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.	ATTENTIF aux travaux du comité d'experts constitué par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Idem. Idem. INSATISFAIT du délai du Ministère à produire un énoncé de position sur le recours aux substances chimiques comme mesure de contrôle. INSATISFAIT du délai à mettre à la disposition de la population l'outil standardisé annoncé. 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. 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.	ATTENTIF aux travaux du comité d'experts et aux orientations que le Ministère doit donner à la fin du mois de juin 2013. Idem. Idem. ATTENTIF à la réalisation de l'échéancier transmis par le Ministère, notamment quant à la publication, à l'automne 2013, du cadre de référence révisé. INSATISFAIT qu'en prenant la décision de ne pas produire pour les professionnels un outil standardisé de collecte de données lors de l'utilisation de mesures de contrôle, le Ministère n'ait toujours pas mis en place une solution de rechange satisfaisante pour encadrer l'inscription de l'information requise lors de l'utilisation de telles mesures. SATISFAIT de la formation offerte pour soutenir les membres des conseils d'administration des établissements. ATTENTIF à la mise en œuvre de cette recommandation, prévue en 2015.

SANTÉ PHYSIQUE		
LE TRAITEMENT DES USAGERS À L'URGENCE		
RECOMMANDATION 2008-2009	APPRÉCIATION 2011-2012	APPRÉCIATION 2012-2013
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.	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). ATTENTIF à la poursuite du développement des cliniques de proximité accessibles en dehors des heures d'ouverture habituelles.	SATISFAIT que le Ministère ait prévu des solutions de remplacement pour que les usagers dont l'état de santé est moins critique dans l'immédiat puissent avoir accès à des services de première ligne, notamment par la mise en place de groupes de médecine familiale, de cliniques réseau et l'implantation d'un guichet d'accès pour la clientèle orpheline. INSATISFAIT que le Ministère ne soit pas en mesure d'informer le Protecteur du citoyen du nombre d'ententes conclues entre les établissements et les cliniques, afin d'y réorienter les usagers dont l'état de santé est moins critique dans l'immédiat. SE QUESTIONNE sur la réelle influence des solutions préconisées par le Ministère pour contrer l'engorgement récurrent dans les urgences. Pour ces raisons, le Protecteur du citoyen fait une nouvelle recommandation au Ministère concernant le traitement des usagers à l'urgence (voir la section « Santé physique », aux pages 85, 86 et 87).

LISTE DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT ANNUEL 2012-2013

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT

RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN CONCERNANT L'OFFRE DE COURS D'ÉTÉ ET LES FRAIS IMPOSÉS POUR LA REPRISE D'ÉPREUVES MINISTÉRIELLES

- Considérant que l'exigence d'une contribution financière des parents pour les cours offerts pendant la période estivale est légale ;
- Considérant que des commissions scolaires dérogent aux articles 90 et 91 de la Loi sur l'instruction publique en définissant elles-mêmes l'offre et la tarification des cours d'été pour l'ensemble de leur territoire ;
- Considérant la variabilité de l'offre de services et des frais facturés pour les cours d'été d'une commission scolaire à l'autre ;
- Considérant que la majorité des commissions scolaires imposent des frais pour la reprise des épreuves ministérielles, ce qui n'est pas conforme au *Guide de gestion de la sanction des études et des épreuves ministérielles* ;

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE AU MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT :

- De donner des orientations afin de baliser l'offre et la tarification des cours d'été en tenant compte, notamment, de l'impact sur la réussite éducative et la persévérance des élèves ;
- De faire un suivi auprès des commissions scolaires afin de valider si l'offre de cours d'été et les reprises d'épreuves ministérielles sont conformes à la Loi et aux normes applicables.

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

RECOMMANDATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN CONCERNANT LA TARIFICATION POUR LES DEMANDES DE RECONNAISSANCE À TITRE DE CONSULTANT EN IMMIGRATION

- Considérant qu'en matière de tarification, il convient en équité de distinguer les coûts liés au traitement administratif d'une demande de ceux attribuables aux droits à payer, lorsque la demande est agréée;
- Considérant que la somme de 1 044\$ apparaît déraisonnable si elle ne vise que les coûts d'ouverture et de traitement d'une demande de reconnaissance, d'autant que cette somme est de nouveau exigée lors d'un renouvellement qui ne requiert que des vérifications mineures;

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE AU MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES:

- De revoir sa pratique afin d'éviter que les personnes qui se voient refuser l'inscription au Registre soient assujetties au plein paiement des droits actuellement prévus au Règlement.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

RECOMMANDATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN CONCERNANT LA QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES AUX PERSONNES HÉBERGÉES TRANSITOIREMENT DANS DES RESSOURCES D'HÉBERGEMENT PRIVÉES

- Considérant que la pression importante créée par les efforts de désengorgement des urgences des hôpitaux amène les établissements publics et les agences régionales à recourir de plus en plus à de l'hébergement transitoire dans des ressources privées d'hébergement;
- Considérant les lacunes observées dans la qualité des soins et des services dispensés aux usagers hébergés transitoirement dans des ressources privées en entente de service avec des établissements publics;
- Considérant l'absence de balises claires sur les normes de qualité attendues de la ressource privée dans sa réponse aux besoins des usagers transférés dans le cadre de ces ententes ainsi que l'implication variable des établissements publics dans le contrôle de la qualité des services qui y sont dispensés;

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE AU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX:

- De prendre les mesures appropriées afin de s'assurer que les usagers hébergés dans le cadre d'ententes d'achat de places reçoivent les soins et les services qui correspondent à l'évaluation de leurs besoins. Le Protecteur du citoyen demande au ministère de la Santé et des Services sociaux de l'informer des mesures prises pour répondre à cette recommandation.

RECOMMANDATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN CONCERNANT L'ABSENCE DE CONSENTEMENT AUX MESURES DE CONTRÔLE PLANIFIÉES

- Considérant l'obligation d'obtenir un consentement ou l'autorisation du tribunal lors de l'application d'une mesure planifiée, et ce, pour l'ensemble des programmes-services du réseau de la santé et des services sociaux;

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE AU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX:

- De prendre les mesures nécessaires afin de veiller à ce que, lorsqu'une mesure de contrôle non planifiée se poursuit dans le temps, les consentements requis soient obtenus par les établissements.

RECOMMANDATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN CONCERNANT LE DÉSENGORGEMENT DES URGENCES

- Considérant que la création des ententes de réorientation des usagers ayant une cote de priorité 4 ou 5 est une mesure préconisée par le Ministère pour favoriser le désengorgement des urgences;
- Considérant que l'augmentation de l'accessibilité à la première ligne en heures défavorables demeure un moyen privilégié par le Ministère;
- Considérant que la Direction nationale des urgences du Ministère n'a pas été en mesure d'indiquer au Protecteur du citoyen le nombre d'établissements ayant signé une entente de réorientation avec un groupe de médecine familiale ou une clinique du réseau;

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE AU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX:

- De réaliser un bilan des réorientations effectuées à la suite des ententes conclues entre les établissements et les groupes de médecine familiale ou les cliniques du réseau.



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

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

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

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

www.protecteurducitoyen.qc.ca



Le *Rapport annuel d'activités 2012-2013* et le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du Protecteur du citoyen peuvent être consultés sur le site www.protecteurducitoyen.qc.ca, à l'onglet Dossiers et documentation.

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013
ISBN 978-2-550-67713-0 (version imprimée) ISBN 978-2-550-67714-7 (version PDF)
ISSN 0701-5984