



PROTECTEUR
DU CITOYEN

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2019-2020

EN BREF

LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Le Protecteur du citoyen est une institution indépendante et sans parti pris dirigée par M^{me} Marie Rinfret, désignée protectrice du citoyen par l'Assemblée nationale le 15 mars 2017.

NOTRE MISSION

Veiller au respect des droits des citoyens et citoyennes dans leurs relations avec les services publics.

NOS MANDATS

1

ADMINISTRATION PUBLIQUE

Traiter les plaintes visant un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec.

2

SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

Traiter les plaintes et signalements visant le réseau de la santé et des services sociaux.

Dans le cas des plaintes, le Protecteur du citoyen agit comme un recours de deuxième niveau, après le commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement visé.

3

SERVICES CORRECTIONNELS

Traiter les plaintes visant les services correctionnels du Québec.

4

INTÉGRITÉ PUBLIQUE

Traiter les divulgations d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics ainsi que les plaintes en matière de représailles.



**LES PERSONNES,
ASSOCIATIONS,
ORGANISMES
OU ENTREPRISES
PEUVENT FAIRE APPEL
À NOS SERVICES.**

UNE NOUVELLE IDENTITÉ VISUELLE POUR LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Le Protecteur du citoyen se présente dorénavant sous sa nouvelle signature visuelle. Moderne et épurée, celle-ci fait écho à la mission de l'institution qui place l'humain au cœur de ses actions.



Le nouveau logo s'articule autour de trois grands axes :

La balance.

Imbriquée dans le P de Protecteur, elle symbolise la justice, l'équilibre et la neutralité.

La couleur orange.

Suggérant l'action et l'initiative en mode solution, elle est le reflet de l'écoute attentive du Protecteur du citoyen et de l'efficacité de ses interventions.

Le gris.

Ce ton affirmé traduit le sérieux, l'indépendance et la rigueur du Protecteur du citoyen, composantes indissociables de chacune de ses enquêtes.

MESSAGE DE LA PROTECTRICE DU CITOYEN



PASSAGE À L'ACTION

« Le rapport annuel du Protecteur du citoyen comporte de nombreux exemples de problématiques considérées comme majeures au terme de nos enquêtes. Celles-ci ont suscité les mêmes constats de la part des instances, puis elles ont finalement mené à des engagements de leur part pour y remédier. Pourtant, le temps s'écoule. Rien ne bouge.

Les lacunes sont connues, décrites, décriées et assorties de solutions. Il est maintenant temps pour les autorités de passer à l'action. »

— Marie Rinfret, protectrice du citoyen

2019 2020

EN UN
CLIN D'ŒIL



22 411

demandes traitées



14 538

plaintes, signalements
et divulgations



7 873

références et demandes
d'information



53 326

appels reçus



96,1 %

des appels pris en moins
de 20 secondes



98,2 %

des recommandations
acceptées à la suite
de nos enquêtes



ADMINISTRATION PUBLIQUE

Demands traitées :
6 965

Plaintes fondées :
25,4 %

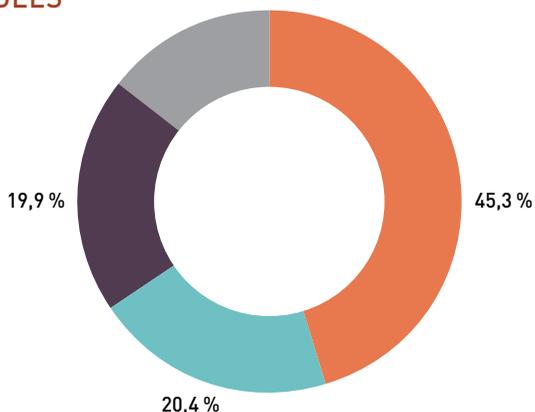
Intervention auprès
de 58 ministères
et organismes

VARIATION DU NOMBRE DE PLAINTES FONDÉES PAR RAPPORT À L'AN DERNIER

- ↑ Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
- ↑ Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
- ↑ Ministère de la Famille
- ↑ Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
- ↓ Curateur public
- ↓ Retraite Québec
- ↓ Ministère de la Sécurité publique (services correctionnels exclus)
- ↓ Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques

PRINCIPAUX MOTIFS DE PLAINTES FONDÉES

- Longs délais d'attente : 45,3 %
- Non-respect des droits : 20,4 %
- Dommages financiers : 19,9 %





FAITS SAILLANTS

Revenu Québec

Le Protecteur du citoyen a publié un rapport au sujet de contribuables qui concluent des ententes avec Revenu Québec. Comme les règles entourant ces ententes manquaient de balises claires permettant de garantir le respect des droits des contribuables, le Protecteur du citoyen a recommandé à l'organisme de mieux encadrer cette pratique.

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

Fort d'une expérience passée ayant connu des ratés, le Ministère n'a pas modifié ses façons de faire pour recevoir les demandes de parrainage de personnes réfugiées du 20 janvier dernier. Sans grandes surprises, des débordements semblables à ceux de 2018 ont eu lieu.

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

Dans un rapport spécial de 2017 et à plusieurs autres occasions, le Protecteur du citoyen a souligné les lacunes du mécanisme de traitement des plaintes en milieu scolaire. Le Ministère a fait savoir qu'il déposerait un projet de loi encadrant ce mécanisme et le rôle du protecteur de l'élève au Québec. À ce jour, le Ministère n'a effectué aucun suivi.

Ministère de la Justice

Depuis 2017, le Protecteur du citoyen demande l'abolition du délai de prescription pour les recours civils en cas d'agression sexuelle et de violence familiale. En réponse à son intervention, le Ministère a annoncé qu'un projet de loi en ce sens serait déposé d'ici la fin juin 2020.

Le Ministère tarde à clarifier la portée de la notion de « victime » d'un acte criminel. Dans l'intervalle, la Direction générale de l'indemnisation des victimes d'actes criminels maintient une interprétation restrictive qui prive des personnes d'une aide à laquelle elles devraient avoir droit.

Ministère de la Sécurité publique

Des plaintes révèlent que de longs délais et la perte de documents perdurent dans le traitement des demandes acheminées au Ministère par des personnes sinistrées lors d'inondations. Des correctifs doivent être apportés dans la gestion de ces dossiers.



SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

Demandes traitées :
2 141

Plaintes et signalements
fondés : 41,7 %

Intervention auprès
de 134 instances

1^{er} RECOURS :

le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et à la qualité des services de l'établissement visé.

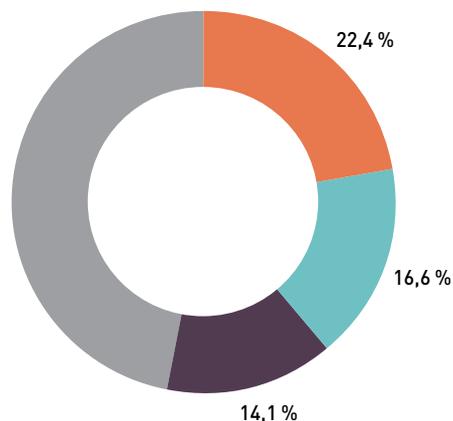
2^e RECOURS :

le Protecteur du citoyen (si la personne n'a pas de réponse du commissaire après 45 jours ou si elle n'est pas satisfaite de celle-ci).

Le Protecteur du citoyen peut être joint directement dans le cas d'un signalement.

PRINCIPAUX MOTIFS DE PLAINTES ET DE SIGNALEMENTS FONDÉS

- Mauvaise qualité des services : 22,4 %
- Non-respect des droits : 16,6 %
- Longs délais d'attente : 14,1 %



PLUS DE 43,5 % DES DEMANDES TRAITÉES CONCERNENT LES CENTRES HOSPITALIERS.

Déficiences

Des enfants en âge d'entrer à l'école n'ont plus droit aux services de réadaptation en déficience du langage dont ils bénéficiaient jusqu'alors de la part du réseau de la santé et des services sociaux. Or, il n'est pas exact de dire que le réseau de l'éducation prend le relais avec la même intensité.

Jeunes en difficulté

Des enquêtes révèlent que le personnel des centres jeunesse manque de formation, de soutien et de supervision, tout particulièrement les personnes nouvellement embauchées. Des jeunes et des familles peuvent en être affectés.

Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)

Une personne à mobilité réduite et sans permis de conduire a dû emprunter deux fois un transport adapté pour renouveler sa carte d'assurance maladie : prise de photo en pharmacie et autres démarches dans un centre local de services communautaires (CLSC). Or, toute personne peut aller dans un point de service de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) pour un tel renouvellement. Le Protecteur du citoyen a recommandé à la RAMQ de mieux diffuser ces renseignements.

En 2018, le Protecteur du citoyen a dénoncé le fait que des enfants nés au Québec n'ont pas accès à l'assurance maladie en raison du statut migratoire précaire de leurs parents. De l'avis du Protecteur du citoyen, cela va à l'encontre de la loi et du règlement applicables puisque ces enfants sont canadiens et vivent au Québec. La RAMQ refuse toujours de donner suite à sa recommandation malgré le fait qu'aucun changement législatif ne soit nécessaire.

Santé mentale et dépendances

La prise en charge des personnes présentant un risque de suicide, y compris les jeunes, comporte de nombreuses lacunes, dont le manque d'outils de dépistage. Dans un établissement, de longs délais pour obtenir des services en santé mentale ont aussi été constatés.

Santé physique

Le Protecteur du citoyen a dû rappeler à un établissement que même sans sa carte d'assurance maladie, toute personne qui se présente à l'urgence doit être vue au triage.

Soutien à domicile

Dans certaines régions, les personnes atteintes d'une maladie mentale sont de plus en plus exclues des programmes d'aide à domicile. Or, il s'avère que l'évaluation de leurs besoins se limite souvent à leurs capacités physiques, négligeant leurs aptitudes psychiques.

Soutien à l'autonomie des personnes âgées

Mis en évidence par la pandémie de la COVID-19, le manque de personnel affecte dramatiquement les milieux d'hébergement, dont les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Le Protecteur du citoyen demeure très préoccupé par cette problématique qui persiste en dépit de ses nombreuses interventions au fil des ans.

Trop souvent, des personnes atteintes de démence ne sont pas hébergées dans des milieux adaptés à leur condition. Le Protecteur du citoyen a recommandé à des établissements de clarifier les critères d'admission aux différentes ressources pour éviter un tel écart entre les besoins et les moyens.

Soutien aux services

Le Protecteur du citoyen est intervenu pour que le ministère de la Santé et des Services sociaux revoie la tarification des frais de chambre d'hôpital et qu'il cesse de facturer des frais lorsque la chambre correspond à la chambre de base offerte dans l'unité ou lorsqu'elle est médicalement requise. Sans résultat à ce jour, le Protecteur du citoyen poursuit son intervention.

SERVICES CORRECTIONNELS

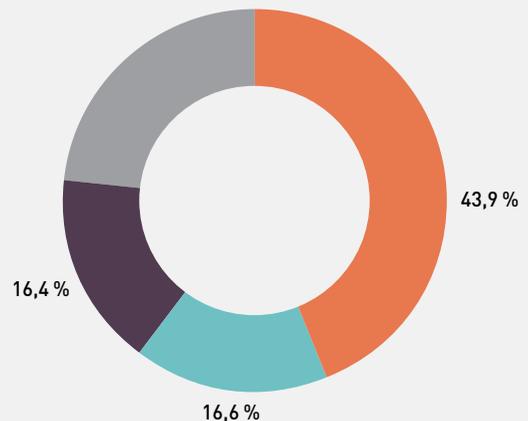
Demandes
traitées : 5 054

Plaintes
fondées : 43,0 %

Intervention auprès des
18 centres de détention
sous la responsabilité
du ministère de la
Sécurité publique

PRINCIPAUX MOTIFS DE PLAINTES FONDÉES

- Longs délais
d'attente : 43,9 %
- Environnement
et milieu de vie : 16,6 %
- Non-respect des
droits : 16,4 %



FAITS SAILLANTS

Le transfert des soins de santé

Le ministère de la Sécurité publique effectue, depuis 2016, le transfert de la responsabilité des soins de santé dans les établissements de détention vers le ministère de la Santé et des Services sociaux. Toutefois, ce transfert tarde dans les établissements de Québec et de Montréal, qui regroupent 40 % de la population carcérale.

Fouilles à nu

Des plaintes ont révélé que des personnes incarcérées avaient subi des fouilles à nu inutilement invasives et répétées. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, les établissements

s'assurent dorénavant de respecter les règles qui encadrent les bonnes pratiques.

Des solutions de rechange à l'incarcération

Dans un rapport spécial de 2018, le Protecteur du citoyen a dénoncé les conséquences de l'augmentation des peines discontinues dans les établissements de détention, dont une surpopulation accrue. Selon lui, pour les cas de peines discontinues, on doit considérer les possibles solutions de rechange à l'incarcération. Toutefois, lorsqu'on ne peut envisager les solutions de rechange, il est essentiel de modifier les pratiques actuelles.



INTÉGRITÉ PUBLIQUE

Divulgations
traitées : 270

Divulgations
fondées : 17,1 %

Instances
visées : 163

LE LANCEUR D'ALERTE À L'ORIGINE DE LA DIVULGATION PEUT ÊTRE :

- Un membre du personnel d'un organisme visé par la *Loi* ;
- Un fournisseur ou un sous-traitant ;
- Toute autre personne ayant appris qu'un acte répréhensible à l'égard d'un organisme public a été commis ou est sur le point de l'être.



LA LOI FACILITANT LA DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS EST ENTRÉE EN VIGUEUR LE 1^{ER} MAI 2017.



FAITS SAILLANTS

Usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public

Une personne occupant un poste élevé au sein d'un établissement de santé a fait l'acquisition de meubles de bureau à un coût excessif. Selon le Protecteur du citoyen, il s'agissait d'un abus sur le plan de l'utilisation de fonds publics.

Risques pour la sécurité de la population

Selon un divulgateur, un organisme public s'apprêtait à compromettre la sécurité de la population s'il apportait des réfections à une infrastructure selon les plans établis. Jugeant le risque réel, le Protecteur du citoyen est intervenu promptement auprès des autorités concernées.

Un ministère contrevient à ses obligations en matière de confidentialité

Le Protecteur du citoyen a constaté que le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ) avait failli à son obligation d'assurer la pleine confidentialité de l'identité d'un divulgateur et des faits dénoncés. Depuis, les manquements ont été corrigés et les recommandations du Protecteur du citoyen ont été implantées.



PROTECTEUR
DU CITOYEN

Écoute
Rigueur
Respect

Communiquez avec nous
1 800 463-5070
protecteurducitoyen.qc.ca

