

PRÉSENTATION LIMINAIRE DE LA PROTECTRICE DU CITOYEN DEVANT LA  
COMMISSION DES INSTITUTIONS – 9 septembre 2014

Monsieur le Président,

Mesdames, Messieurs les députés membres de la Commission,

Mes collaborateurs et moi tenons à vous remercier de votre intérêt pour le Protecteur du citoyen et du temps que vous y consacrez aujourd'hui, principalement en ce qui concerne nos rapports annuels et nos rapports spéciaux pour les exercices 2011-2012 et 2012-2013.

Nous avons le souci au cours de cette séance de vous rendre compte le plus complètement possible de nos activités et de notre gestion.

Comme vous le savez, la mission du Protecteur du citoyen est de s'assurer, en toute indépendance et impartialité, du respect des droits des citoyens, qu'il s'agisse d'individus, d'entreprises ou d'associations, dans leurs relations avec les services publics du Québec.

Le Protecteur du citoyen est aussi le Protecteur des usagers des services de santé et des services sociaux, pour lesquels nous agissons principalement en deuxième et dernier recours. Enfin, à titre d'ombudsman correctionnel du Québec, nous sommes chargés d'assurer le respect des droits résiduels des personnes incarcérées dans les établissements de détention et les quartiers cellulaires des palais de justice du Québec. Je reviendrai sur ce mandat particulier.

Plus de 375 instances sont formellement assujetties à notre compétence, soit 80 ministères et organismes du gouvernement et 295 établissements de santé et de services sociaux regroupant près de 1 700 installations.

La finalité de notre travail est de nous assurer que les dispensateurs de services publics traitent les citoyens de manière juste et équitable. L'équité est d'ailleurs une notion fondamentale au cœur de notre mission, et qui en constitue la spécificité même. En effet, la Loi sur le Protecteur du citoyen nous habilite à intervenir lorsque nous constatons qu'un acte ou une omission est de nature déraisonnable, injuste ou abusive. Cette possibilité d'intervenir au nom de l'équité distingue le Protecteur du citoyen du pouvoir judiciaire et lui permet, dans les faits, de jouer un rôle complémentaire à celui des tribunaux, qu'ils soient de droit commun ou administratif.

## **Notre clientèle et son profil**

Au cours des deux années pour lesquelles nous vous rendons compte aujourd'hui, près de 39 000 demandes (38 714) ont été logées au Protecteur du citoyen. Je tiens à vous présenter le profil de ces citoyens qui se sont adressés à nous, à l'exclusion de celui des personnes incarcérées, parce que ce profil démontre bien leur diversité d'âge, leur provenance et leur statut socio-économique :

- 52 % d'hommes, 48 % de femmes;
- les trois quarts (76 %) ont entre 35 et 64 ans, alors que moins de 1 % a entre 18 et 24 ans;
- quatre-vingt-quinze pour cent ont un diplôme secondaire [parmi eux 36 % ont complété des études universitaires et 25 % le Cégep. On constate donc dans notre clientèle une légère surreprésentativité de citoyens détenant minimalement un diplôme collégial (61 %) par rapport à la population générale du Québec en 2012 (49 %)];
- 57 % ont un revenu individuel avant impôt de moins de 39 000 \$, et 30 % entre 40 000 et 79 000 \$;
- quant à leur occupation principale : 43 % sont sur le marché du travail, 23 % sont retraités, 8 % sont prestataires d'aide sociale, 6 % reçoivent des indemnités de la CSST ou de la SAAQ et 2 % de l'assurance-emploi, 3 % sont étudiants.

## **Les résultats de notre action principale d'enquête**

Au cours des exercices 2011-2012 et 2012-2013, lorsque nous avons conclu que les motifs d'insatisfaction des citoyens étaient fondés, nos recommandations — à impact individuel comme collectif — ont été acceptées à plus de 98 %.

J'insiste sur le fait que le suivi de nos recommandations est de première importance. Car, en l'absence de pouvoir contraignant, notre efficacité repose à la fois sur la rigueur de nos enquêtes, sur la qualité de notre argumentaire et sur le réalisme de nos recommandations, afin que celles-ci remédient concrètement aux préjudices qu'elles visent à corriger.

Nous avons, à cette fin, développé une méthode qui nous permet d'attester de la mise en œuvre de chacune. Un dossier ne sera fermé dans notre système de gestion qu'au moment où nous aurons l'assurance que notre recommandation est implantée.

Les principaux motifs de plaintes fondées qui ont fait l'objet d'une enquête au cours de ces deux exercices ont été :

- Les délais et les difficultés d'accès aux soins et aux services
- Le manque de coordination entre les programmes et les services
- Les incidences financières

- L'environnement et le milieu de vie
- Le non-respect des droits
- La compétence et l'attitude du personnel.

Pour chacun, je vous illustrerai comment s'est traduite notre intervention, à l'aide d'un exemple.

#### Les délais et les difficultés d'accès aux soins et aux services

Une attente indûment longue peut avoir des répercussions importantes, notamment financières, pour les citoyens. Ainsi, l'Agence du revenu du Québec a mis plus de trois mois à rembourser à un citoyen des sommes saisies par erreur, et le délai aurait été encore plus long sans notre intervention. Nous sommes également régulièrement sollicités pour des difficultés d'accès, entre autres en matière de services de soutien à domicile et de services de réadaptation pour les personnes présentant un trouble envahissant du développement. Deux rapports ont d'ailleurs été rendus publics par le Protecteur du citoyen sur le sujet; il en sera question dans quelques instants.

#### Le manque de coordination entre les programmes et les services

Illustration de cette problématique, 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 fait en sorte que des personnes ayant une ordonnance d'évaluation psychiatrique sont incarcérées en centre de détention plutôt qu'en centre hospitalier ou en institut psychiatrique, ces derniers n'étant pas prêts à les recevoir faute de place. Nous avons agi pour diverses personnes afin d'assurer leur prise en charge médicale et sécuritaire dans les délais requis pour ne pas retarder leur procès.

#### Les incidences financières

Nous intervenons entre autres régulièrement auprès de l'Agence du revenu du Québec, qui saisit parfois des sommes pourtant légalement insaisissables et qui maintient des avis de cotisation pour des raisons techniques. Notre intervention a permis à des citoyens et à des entreprises que soient annulées des dettes et des cotisations injustifiées, ou que soient remises des sommes injustement recouvrées.

#### L'environnement et le milieu de vie

Ces deux dimensions sont déterminantes dans la qualité de vie d'une personne. Nous avons, à titre d'exemple, formulé des recommandations d'amélioration (24 au total) à 13 résidences privées d'hébergement en 2012-2013. Nous sommes également intervenus d'urgence dans une ressource intermédiaire pour personnes lourdement handicapées, où des usagers se trouvaient dans une situation de sous-stimulation et de désœuvrement. Tous les usagers ont rapidement été relocalisés à la suite de notre intervention.

### Le non-respect des droits

Le non-respect des droits est encore une réalité observée dans les services publics et plusieurs de nos actions ont pour but d'assurer le respect de la Loi sur la justice administrative, entre autres. Nous faisons régulièrement des rappels à l'Administration pour que les décisions soient rendues sur la base de faits vérifiés ainsi que sur les lois et la réglementation applicables. À titre d'exemple, concernant des services en santé mentale, nous sommes intervenus pour une personne qui a fait l'objet d'une mesure d'isolement pendant 70 jours, sans l'obtention du consentement requis de son représentant et sans l'autorisation du tribunal.

### La compétence et l'attitude du personnel

Nous avons constaté aussi que des personnes âgées qui présentent des limitations importantes ont été dirigées vers des ressources qui n'avaient pas le personnel qualifié pour les recevoir. Nos recommandations ont visé alors, lorsque nécessaire, le transfert de la personne dans une ressource appropriée, la formation adaptée en cours d'emploi et la révision des critères d'embauche.

Cela dit, le haut degré de suivi de nos recommandations reflète la bonne collaboration générale que nous obtenons des services publics. Une collaboration que nous nous efforçons d'encourager par une approche constructive auprès des organismes et des instances concernés.

Le travail que nous effectuons en réaction aux problèmes qui nous sont soumis est complété par notre intervention en matière de prévention des préjudices. Sans qu'il nous soit possible d'en faire une démonstration statistique, cette prévention s'exerce pour un nombre beaucoup plus élevé de citoyens que celui – déjà important – de personnes et d'entreprises qui ont effectivement requis nos services.

### Les résultats de nos interventions de nature systémique

En présence de situations préjudiciables d'envergure, impliquant plusieurs ministères, organismes publics et établissements de différents réseaux, l'intervention systémique est porteuse de correctifs durables. À ce sujet, je vous présente brièvement certaines de nos interventions systémiques réalisées au cours de la période sous examen et le suivi accordé aux recommandations que nous avons formulées en conséquence de nos constats.

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

Notre intervention, rendue publique en mars 2013, visait à diminuer le nombre de décès et à réduire le risque de handicaps permanents chez les survivants d'un accident survenu hors route, notamment dans des milieux isolés. Dans ce rapport intitulé : *Une desserte à optimiser pour sauver des vies*, nous avons conclu à la nécessité d'une meilleure organisation des services d'intervention d'urgence hors du réseau routier afin d'en accroître la qualité et l'accessibilité.

Pour ce faire, nous avons formulé sept recommandations au ministère de la Santé et des Services sociaux et au ministère de la Sécurité publique, qui 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 alerte et l'utilisation des technologies accessibles;
- la clarification des rôles et des responsabilités des intervenants en situation d'urgence et la protection des bénévoles impliqués dans les opérations de sauvetage.

Je note avec satisfaction que les deux ministères ont pris la décision de travailler ensemble à la mise en œuvre d'un plan d'action commun qui comporte trois grands champs d'action : 1) le financement des interventions; 2) la sensibilisation et les communications; 3) la création et la mise en œuvre des équipes de secours. Notre analyse des plus récents rapports d'étape, soumis en juillet 2014, confirme que des efforts importants ont été consentis au suivi de nos recommandations.

#### La contribution financière des parents au placement de leur enfant

Dans ce rapport, publié en mars 2013, nous avons constaté que le règlement qui encadre la gestion de la contribution financière des parents dont l'enfant mineur est placé en milieu substitué (par exemple, en famille d'accueil ou en centre jeunesse) est désuet, que son application diffère d'un centre jeunesse à l'autre et que cela entraîne des incohérences et des iniquités. Nous estimons de plus qu'il est nécessaire de réviser le mode de calcul et de perception de cette contribution et d'uniformiser les pratiques des centres jeunesse à cet égard.

Nous avons en conséquence formulé onze recommandations au ministère de la Santé et des Services sociaux, à la Régie des rentes du Québec, à l'Agence du revenu du Québec ainsi qu'au ministère des Finances. Ces recommandations, toutes acceptées, visent à ce que la contribution financière au placement :

- s'harmonise avec l'évolution des mesures fiscales de soutien à la famille;
- s'arrime davantage aux principes de l'intervention sociale en protection de la jeunesse;
- contribue, de façon plus efficace et plus équitable, au maintien de la responsabilité parentale et de la participation des parents au financement des coûts de l'hébergement de leur enfant en milieu substitué.

Les iniquités que suscite la disparité, d'un centre jeunesse à l'autre, des pratiques de calcul, de facturation, de perception et de recouvrement des contributions occasionnent des préjudices importants pour les parents et les enfants hébergés en milieu substitué. Je

suis donc d'avis que la révision de la réglementation s'impose rapidement et que les pratiques des centres jeunesse en cette matière doivent être rendues plus équitables et efficaces.

Pourtant, des solutions existent. Par exemple, une des grandes difficultés des centres jeunesse est d'obtenir l'information financière juste et pertinente pour calculer le montant de la contribution exigée, auprès de parents souvent très réticents à collaborer. La mise en place d'une procédure sécurisée de transmission des seules données requises par les centres jeunesse entre ceux-ci et l'Agence du revenu du Québec 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.

#### Les services offerts aux personnes qui présentent un trouble envahissant du développement (Rapports TED-1 et TED-2)

Après un premier rapport sur le sujet, en 2009, consacré aux services destinés aux enfants de moins de 7 ans, nous en avons publié un deuxième, en mai 2012, relatif aux services offerts aux jeunes de 7 ans et plus et aux adultes. Nous avons constaté que l'accès aux services publics pour les personnes présentant un trouble envahissant du développement (TED) constitue un parcours parsemé d'embûches qui engendre de nombreuses insatisfactions, généralement fondées. Même si on peut recenser une offre théorique de services publics destinés aux personnes adolescentes et adultes, cette offre est, en réalité, peu et inégalement accessible.

Je précise que, selon une estimation minimale récente, plus de 20 000 personnes pourraient présenter un trouble envahissant du développement au Québec et que le taux de prévalence est en croissance constante depuis le début des années 2000.

Au 31 mars 2013, 2 440 personnes présentant un TED étaient en attente d'un premier service dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux, ce qui représente une augmentation de 24 % par rapport à 2012. Le délai moyen d'attente se situait à un an en 2013, contre 261 jours en 2012. On peut conclure de ces données que la pression sur les services publics est, et sera, de plus en plus importante.

D'une manière générale, les ministères et organismes concernés répondent avec ouverture à nos recommandations. Par exemple, plusieurs programmes de formation sur la problématique particulière des TED sont déployés. Nous avons recensé des actions conjointes touchant le soutien à la famille, le guichet unique, l'intervenant pivot et l'évaluation du programme d'intervention comportementale intensive. Je suis satisfaite du fait qu'il s'agit d'actions conjointes et concertées. Elles sont la preuve que les ministères et les organismes peuvent — et gagnent — à travailler ensemble dans la réalisation d'un objectif commun. Force est d'admettre cependant que beaucoup reste à

faire pour l'atteinte d'une complémentarité réelle et optimale des services requis par les personnes présentant un TED et leur famille.

### Les services de soutien à domicile

En mars 2012, dans notre rapport *Chez soi : toujours le premier choix?* sur l'accessibilité aux services de soutien à domicile pour les personnes présentant une incapacité significative et persistante, nous avons documenté que faute de moyens, les instances locales ont dû développer des pratiques qui privent les usagers des services nécessaires pour répondre à leurs besoins. Ainsi, plusieurs centaines d'usagers sont en attente de services ou ne reçoivent qu'une partie des services auxquels ils devraient avoir droit en fonction de la politique de soutien à domicile adoptée en 2003. Cet écart entre les orientations de la politique et la réalité a un impact important non seulement sur l'épuisement des proches aidants, mais aussi sur le fonctionnement du système de santé, notamment par une utilisation inappropriée des places en milieu hospitalier, en réadaptation ou en milieu d'hébergement.

En résumé, notre analyse a fait ressortir qu'il existait un déséquilibre entre l'offre et la demande de services et que l'écart se creuse. Avec le vieillissement de la population, tout indique que ce déséquilibre s'accroîtra si aucune mesure n'est mise en place rapidement.

Face à ces constats, nous avons adressé deux recommandations au ministère de la Santé et des Services sociaux. Un : déterminer le taux de financement requis pour les services de soutien à domicile, en procédant à l'analyse des listes d'attente pour l'ensemble des régions du Québec ainsi qu'à une projection des besoins pour les prochaines années. Deux : présenter clairement à la population l'offre de services qui est réellement disponible.

Toutefois, en attendant une décision sur le sujet, les principes et les orientations de l'actuelle politique doivent continuer de s'appliquer et cela devrait faire l'objet d'un message fort du ministère de la Santé et des Services sociaux aux agences et aux établissements. Les citoyens sont en droit de connaître les normes en vigueur et de les voir appliquées, en toute équité.

### Les enquêtes policières indépendantes

Permettez-moi quelques mots sur un dossier important dans une société démocratique : celui de l'indépendance des enquêtes policières lors d'incidents ayant causé la mort ou des blessures graves et impliquant des policiers.

Dans notre rapport de 2010 concernant la procédure d'enquête en vigueur au Québec dans ces situations, j'avais recommandé au ministère de la Sécurité publique d'y apporter

des changements majeurs, afin d'accroître la crédibilité de ces enquêtes et de renforcer la confiance de la population. Le titre de ce rapport en traduit la finalité : *Pour un processus crédible, transparent et impartial, qui inspire confiance et respect*. La principale recommandation était de créer un organisme indépendant, dont la direction serait civile et dont l'équipe d'enquête allierait l'expertise de civils qualifiés à celle d'anciens policiers.

En mars 2013, j'ai eu l'occasion de donner mon appui général au projet de loi n° 12 (*Loi modifiant la Loi sur la police concernant les enquêtes indépendantes*). Celui-ci proposait notamment la création du Bureau des enquêtes indépendantes, organisme chargé de mener de telles enquêtes. Le projet de loi n° 12 a été adopté et est entré en vigueur en mai 2013 (il y a donc 16 mois), à l'exception des articles concernant le Bureau des enquêtes indépendantes.

Je suis préoccupée par les délais concernant la mise en place de ce Bureau et, surtout, le début de ses activités. En janvier dernier, le Ministère m'a informée que cette mise en place était prévue pour 2015. Il s'agit, selon moi, d'un délai maximal, qui ne devrait faire l'objet d'aucun report. Le comité de sélection est constitué, un deuxième avis de candidature pour le poste de directeur ou directrice du Bureau vient d'être publié, un plan de formation des futurs enquêteurs est en voie de réalisation par l'École nationale de police. Bref, des gestes encourageants sont posés.

Je demeure cependant en attente de l'important projet de Règlement sur le déroulement des enquêtes indépendantes. Ce règlement sera déterminant pour assurer l'indépendance, l'impartialité et la crédibilité des enquêtes. Il fera l'objet d'une attention toute particulière de notre part.

À titre de parlementaires, votre vigilance à l'égard de cette loi votée à l'unanimité par l'Assemblée nationale est certes de nature à assurer, dans les meilleurs délais, la mise en œuvre effective de ces dispositions dans le meilleur intérêt des services policiers et des citoyens.

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

J'aimerais maintenant clore cette partie de ma présentation qui concerne nos interventions systémiques sur un enjeu d'importance, à mon avis sous-estimé, et dont les impacts sur la bonne gouvernance sont majeurs, tant pour les personnes directement concernées que pour leurs proches et l'intérêt public. Il s'agit des enjeux liés à la prise en charge médicale et psychosociale des personnes incarcérées qui éprouvent un problème de santé mentale.

C'est évidemment à titre d'ombudsman correctionnel du Québec que nous avons été en mesure, en mai 2011, de publier un rapport spécial sur cette question. Celui-ci porte sur

les interventions policières auprès de personnes qui éprouvent des problèmes de santé mentale, sur les défis que représente l'adaptation du système judiciaire à leur prise en charge, sur les enjeux liés aux services de santé et aux services sociaux qui leur sont offerts en détention ainsi que sur les difficultés touchant leur réinsertion sociale au terme de l'incarcération.

Une première série de recommandations porte sur le soutien aux interventions policières, sur la formation des policiers et la mise en œuvre d'initiatives permettant d'éviter la judiciarisation et de prévenir, le cas échéant, l'incarcération de ces personnes qui requièrent avant tout un accompagnement psychosocial. Sur ces points, je note des avancées positives et je désire souligner la bonne collaboration du ministère de la Sécurité publique ainsi que le leadership du ministère de la Justice.

Une deuxième série de recommandations vise l'adaptation des services de santé mentale offerts aux personnes incarcérées ainsi que leur préparation à leur sortie de détention, dans l'objectif d'une réintégration réussie dans la communauté. À ces égards, malheureusement, mon appréciation du suivi de nos recommandations est mitigée.

Notre recommandation centrale porte sur l'organisation des services de santé en centre de détention et sur la responsabilité de leur dispensation, qui devrait être transférée du ministère de la Sécurité publique à celui de la Santé et des Services sociaux. Ce transfert s'accompagnerait d'un plan d'implantation distinguant clairement les rôles et responsabilités de chacun, tout comme le niveau des ressources devant être fournies par chacun. Je souligne que les deux ministères concernés partageaient notre analyse et se sont dits en accord avec ce transfert de responsabilités, lors de la publication du rapport en 2011.

Pourtant, trois ans plus tard, le dossier est toujours au point mort. En résulte le maintien d'une organisation des services de santé morcelée et déficiente en centre de détention et, surtout, qui ne met pas en place les meilleures conditions pour une réinsertion sociale réussie à la fin de l'incarcération. Un seul exemple pour s'en convaincre : une personne recevait des services en santé mentale avant son incarcération. Elle est arrêtée pour une infraction et incarcérée. Comme elle ne peut plus se présenter à ses rendez-vous, le réseau de la santé ferme son dossier. Libérée quelques mois plus tard, elle a besoin d'un suivi en santé mentale : on l'informe alors qu'elle doit se réinscrire sur une liste d'attente pour avoir, éventuellement, accès aux services qu'elle recevait déjà avant son incarcération. Imaginez maintenant les avantages d'une gestion intégrée, par le réseau de la santé et des services sociaux, de ce passage en milieu carcéral. C'est ce réseau qui possède tous les leviers pour s'assurer que des arrimages s'établissent avec les ressources dans la communauté et que la personne vulnérable ne soit pas laissée à elle-même à la sortie du centre de détention, comme c'est trop souvent le cas actuellement.

Les enjeux budgétaires sont réels, j'en suis consciente. Ils ne doivent cependant pas devenir un frein à la recherche de solutions réalistes et pragmatiques, notamment quant à l'organisation des services de santé et des services sociaux et à la manière de les dispenser. Il faut voir les ressources investies en réinsertion sociale non pas comme une stricte dépense, mais plutôt comme un sage investissement : pour le mieux-être de la personne, d'abord, mais aussi pour le renforcement du sentiment de sécurité de ses proches et de la collectivité. La prévention de la récidive, par une réinsertion sociale réussie, permettrait certainement des économies.

### **La gestion de l'institution**

Je souhaite maintenant aborder la mise en œuvre de notre planification stratégique et de notre gestion des ressources, de même que nos engagements de services à l'égard des citoyens, demeurant par ailleurs à votre entière disposition, avec mes collègues, pour répondre ensuite à vos questions à ce sujet.

Au 31 mars 2013, au terme de la première année de mise en œuvre de notre *Plan stratégique 2012-2017*, 16 des 21 cibles dont la réalisation était prévue au cours de cette année ou qui pouvaient être mesurées avaient été atteintes. Parmi les plus exigeantes, soulignons l'adoption d'un programme de détection des préjudices, l'analyse de l'ensemble des projets de loi et de règlement pertinents à notre travail de prévention et l'acceptation de plus de 99 % des recommandations par les ministères, organismes publics et instances assujettis à notre compétence.

Dans le traitement de nos dossiers individuels, des gains d'efficience ont pu être générés, qui ont permis la réduction de nos délais à hauteur de 12,5 % pour les interventions auprès des ministères et organismes du gouvernement (soit un délai moyen de traitement ramené de 33,7 à 29,5 jours ouvrables), et de 10 % en ce qui concerne nos interventions auprès des établissements de santé et de services sociaux (soit un délai moyen de traitement ramené de 114 à 102,6 jours ouvrables).

Cinq de nos rapports systémiques publiés entre 2009 et 2012 faisaient l'objet d'un suivi au cours de 2012-2013. Des 64 recommandations en découlant, 61 avaient été acceptées par les instances concernées, dont 51 impliquaient un suivi au 31 mars 2013.

Ces résultats relatifs au traitement des plaintes et à nos interventions ne pourraient être les mêmes sans l'engagement et la compétence du personnel de l'institution. Notre efficacité repose premièrement sur cette compétence, et c'est pourquoi chaque employé a reçu en moyenne près de 4 jours (3,8) de formation pertinente à ses fonctions en 2012-2013. Elle repose également sur la qualité des outils mis à leur disposition; c'est pourquoi nous réalisons depuis deux ans l'actualisation du système de gestion des dossiers d'enquête. Au moment où je m'adresse à vous, le budget et l'échéancier sont rigoureusement respectés.

Cela étant, pour desservir efficacement les citoyens, encore faut-il que ceux-ci connaissent l'existence du Protecteur du citoyen. Il s'agit pour moi d'une préoccupation constante et c'est pourquoi nous y consacrons des efforts. Les résultats sont encourageants, notamment l'achalandage de notre site Web, qui a connu une hausse de 40 % depuis trois ans. Nous nous efforçons également d'informer les citoyens sur leurs droits et leurs obligations dans leurs relations avec les services publics.

L'ensemble des activités exercées par le personnel du Protecteur du citoyen et les services qu'ils rendent aux citoyens semblent appréciés par ces derniers, comme en fait foi le plus récent sondage de satisfaction que nous avons réalisé auprès d'eux. Ces résultats, de même que notre faible taux d'encadrement, permettent à l'institution de se classer avantageusement dans l'exercice de comparaison avec d'autres ombudsmans parlementaires, publié dans le Rapport annuel de gestion 2012-2013 (annexe 2).

Cet exercice de comparaison m'incite d'ailleurs à être optimiste pour l'avenir de l'institution. Celle-ci a atteint un degré de maturité et de crédibilité qui lui permet, à mon avis, d'envisager un rôle plus important, au bénéfice certes des citoyens, mais aussi auprès des services publics.

Il demeure cependant que des enjeux et des défis restent à relever, que je partage avec vous à l'instant.

### **Les enjeux émergents et les défis actuels du Protecteur du citoyen**

Vous connaissez certainement, en votre qualité de parlementaire et de citoyen, ce que signifie être dans la peau de celui qui doit, seul, affronter l'Administration et les moyens dont elle dispose.

Bien avant les réflexions, somme toute récentes, sur les modes alternatifs de règlement des différends (illustrées notamment par la réforme du Code de procédure civile du Québec), le Protecteur du citoyen agissait comme médiateur entre l'Administration et les citoyens. Par son essence même, en plus d'être un acteur-clé du règlement alternatif des mécontentes opposant les citoyens et les services publics, il est un agent de prévention de la judiciarisation en pareilles circonstances. Son action permet d'éviter des recours souvent longs et onéreux pour toutes les parties.

La pertinence de sa mission ne s'en voit à mon avis que renforcée à la lumière des constats sur une incontournable réforme du système judiciaire. Cependant, pour être en mesure de remplir pleinement ce rôle, je suis d'avis que la mission et les fonctions du Protecteur du citoyen sont appelées à évoluer pour s'arrimer à la société et aux services publics de demain.

Cette notion de *services publics* m'apparaît d'ailleurs des plus fondamentales relativement au mandat même de l'institution. À maints égards, en effet, c'est cette notion qui devrait dicter le recours des citoyens au Protecteur du citoyen, et non le fait que les employés d'un organisme soient nommés en vertu de la *Loi sur la fonction publique*, comme c'est actuellement le cas. Je n'arrive toujours pas à m'expliquer, par exemple, tout comme certains de mes prédécesseurs, ce qui peut justifier l'absence de recours indépendant, sans frais, dénué de formalisme et diligent pour les citoyens qui se sentent lésés par une décision d'Hydro-Québec. Est-ce normal que ces personnes aient à se tourner vers la Cour des petites créances ou un tribunal de droit commun pour régler un différend qui, dans bien des cas, aurait pu se régler autrement et bien plus rapidement?

Pourquoi les citoyens concernés, qu'il serait ici réducteur de qualifier de simples « clients », doivent-ils être privés d'un tel recours quant à la qualité des services rendus par cet organisme et au respect de leurs droits? L'Assemblée nationale a d'ailleurs assujéti récemment Hydro-Québec à la compétence d'intervention du Vérificateur général afin qu'il puisse procéder à des vérifications relevant de son expertise. J'en appelle à la Commission pour qu'il en soit de même de l'assujétissement d'Hydro-Québec au Protecteur du citoyen, qui lui accorderait le même traitement impartial et rigoureux qu'il accorde à toutes les instances auprès desquelles il intervient.

En terminant, avant de répondre à vos questions, je souhaite vous soumettre brièvement un dernier enjeu. Il a trait au renforcement de l'indépendance du Protecteur du citoyen. Pour des motifs historiques, l'autorisation du budget de l'institution est tributaire du Conseil du trésor. Cette institution est ainsi la seule des cinq relevant de l'Assemblée nationale dont les budgets ne sont pas autorisés par elle. Ce faisant, et bien qu'en réalité cette situation n'ait eu à ce jour aucune répercussion négative, le Protecteur du citoyen est placé dans la situation où il est financièrement tributaire d'un organisme sur lequel il peut intervenir en certaines circonstances. Cette situation a d'ailleurs fait l'objet d'une intervention de la Commission de l'administration publique qui, dans son *24<sup>e</sup> rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics* en juin 2010, recommandait que le Protecteur du citoyen soit soumis aux mêmes obligations envers le Bureau de l'Assemblée nationale que les autres personnes désignées par celle-ci, pour lui « assurer une autonomie appropriée vis-à-vis du gouvernement ». Ces obligations sont la présentation de demandes budgétaires et la reddition de comptes au Bureau de l'Assemblée nationale.

Enfin, et compte tenu de sa connaissance de l'administration publique et de ses réseaux, sachez que le Protecteur du citoyen fera toujours preuve d'ouverture si le Législateur envisageait de lui confier des mandats en lien avec le respect des droits des citoyens, la bonne gouvernance et l'indispensable confiance en leurs services publics.

Je vous remercie de votre attention.