



Association québécoise
des retraité(e)s des secteurs
public et parapublic

Le Protecteur du citoyen : un rôle fondamental dans la société québécoise

Le 18 septembre dernier, la protectrice du citoyen, Mme Raymonde Saint-Germain, a déposé son rapport annuel 2013-2014 en faisant lumière sur les problématiques d'accès aux programmes et services dispensés par les organismes gouvernementaux. Encore une fois, Mme Saint-Germain nous démontre la pertinence pour les citoyens du Québec du regard qu'elle pose sur l'ensemble des pratiques des institutions gouvernementales. Elle assure ainsi la protection des droits fondamentaux des citoyens, surtout dans un contexte de compressions budgétaires imminentes.

À cet effet, l'AQRP est particulièrement préoccupée par un de ses constats : le manque d'impartialité et d'indépendance du commissaire local aux plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux. En effet, Mme Saint-Germain souligne avec désolation que certains commissaires locaux, qui ont pourtant pour mandat de procéder à l'étude complète des plaintes et de transmettre leurs conclusions et recommandations afin d'en assurer leur application par les établissements, confiaient plutôt cette analyse au personnel du service visé par la plainte! Mme Saint-Germain dénonce énergiquement cette situation « qui va à l'encontre de la Loi sur les soins de santé et les services sociaux et qui prive les usagers du traitement le plus indépendant et impartial [...] auquel ils sont en droit de s'attendre ».

Amorcer une démarche de plainte est un acte souvent courageux, notamment en raison de la crainte de représailles que cela implique pour les patients. À cet effet, le Parti libéral du Québec, alors dans l'opposition, déposait en octobre 2013 le projet de loi n° 399 visant à enrayer la maltraitance commise envers les personnes vulnérables hébergées dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Ce projet de loi obligeait à une plus grande transparence en matière de gestion des plaintes de la part des établissements ainsi qu'une plus grande protection

pour les patients et personnes qui souhaitent dénoncer une situation répréhensible dont ils se sentent victimes. Ce projet de loi, malheureusement, est mort au dernier feuillet.

À la lumière des constats de Mme Saint-Germain, et surtout dans la foulée du grand Forum sur la lutte contre l'intimidation qui aura lieu le 2 octobre prochain, il devient impératif que le nouveau gouvernement ramène ce dossier au menu législatif et s'engage à déposer un projet de loi avec une véritable portée pratique et éthique. Il en va de la crédibilité, de la transparence et de l'intégrité de nos institutions.

Donald Tremblay
Président de l'AQRP
23 septembre 2014