

JUSTICE ÉQUITÉ RESPECT



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

IMPARTIALITÉ TRANSPARENCE

L'ENFANT, USAGER DES SERVICES PUBLICS

Présentation dans le cadre de la Conférence commune de
l'Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie (AOMF)
et de l'Assemblée parlementaire de la Francophonie (APF)
à l'occasion des 30 ans de la *Convention internationale
des droits de l'enfant*

Rabat octobre 2019

Le Protecteur
du citoyen **50** ANS
Avec vous pour des
services publics de qualité



PLAN DE LA PRÉSENTATION

- ❑ Présentation du Protecteur du citoyen.

- ❑ Exemples d'actions du Protecteur du citoyen auprès des enfants :
 - Santé et des services sociaux;
 - Éducation;
 - Famille;
 - Rentes, prestations et indemnisation.

MISSION

- ❑ Veiller au respect des droits des citoyens et citoyennes dans leurs relations avec l'administration publique, le réseau de la santé et des services sociaux et les établissements de détention du Québec.
- ❑ Participer à l'amélioration de la qualité des services publics et au renforcement de l'intégrité publique.

VISION

Concourir en toute impartialité à des services publics de qualité, intègres et respectueux des droits de tous les citoyens et citoyennes.

MANDATS

- ❑ Prévenir et corriger le non-respect des droits, la négligence, l'inaction, les erreurs ou les abus commis par :
 - un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec;
 - un établissement du réseau de la santé et des services sociaux;
 - un établissement de détention sous la responsabilité du ministère de la Sécurité publique du Québec.

- ❑ Traiter les divulgations d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics et les plaintes en matière de représailles.

PRINCIPAUX MOYENS D'ACTION

- Enquêtes à la suite de plaintes, de signalements ou de divulgations.
- Enquêtes de notre propre initiative.
- Rapports spéciaux relatifs à des problématiques systémiques ou à portée collective.
- Interventions sur des projets de loi ou de règlement (action préventive).

QUELQUES CHIFFRES (2018-2019)

- ❑ 21 608 motifs de demandes fermés parmi ceux relevant de notre compétence :
 - 6 204 concernant les ministères et organismes;
 - 4 983 concernant les services correctionnels;
 - 1 746 concernant les services sociaux;
 - 235 concernant les divulgations d'actes répréhensibles.

- ❑ Recommandations à portée individuelle ou collective acceptées dans plus de 98 % des cas.

Les enfants comme usagers des services publics

Exemples d'actions du Protecteur du citoyen

SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

- ❑ Inaccessibilité au régime québécois d'assurance maladie aux enfants nés au Québec de parents au statut migratoire précaire.
- ❑ Lacunes sur le plan de la sécurité des jeunes hébergés en centre de réadaptation.
- ❑ Réduction de l'offre de service en déficience du langage.
- ❑ Services inadaptés d'un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse à l'égard des enfants autochtones.

ÉDUCATION

- ❑ Inaccessibilité à l'école publique pour les enfants dont le statut migratoire est précaire.
- ❑ Suivi inadéquat des apprentissages des enfants scolarisés à la maison.
- ❑ Manque d'adaptation des programmes et services aux besoins et réalités des Premières nations et des Inuit.
- ❑ Traitement inadéquat des plaintes en matière d'intimidation dans le milieu scolaire privé.

FAMILLE

- ❑ Suivi inadéquat des prestataires de services de garde à l'enfance par le ministère de la Famille.
- ❑ Conditions inadéquates relatives aux contacts supervisés pour les familles dont un parent est incarcéré.
- ❑ Évaluation incomplète et inadéquate d'une situation familiale (protection de la jeunesse).
- ❑ Mauvaise gestion des visites supervisées (protection de la jeunesse).

RENTES PRESTATIONS ET INDEMNISATION

- ❑ Problèmes liés aux versements des rentes aux enfants dont les parents sont déclarés invalides.
- ❑ Retard dans les prestations de Soutien aux enfants et de Supplément pour enfant handicapé.
- ❑ Lourdeur des démarches visant l'établissement du lien de filiation entre un enfant et un parent décédé avant sa naissance.
- ❑ Progrès souhaitable dans la prise en compte de la pension alimentaire pour enfant dans le calcul du revenu du parent pour favoriser un meilleur accès à certaines mesures sociales.

MERCI !

QUÉBEC - 800, place D'Youville, 19^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4 - Téléphone : 418 643-2688

MONTRÉAL - 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