



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

Rapport d'intervention

Intervention au Pavillon du Parc au
Centre régional de réadaptation La RessourSe
et à l'Agence de la santé et
des services sociaux de l'Outaouais

Québec, le 17 décembre 2013

Avis

Le présent rapport a été rédigé au terme d'une intervention effectuée par le Protecteur du citoyen conformément au chapitre IV de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (L.R.Q., chapitre P-31.1). Sa communication ou diffusion est régie par cette loi ainsi que par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1) (Loi sur l'accès).

Ce rapport peut être communiqué par le Protecteur du citoyen conformément aux articles 24 et 25 de la Loi sur le Protecteur des usagers.

À l'exception des personnes à qui la loi en autorise la communication intégrale, certains extraits de ce rapport peuvent être masqués conformément à la Loi sur l'accès, notamment en vertu des articles 53, 54, 83 et 88 aux motifs qu'ils contiennent des renseignements personnels concernant des personnes et permettant de les identifier. Ces extraits ne peuvent donc être divulgués sans le consentement des personnes concernées comme prescrit par l'article 59 de la Loi sur l'accès.

La mission du Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen veille au respect des droits des personnes en intervenant auprès des ministères et des organismes du gouvernement du Québec ainsi qu'auprès des différentes instances du réseau de la santé et des services sociaux pour demander des correctifs à des situations qui portent préjudice à un citoyen ou à un groupe de citoyens. Désigné par les parlementaires de toutes les formations politiques et faisant rapport à l'Assemblée nationale, le Protecteur du citoyen agit en toute indépendance et impartialité, que ses interventions résultent du traitement d'une ou de plusieurs plaintes ou de sa propre initiative.

Table des matières

1	Contexte de la demande d'intervention.....	1
1.1	Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.....	1
1.2	Pertinence de l'intervention.....	1
1.3	Instance visée par l'intervention.....	1
1.4	Délégués désignés pour conduire l'enquête.....	2
1.5	Collecte d'information.....	2
1.6	Documentation consultée.....	2
2	Éléments recueillis.....	3
2.1	L'offre de services du Pavillon du Parc.....	3
2.2	Les références en provenance du Centre de réadaptation La RessourSe.....	4
2.3	L'offre de services du Centre régional de réadaptation La RessourSe.....	4
2.4	Les références vers le Pavillon du Parc.....	4
2.5	L'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais.....	5
3	Résultat de notre enquête.....	6
3.1	La concertation entre les établissements pour répondre aux besoins des usagers qui présentent des problématiques multiples et complexes.....	6
3.2	L'information quant à la mission, l'offre de services et le mode d'intervention du Centre régional de réadaptation La RessourSe et du Pavillon du Parc.....	7
4	Conclusion.....	9
5	Recommandations.....	9

1 Contexte de la demande d'intervention

1.1 Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux

Le Protecteur du citoyen exerce les fonctions prévues à la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (Loi sur le Protecteur des usagers). Cette loi prévoit qu'il doit veiller, par toute mesure appropriée, au respect des usagers ainsi que des droits qui leur sont reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux et par toute autre loi¹. En outre, il peut intervenir s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé par l'acte ou l'omission d'une instance de la santé ou des services sociaux ou peut vraisemblablement l'être².

Le respect des usagers et de leurs droits est au cœur de la mission du Protecteur du citoyen.

1.2 Pertinence de l'intervention

Dans le cours de son mandat, le Protecteur du citoyen a reçu des plaintes de parents qui dénonçaient le fait que le Centre régional de réadaptation La RessourSe (CRR La RessourSe) cessait systématiquement de dispenser les services de réadaptation en déficience physique à leur enfant dès qu'un diagnostic de déficience intellectuelle était confirmé, et ce, même si ce dernier avait encore besoin de réadaptation en déficience physique. Bien que ces enfants fussent référés au Pavillon du Parc, les parents étaient d'avis que les services offerts par cet établissement ne répondaient pas à leurs besoins.

À la suite des enquêtes menées pour ces plaintes, le Protecteur du citoyen a pris la décision d'intervenir de sa propre initiative après avoir constaté, dans la région de l'Outaouais, des problèmes d'accès et de complémentarité des services pour les usagers qui présentent des problématiques multiples et complexes.

1.3 Instance visée par l'intervention

Les établissements visés par la présente intervention sont les suivants :

Le Pavillon du Parc; il s'agit du centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble envahissant du développement (CRDITED) de la région de l'Outaouais. L'établissement public relève du réseau de la santé et des services sociaux et s'adresse aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement et à leurs proches. On y offre des services d'adaptation, de réadaptation, d'intégration sociale et de soutien.

Le CRR La RessourSe; ce centre offre des services de réadaptation aux personnes de la région de l'Outaouais qui vivent avec une déficience physique de même qu'aux jeunes enfants qui présentent un retard de développement.

L'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (Agence); celle-ci représente le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec dans la

1. *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, L.R.Q., c. P-31.1, art. 1 et 7.

2. *Ibid.*, art. 20 et suivants.

région. Elle y assure la coordination de la mise en place des services de santé et des services sociaux. Elle a pour principale fonction de répartir équitablement les ressources humaines, matérielles et financières à sa disposition dans le réseau.

1.4 Délégués désignés pour conduire l'enquête

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, la protectrice du citoyen a confié à deux de ses délégués, soit M^{mes} Pauline Cummings et Dorys Gosselin, le mandat de recueillir le témoignage des personnes concernées et le point de vue des instances impliquées ainsi que toute autre information jugée pertinente afin de procéder à l'analyse de la situation et, le cas échéant, de proposer des correctifs et une approche favorisant leur mise en œuvre.

1.5 Collecte d'information

Dans le cadre de l'enquête, afin d'obtenir l'information pertinente et nécessaire à l'intervention, les déléguées ont rencontré et recueilli les commentaires et observations de la direction et de plusieurs intervenants cliniques du Pavillon du Parc et du CRR La RessourSe ainsi que ceux de la direction de l'Agence.

1.6 Documentation consultée

Afin de compléter notre collecte d'information nous avons consulté les documents suivants :

- ▶ Ministère de la Santé et des Services sociaux, Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience, juin 2008;
- ▶ Centre régional de réadaptation La RessourSe, Plan stratégique pluriannuel 2012-2015;
- ▶ Centre régional de réadaptation La RessourSe, Rapport annuel de gestion 2011-2012;
- ▶ Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec, Harmonisation des pratiques en centre de réadaptation en déficience physique (CRDP) concernant les critères de fin d'intervention (outil d'aide à la décision), en projet;
- ▶ Pavillon du Parc, Planification stratégique 2011-2015;
- ▶ Pavillon du Parc, Les offres de services spécialisés;
- ▶ Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, Trajectoire de services en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement;
- ▶ Différents documents de politique et de procédure des établissements.

2 Éléments recueillis

2.1 L'offre de services du Pavillon du Parc

La mission du Pavillon du Parc consiste à offrir des services spécialisés d'adaptation et de réadaptation aux personnes de l'Outaouais présentant une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble envahissant du développement (TED). Il offre aussi des services de soutien et d'accompagnement aux familles et aux proches de ces personnes ainsi qu'aux différents partenaires travaillant de près ou de loin auprès des personnes présentant une DI ou un TED

Le Pavillon du Parc offre des services spécialisés de deuxième ligne, visant à permettre à ses usagers d'atteindre un niveau de vie fonctionnel. Ces services sont généralement rendus dans l'environnement même de l'utilisateur, ce qui implique que l'intervenant puisse se déplacer (école, CPE, maison, etc.).

Les services que rend l'établissement sont offerts par « épisodes de services ». Un tel épisode réfère à une période déterminée durant laquelle les services offerts sont intensifs. Au besoin, un épisode peut être poursuivi ou renouvelé.

Par ailleurs, le Pavillon du Parc définit son offre de services selon les « parcours de vie ». Chacun de ces parcours est représentatif d'une période durant laquelle la situation de la personne évolue et se modifie, et correspond à l'une des cinq grandes étapes de la vie :

- ▶ Petite enfance
- ▶ Enfance-jeunesse
- ▶ Adolescence et transition vers la vie adulte
- ▶ Adulte
- ▶ Personne vieillissante

Depuis plusieurs années déjà, à la demande du ministère de la Santé et des Services sociaux, les CRDITED du Québec offrent un programme structuré d'intervention comportementale intensive (ICI) qui vise à permettre aux enfants ayant un trouble envahissant du développement (TED) de recevoir jusqu'à 20 heures de services éducatifs par semaine. Quant aux enfants présentant une déficience intellectuelle, ils peuvent recevoir cinq heures de services par semaine. Estimant cet écart inéquitable, le conseil d'administration du Pavillon du Parc a fait le choix d'offrir aux enfants de 2 à 5 ans ayant une déficience intellectuelle un programme d'intervention précoce intensive (IPI). L'IPI prévoit 20 heures par semaine d'interventions individualisées éducatives en contexte inclusif (c'est-à-dire dans un centre de la petite enfance [CPE]) auprès de chacun des enfants répondant aux critères d'éligibilité. Lorsque l'enfant ne fréquente pas un CPE, on offre tout de même cinq heures par semaine de services. De plus, des psychoéducateurs se déplacent dans les milieux de garde pour supporter les accompagnateurs des enfants. Ces accompagnateurs sont issus du milieu communautaire et sont formés par le Pavillon du Parc.

2.2 Les références en provenance du Centre de réadaptation La RessourSe

Le CRDITED Pavillon du Parc reçoit notamment des usagers qui lui sont référés par le CRR La RessourSe, en raison d'un diagnostic récent de déficience intellectuelle. Lorsque la référence provient de ce centre de réadaptation, l'évaluation psychologique de l'utilisateur faisant état du diagnostic de déficience intellectuelle n'est pas refaite par le Pavillon du Parc. L'utilisateur est évalué par une équipe interdisciplinaire afin d'établir ses besoins de réadaptation et ensuite de déterminer l'offre de services correspondant à ses besoins.

Il est ressorti de nos entrevues avec les cliniciens du Pavillon du Parc que ces derniers ne connaissaient pas bien le mandat du CRR La RessourSe. En effet, ils ignoraient les critères qui amenaient cet établissement à mettre fin à ses services. Des intervenants rencontrés au Pavillon du Parc nous ont rapporté que leur établissement avait reçu certains usagers à qui, selon leur évaluation, le CRR La RessourSe aurait dû continuer à offrir des services de réadaptation physique malgré leur transfert dans leur établissement. Il ressort des témoignages entendus que, dès qu'un diagnostic de DI est posé, le CRR La RessourSe transfère le dossier de l'utilisateur concerné au Pavillon du Parc et met fin définitivement à ses services de réadaptation.

2.3 L'offre de services du Centre régional de réadaptation La RessourSe

La mission du CRR La RessourSe consiste à offrir pour l'ensemble du territoire de l'Outaouais des services d'adaptation ou de réadaptation et d'intégration sociale à des personnes qui, en raison de leur(s) déficience(s) physique(s), requièrent de tels services. Il offre aussi des services d'accompagnement et de support à l'entourage de ces personnes.

Le CRR La RessourSe offre régionalement des services de réadaptation dans cinq domaines : la déficience motrice, la déficience visuelle, la déficience auditive, la déficience du langage ainsi que le retard de développement.

De façon générale, les services de cet établissement sont dispensés, sur place, par des spécialistes (ergothérapeutes, physiothérapeutes, orthophonistes, etc.). L'établissement fonctionne aussi par épisodes de services.

2.4 Les références vers le Pavillon du Parc

Au CRR La RessourSe, un enfant qui reçoit un diagnostic de déficience intellectuelle est automatiquement transféré au Pavillon du Parc. On nous assure que, concrètement, la plupart du temps, l'équipe du CRR La RessourSe en arrive alors au constat que ses propres services ne répondent plus aux besoins de l'utilisateur. Bon an mal an, le CRR La RessourSe transfère annuellement au Pavillon du Parc environ vingt enfants.

Le Protecteur du citoyen s'est enquis des critères de fin d'intervention de l'établissement. On lui a répondu qu'on mettait fin aux interventions lorsque les objectifs du plan d'intervention étaient atteints, lorsqu'il n'y avait plus de progrès significatifs ou lorsque d'autres problématiques interféraient dans la réalisation du plan d'intervention. En somme, nous a-t-on dit, on mettait fin aux interventions lorsque le plein potentiel de réadaptation est atteint avec l'approche et les

modalités thérapeutiques d'un CRDP et lorsque l'enfant pourrait poursuivre ses apprentissages avec l'approche et les modalités d'un CRDI-TED.

Interrogés plus avant sur le critère du « potentiel de réadaptation atteint », les cliniciens rencontrés nous ont dit ne pas en avoir de définition précise. Ils ont d'ailleurs spécifié qu'il n'est pas évident, même en équipe clinique, de dire qu'un enfant a atteint un plateau, considérant qu'un enfant qui se développe est toujours en évolution.

Par ailleurs, lors d'un transfert, il n'y a généralement pas de suivi, voire d'échange sur le dossier entre les intervenants du CRR La RessourSe et ceux du Pavillon du Parc. Les intervenants du CRR La RessourSe nous ont signalé qu'ils aimeraient que les intervenants des deux établissements puissent discuter du dossier au moment du transfert d'un usager.

Les intervenants du CRR La RessourSe ont dit ignorer la nature de l'offre de services du Pavillon du Parc. Et inversement, les intervenants du Pavillon du Parc ne connaissaient pas l'offre de services du CRR La RessourSe. À l'évidence, il n'y avait, au moment de l'enquête, aucune communication entre les cliniciens des deux établissements.

2.5 L'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais

La mission de l'Agence de l'Outaouais consiste à veiller au maintien et à l'amélioration de la santé et du bien-être de la population desservie et à lui assurer l'accès à des services de santé et à des services sociaux adaptés à ses besoins.

L'Agence coordonne la mise en place des services de santé et des services sociaux de sa région, particulièrement en matière de financement, de ressources humaines et de services spécialisés. Ses principales responsabilités sont définies à l'article 340 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Elle a notamment pour mandat de :

- ▶ soutenir les établissements dans l'organisation des services;
- ▶ intervenir auprès des établissements pour favoriser la conclusion d'ententes de services visant à répondre aux besoins de la population ou, à défaut d'une entente, préciser la contribution attendue de chacun des établissements;
- ▶ s'assurer des mécanismes de référence et de coordination des services entre les établissements.

3 Résultat de notre enquête

3.1 La concertation entre les établissements pour répondre aux besoins des usagers qui présentent des problématiques multiples et complexes

L'article 5 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit que « Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire. ». Le droit aux services de santé et aux services sociaux est cependant conditionnel à l'organisation des services.

Les centres de réadaptation ont la responsabilité d'assurer une offre de services spécialisés d'adaptation et de réadaptation aux personnes ayant des diagnostics de déficiences reconnus. Cette responsabilité est partagée entre les centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement et les centres de réadaptation en déficience physique, lesquels desservent les usagers ayant un diagnostic reconnu en déficience physique, en déficience intellectuelle et en trouble envahissant du développement. Aussi, pour recevoir à la fois des services d'un CRDP et d'un CRDITED, la coexistence de deux diagnostics donnant droit aux services spécialisés de chacun de ces établissements est nécessaire.

Plusieurs situations peuvent amener le CRR La RessourSe à transférer un usager au Pavillon du Parc. D'abord, un retard de développement peut se révéler, en cours de service, être une déficience intellectuelle. Ensuite, il peut s'agir d'un nouveau diagnostic de déficience intellectuelle qui vient s'ajouter à celui déjà connu de déficience physique et limiter la capacité de l'usager à s'investir dans le traitement de réadaptation pour sa déficience physique. Enfin, il peut s'agir d'une erreur de diagnostic. Par exemple un problème de langage ayant été interprété en cours de traitement comme une déficience du langage se révélera être une conséquence d'une déficience intellectuelle. Notre examen nous a conduit à constater qu'on ne répondait pas toujours de façon satisfaisante aux besoins de l'usager et de sa famille, particulièrement en raison d'un manque de concertation entre le CRR La RessourSe et le CRDITED Pavillon du Parc. Le passage entre les différents établissements impliquait nécessairement une bonne concertation entre eux. C'est pourquoi il s'avérait important de mettre en place un mécanisme de référence et de transfert entre le CRR la RessourSe et le Pavillon du Parc. Le Protecteur du citoyen a estimé qu'il était pressant que les responsabilités de ces établissements, lors du transfert d'un usager de l'un à l'autre, soient précisées. La continuité des services peut bien souvent se concrétiser dans leur complémentarité à condition que tous les partenaires (CRDITED, CRDP et les familles) partagent une compréhension commune des responsabilités de chacun.

Il va sans dire que ces deux centres de réadaptation sont imputables des services qu'ils offrent en accord avec le mandat que la Loi sur les services de santé et les services sociaux leur attribue. À cet effet, ils doivent tous deux s'assurer que l'usager reçoit les bons services, par le bon établissement, et ce, au moment opportun. Les besoins de l'usager doivent être le fondement manifeste de toute action des deux centres de réadaptation. La décision de transférer d'établissement un usager doit reposer sur des critères cliniques et non administratifs. Pour ce faire, la collaboration des deux établissements est indispensable, notamment pour l'évaluation des besoins de l'usager.

Il est évident que le fait de rechercher la concertation des établissements permet de définir un partenariat entre eux et un partage des objectifs poursuivis. Ainsi, afin de répondre adéquatement aux besoins de l'utilisateur, il y aurait lieu que, de concert l'un avec l'autre, ces établissements identifient l'information qu'ils doivent partager. La complémentarité des rôles et les responsabilités de chacun doivent être clarifiées de façon à favoriser l'adhésion au plan de services de tous les partenaires (établissements, cliniciens, usagers et familles).

En effet, des familles sont très réticentes à accepter le transfert de leur enfant du CRR La RessourSe au Pavillon du Parc. Cette réticence provient en partie de leur méconnaissance de la mission de chacun des établissements et de l'absence de collaboration entre eux. Leur incompréhension du mandat des deux établissements et de leurs modes d'intervention respectifs auprès de leur clientèle explique l'insistance de ces familles en faveur du maintien des services du CRR La RessourSe à l'égard de leur enfant.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que lorsque le CRR La RessourSe envisage de transférer l'un de ses usagers au Pavillon du Parc, il doit convoquer les cliniciens concernés des deux établissements. Qui plus est, la réorientation des services à l'utilisateur implique une phase de transition qui devrait être pilotée par l'établissement référant. La démarche doit permettre de préciser qui fera quoi, à court ou moyen terme (selon qu'il doit y avoir complémentarité ou pas). On devrait alors identifier les services qui seront dispensés par l'un ou par l'autre des établissements pendant la phase de transition, le but étant de considérer cette phase comme partie intégrante du processus clinique.

Ainsi, pour le CRR La RessourSe, il faudrait alors dresser le portrait de l'utilisateur, décrire les services qu'il a reçus ainsi que les bénéfices escomptés et obtenus. Au surplus, cet exercice favoriserait un échange sur la situation clinique et permettrait de bien définir les besoins de l'utilisateur. On pourrait alors s'entendre sur le choix de l'établissement le mieux outillé pour y répondre. Enfin, lors de la communication aux parents de la décision de transférer leur enfant au Pavillon du Parc, des représentants des deux établissements devraient être présents, ce qui aurait pour effet de rassurer les parents sur la continuité et la complémentarité des services.

Le Protecteur du citoyen est également d'avis que le développement maximal des capacités des personnes présentant une déficience intellectuelle serait mieux assuré si les services d'adaptation-réadaptation étaient, lors d'une réorientation de l'utilisateur du CRR La RessourSe vers le Pavillon du Parc, planifiés et coordonnés avec l'assentiment de tous les partenaires.

3.2 L'information quant à la mission, l'offre de services et le mode d'intervention du Centre régional de réadaptation La RessourSe et du Pavillon du Parc

Lors de nos discussions avec différents cliniciens du CRR La RessourSe et du Pavillon du Parc, il est ressorti, de part et d'autre, un besoin d'information pour renforcer leur adhésion respective à une décision de transfert.

En effet, tant les intervenants du CRR La RessourSe que ceux du Pavillon du Parc nous ont dit ignorer quels sont la mission, l'offre de services ainsi que le mode d'intervention de l'autre établissement.

De prime abord, il est apparu au Protecteur du citoyen que ces deux établissements devaient s'assurer que leurs intervenants respectifs connaissent la

mission, l'offre de services ainsi que le mode d'intervention de l'autre établissement. En outre, des séances d'information et d'échange devraient être organisées entre les cliniciens des deux centres de réadaptation. Le partage de ces expertises pourrait certes contribuer à l'enrichissement de la pratique professionnelle.

4 Conclusion

Le CRR La RessourSe et le Pavillon du Parc doivent revoir leurs pratiques de travail afin de favoriser une complémentarité dans l'offre de service aux personnes présentant une déficience. L'application du principe, défini à l'article 3 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, qui édicte que la raison d'être des services est la personne qui les requiert devra guider leurs interventions. C'est dans cette perspective que le Protecteur du citoyen émet ses recommandations.

5 Recommandations

Étant donné ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande à l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, au Pavillon du Parc ainsi qu'au CRR La RessourSe de lui faire part, d'ici le 15 décembre 2013, des moyens qu'ils entendent prendre afin de donner suite aux recommandations suivantes et de lui transmettre un échéancier de leur réalisation :

- R-1** Que le CRR La RessourSe et le Pavillon du Parc s'entendent sur la signification de « potentiel de réadaptation atteint » (critère permettant de mettre fin à l'intervention) et s'assurent que leurs cliniciens respectifs en ont une bonne compréhension.
- R-2** Que le CRR La RessourSe et le pavillon du Parc développent chacun une formule permettant à leurs intervenants mutuels de connaître leur mission, leur offre de services ainsi que leur mode d'intervention.
- R-3** Que le CRR La RessourSe et le Pavillon du Parc, en partenariat, mettent en place un plan d'accompagnement de l'utilisateur et de sa famille durant la phase de réorientation des services en raison d'un diagnostic établi de déficience intellectuelle, et que ses modalités soient définies dans une entente de partenariat.
- R-4** Que le CRR La RessourSe interpelle le Pavillon du Parc lorsqu'un diagnostic de déficience intellectuelle est établi pour un usager afin que les cliniciens concernés des deux établissements puissent échanger et déterminer si des services de réadaptation physique devront être maintenus pour cet usager.
- R-5** Que l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais prévoie un mécanisme de règlement de litige en cas de mésentente entre le CRR La RessourSe et le Pavillon du Parc, quant à la nécessité de poursuivre ou non les services de réadaptation physiques pour un usager.

Suivi attendu

Tel que le prévoit la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives (L.Q. 2001, c. 43), le Protecteur du citoyen doit être informé, dans les 30 jours de la réception du présent rapport, des suites que l'instance entend donner aux recommandations qu'il contient ou des motifs pour lesquels elle n'y donnera pas suite.

www.protecteurducitoyen.qc.ca



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Bureau de Québec
Bureau 1.25
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5Y4
Téléphone : **418 643-2688**

Bureau de Montréal
10^e étage, bureau 1000
1080, côte du Beaver Hall
Montréal (Québec) H2Z 1S8
Téléphone : **514 873-2032**

Téléphone sans frais : **1 800 463-5070**

Télécopieur : **1 866 902-7130**

Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca