



Les heures de soutien à domicile prévues dans mon plan de services ont été coupées.



On me refuse une indemnité, une rente, un permis, un certificat.



Mon père est en CHSLD et il ne reçoit pas tous les soins d'hygiène auxquels il a droit.



Je veux signaler une mauvaise utilisation des fonds publics dans un organisme gouvernemental.

FACILE D'ACCÈS

Formulaires en ligne
protecteurducitoyen.qc.ca

Par téléphone

Québec : 418 643-2688
Montréal : 514 873-2032
Sans frais : 1 800 463-5070
Télécopieur : 1 866 902-7130

Par écrit et en personne sur rendez-vous

800, place D'Youville
19^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4



protecteurducitoyen.qc.ca

VOUS AVEZ UN PROBLÈME AVEC UN SERVICE DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC?

Faites appel à nous!



Les délais pour savoir si j'ai droit à une aide financière sont trop longs.



Mon entreprise s'est vu refuser un crédit d'impôt.



Je ne comprends pas pourquoi mes prestations ont diminué ce mois-ci.



Mon gestionnaire a recommandé l'embauche d'un ami sans avoir déclaré la situation au préalable.



PROTECTEUR
DU CITOYEN

Votre problème concerne un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec?

Vous pouvez **porter plainte** au Protecteur du citoyen. Il veille au respect des droits des personnes qui font affaire avec les services publics québécois.

Votre problème concerne le réseau de la santé et des services sociaux?

1. Adressez-vous d'abord **au commissaire aux plaintes et à la qualité des services du centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS/CIUSSS)** concerné.

2. Le commissaire a 45 jours pour vous répondre. Si vous êtes insatisfait de sa réponse ou si vous n'avez pas de retour après ce délai, adressez-vous au Protecteur du citoyen.

Pour toute situation urgente, ou si vous craignez des représailles, communiquez avec nous.

Les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) peuvent vous aider dans vos démarches.

Vous êtes témoin d'une situation préoccupante dans le réseau de la santé et des services sociaux?

Faites appel directement au Protecteur du citoyen pour faire un **signalement**.

Qui peut porter plainte?

Tout individu, entreprise, groupe, association ou organisme peut porter plainte.

Vous pouvez vous faire représenter ou aider par la personne de votre choix.

En toute indépendance

Le Protecteur du citoyen est **indépendant** du gouvernement du Québec.

Il est **neutre** et **sans parti pris**.

De façon confidentielle

Vos renseignements personnels sont protégés en tout temps. Seules les personnes autorisées dans le cadre de leur travail y ont accès.

Le Protecteur du citoyen ne peut pas intervenir si votre plainte concerne :

- ◆ Un ministère, un organisme ou une agence du gouvernement fédéral;
- ◆ Une entreprise privée ou un commerçant;
- ◆ Une municipalité;
- ◆ Une institution d'enseignement;
- ◆ Un médecin, un résident en médecine, un pharmacien ou un dentiste.

Le Protecteur du citoyen ne peut pas changer la décision d'un tribunal.

Après avoir reçu votre plainte, le Protecteur du citoyen :

- ◆ Évalue s'il peut la traiter.
- ◆ Vous confirme s'il mène ou non une enquête.
- ◆ Communique avec le ministère, l'organisme, l'instance ou l'établissement avec lequel vous avez un problème.
- ◆ Obtient l'information et les documents utiles.
- ◆ Vous informe des résultats de son enquête.
- ◆ S'il y a lieu, recommande de corriger la situation.
- ◆ Vérifie si les changements ont été apportés.

Services gratuits et faciles à utiliser

Le Protecteur du citoyen est un **recours efficace**. Ses recommandations sont acceptées dans 98% des cas.

SERVICES CORRECTIONNELS

Vous estimez que vos droits ou ceux d'un proche incarcéré ne sont pas respectés?

Portez plainte au Protecteur du citoyen. En tant qu'ombudsman correctionnel, il intervient auprès des 18 établissements de détention provinciaux.

PREMIÈRES NATIONS ET INUIT

Le Protecteur du citoyen évalue la mise en œuvre des appels à l'action de la Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics au Québec.

Vous êtes un membre des Premières Nations ou Inuit?

Dans le respect de vos droits spécifiques, le Protecteur du citoyen s'efforce de développer des **services culturellement sécuritaires** afin de bien vous accompagner lorsque vous faites appel à lui.

DIVULGUEZ EN TOUTE CONFIANCE

Vous voulez rapporter un abus, une faute, un manquement grave?

Vous pouvez faire une **divulgence** en toute confidentialité auprès du Protecteur du citoyen.



Le Protecteur du citoyen traite les divulgations au sujet d'**actes répréhensibles** commis au sein des organismes publics. Cela peut concerner :

- ◆ Un ministère ou un organisme gouvernemental;
- ◆ Une école, un cégep ou une université;
- ◆ Un hôpital ou un CLSC;
- ◆ Une résidence pour aînés ou un CHSLD public ou privé conventionné;
- ◆ Un centre de la petite enfance (CPE) ou un service de garde subventionné;
- ◆ Une société d'État.

Vous croyez être victime de représailles après avoir divulgué un acte répréhensible au Protecteur du citoyen ou avoir collaboré à une de ses enquêtes? **Vous êtes protégé contre les représailles ou les menaces de représailles.**

Lorsque le Protecteur du citoyen traite votre plainte en cas de représailles, il offre un service de médiation sans frais. Il peut aussi vous représenter gratuitement devant les tribunaux.

Exercer des représailles est interdit par la loi et est passible d'amendes.

