

Pour diffusion le 7 juin
Sous embargo jusqu'au dépôt du document à l'Assemblée nationale

Les résultats en chiffres
pour 2006-2007

98% DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN SONT SUIVIES

Québec, le 7 juin 2007 – Le Protecteur du citoyen a pu obtenir et constater une correction pour 98 % des motifs de plainte fondés qu'il a traités en 2006-2007. Ses recommandations ont ainsi amené les ministères et organismes du gouvernement du Québec ainsi que les instances du réseau de la santé et des services sociaux à reconnaître et à corriger les préjudices causés.

Au cours de la dernière année, le Protecteur du citoyen a reçu 20 641 demandes de services. Il a examiné 8 040 plaintes et signalements totalisant 9 214 motifs de plainte, qui se répartissent comme suit :

Répartition des motifs de plainte et de signalement examinés		
	Nombre de plaintes et signalements	Motifs de plainte
Administration publique		
Plaintes	7 644	8 500
Santé et services sociaux		
Plaintes	324	557
Signalements	72	157
Total	8 040	9 214

Il ressort de l'examen et des enquêtes du Protecteur du citoyen que 26,3 % des motifs de plainte à l'égard de l'Administration publique étaient fondés. Pour les instances du réseau de la santé et des services sociaux, 37 % des motifs de plainte et de signalement se sont avérés fondés.

Six ministères et organismes ont été visés par 50 motifs de plainte fondés et plus.

	n	%
Le ministère de la Sécurité publique	511	43,0
La Société de l'assurance automobile du Québec	180	15,1
Revenu Québec	94	7,9
La Commission de la santé et de la sécurité du travail	92	7,7
Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	78	6,6
Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	54	4,6
Sous-total	1009	84,9
Ministères et organismes visés par moins de 50 motifs de plaintes fondés	180	15,1
Total	1 189	100,0

En santé et services sociaux, ce sont les centres hospitaliers qui obtiennent, cette année encore, le plus fort pourcentage de motifs de plainte fondés.

Répartition des motifs de plainte fondés en santé et services sociaux par instance		
Instances du réseau de la santé et des services sociaux	n	%
Centres hospitaliers	74	39,8
Centres locaux de services communautaires	40	21,5
Centres d'hébergement et de soins de longue durée	25	13,4
Centres jeunesse	16	8,6
Centres de réadaptation	16	8,6
Organismes communautaires	10	5,4
Services préhospitaliers d'urgence	4	2,2
Agences régionales	1	0,5
Résidences privées d'hébergement	-	-
Total	186	100,0

Pour l'ensemble des motifs de plainte fondés, le Protecteur du citoyen a formulé 1 173 recommandations. Soulignons que 20 % d'entre elles ont eu une portée collective, c'est-à-dire que des personnes qui se trouvaient dans la même situation que le plaignant, mais qui n'avaient pas fait appel au Protecteur du citoyen, ont bénéficié de la correction.

Nombre et portée des recommandations du Protecteur du citoyen					
	Portée individuelle¹		Portée collective²		
	n	%	n	%	
Administration publique					
Plaintes	886	93,2	65	6,8	951
Santé et services sociaux					
Plaintes	49	23,7	158	76,3	207
Signalements	2	13,3	13	86,7	15
			Total :		1 173
<p>1. Portée individuelle : le Protecteur du citoyen obtient la correction de la situation pour la personne qui s'est adressée à lui.</p> <p>2. Portée collective : le Protecteur du citoyen s'assure que les personnes qui n'ont pas fait appel à ses services et qui se retrouvent dans la même situation que le plaignant bénéficient de la correction obtenue.</p>					

Soulignons que plus de 1 965 usagers du réseau de la santé et des services sociaux se sont aussi adressés au Protecteur du citoyen pour exercer leur recours de premier niveau. Le Protecteur du citoyen les a réorientés vers le commissaire local ou régional, comme il doit le faire puisqu'il agit en deuxième instance dans ce domaine. Il estime que ce nombre important de demandes est attribuable au retard dans l'implantation du régime d'examen des plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux et à la méconnaissance de son fonctionnement.

Le Protecteur du citoyen a également dirigé 570 usagers vers les comités d'examen des médecins, dentistes et pharmaciens des centres hospitaliers étant donné qu'il n'a pas le pouvoir d'intervenir à l'égard des actes de ces professionnels.

– 30 –

Source : Le Protecteur du citoyen

Pour renseignements :

Dominique Bouchard
 Agente d'information
 Tél : (418) 643-2688
 Cell : (514) 346-2643
dominique.g.bouchard@protecteurducitoyen.qc.ca