

L'Administration publique

2

LES MINISTÈRES

Au 31 mars 2007, le gouvernement comptait 24 ministères ou secrétariats assimilés. Parmi ceux-ci, neuf font l'objet d'une reddition de comptes détaillée dans ce rapport. Ils peuvent avoir été retenus parce que le Protecteur du citoyen a reçu un grand nombre de plaintes les concernant. Ils peuvent aussi avoir attiré l'attention en raison de problématiques non solutionnées ou d'un dossier d'envergure qui interpelle plusieurs instances et touchent de nombreux citoyens. Les ministères retenus sont :

- Le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
- Le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs
- Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
- Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- Le ministère de la Justice
 - Le Directeur de l'État civil
- Le ministère des Ressources naturelles et de la Faune
- Le ministère de la Sécurité publique
- Le ministère des Transports du Québec
- Revenu Québec

Les 15 autres ministères, pour lesquels aucun commentaire particulier n'est formulé, ont généré peu de plaintes. Ce fait peut s'expliquer par la nature de leur mandat qui, par exemple, ne les amène pas à dispenser des services directs à la population. Certains ministères sont en effet chargés de définir des politiques et de veiller à leur mise en œuvre, d'assurer une coordination gouvernementale ou d'exercer un rôle d'organisme central, tel le ministère des Finances ou le Secrétariat du Conseil du trésor.

LES ORGANISMES

Le Protecteur du citoyen a aussi compétence sur 64 organismes gouvernementaux. Comme certains ministères, un très grand nombre d'entre eux n'offrent pas directement de services à la population, mais exercent un rôle conseil à un ministre. Six organismes gouvernementaux sont particulièrement visés par les plaintes ou présentent un dossier d'intérêt collectif :

- La Commission de la santé et de la sécurité du travail
- Le Curateur public
- La Financière agricole

- La Régie de l'assurance maladie du Québec
- La Régie des rentes du Québec
- La Société de l'assurance automobile du Québec

Parmi les 58 organismes qui génèrent peu ou pas de plaintes, se trouvent aussi les tribunaux administratifs et certaines instances exerçant des fonctions juridictionnelles.

Tous les dossiers retenus pour publication font référence à une situation qui a été corrigée au cours de l'année 2006-2007.

Dans les pages qui suivent, l'analyse des plaintes est mise en perspective par l'évolution de la conjoncture dans ces ministères et ces organismes. Sans être exhaustive, la description de la conjoncture rappelle la mission de ces instances gouvernementales et fait référence, entre autres, aux impacts sur les services aux citoyens de la mise en œuvre en cours d'année d'une nouvelle loi, d'un règlement ou d'un programme dans leur secteur d'activité. Les problématiques sont ensuite illustrées par des cas probants.

Ce rapport annuel fait état des suivis apportés par les ministères ou les organismes aux recommandations antérieures du Protecteur du citoyen. Dans le même esprit, les points de vue qu'il a présentés devant les membres des commissions parlementaires ou devant un groupe de travail ainsi que les recommandations alors formulées sont rapportés.

En plus des recommandations liées au traitement des plaintes individuelles, des recommandations plus larges liées à des problématiques analysées en cours d'année sont formulées à l'intention de certains ministères et organismes. Le Protecteur du citoyen fera le suivi de chacune d'elles.

Il est important de souligner que les commentaires et les recommandations que formule le Protecteur du citoyen ne constituent pas un jugement de valeur sur l'ensemble des actions des ministères et des organismes, mais sont le résultat de l'examen impartial de situations dont les citoyens lui ont fait part.

Les pages qui suivent présentent les résultats et notre analyse de l'exercice 2006-2007 dans le secteur de l'Administration publique, pour les ministères et organismes retenus cette année. Les instances gouvernementales sont présentées par ordre alphabétique, selon leur appellation au 31 mars 2007.