

La mission

Le Protecteur du citoyen a pour mandat, en vertu de la Loi sur le Protecteur du citoyen et, depuis le 1^{er} avril 2006, en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, de veiller au respect des droits des citoyens. Il intervient auprès des ministères et des organismes publics du Québec, auprès des diverses instances composant le réseau de la santé et des services sociaux ainsi que des résidences privées d'hébergement pour personnes âgées. Son intervention a pour but de remédier à une situation préjudiciable à une personne, physique ou morale, ou à un groupe de personnes. Au besoin, il recommande à l'instance concernée les mesures nécessaires à la correction des erreurs, négligences, abus ou manquements qu'il a constatés.

Le Protecteur du citoyen est l'«ombudsman» du Québec. Un ombudsman, c'est une personne chargée de défendre les droits du citoyen face aux pouvoirs publics. Étant donné son champ de compétence, le Protecteur du citoyen est donc à la fois le Protecteur des accidentés du travail et de la route, celui des victimes d'actes criminels ou d'erreurs judiciaires. Avec l'élargissement de son mandat, il est le Protecteur des usagers du réseau de la santé et des services sociaux, y compris dans leurs relations avec les centres jeunesse ou les centres de réadaptation. C'est aussi le Protecteur des personnes incarcérées, dont il s'assure du respect des droits qui leurs sont maintenus pendant la détention. Il est le Protecteur des citoyens demandant l'émission d'un permis ou d'une autorisation de tout ministère ou organisme gouvernemental, tout comme des prestataires de l'aide sociale et de bien d'autres personnes encore.

Sa compétence sur l'ensemble de l'Administration publique québécoise lui permet de traiter de dossiers impliquant plusieurs ministères ou organismes. Son expertise à l'égard du réseau de la santé et des services sociaux lui permet d'exercer pleinement sa compétence à l'égard, notamment, du ministère de la Santé et des Services sociaux, de la Régie de l'assurance maladie et d'autres ministères ou organismes agissant en cette matière.

Dans l'exercice de son mandat, le Protecteur du citoyen accorde une importance primordiale aux droits essentiels reconnus aux citoyens par les chartes des droits, la Loi sur l'administration publique, la Loi sur la justice administrative, la Loi sur les services de santé et les services sociaux ainsi que les autres lois. Parmi ces droits, il importe de souligner celui de recevoir avec célérité les services de qualité qui leur sont dus, celui d'être adéquatement informé et celui d'être traité, en toutes circonstances, avec respect et dignité.

Désigné par les parlementaires de toutes les formations politiques et relevant de l'Assemblée nationale, le Protecteur du citoyen ne fait rapport qu'à cette dernière. Il bénéficie donc de l'indépendance, de l'impartialité et de la neutralité nécessaires pour assumer sa fonction.

La Loi sur le Protecteur du citoyen et la Loi sur le Protecteur des usagers, lui donnent les pouvoirs nécessaires à l'examen des plaintes et à la conduite de ses interventions. Ainsi, il peut obtenir tout document détenu par un ministère, un organisme public ou une instance du réseau de la santé et des services sociaux. Il peut aussi interroger toute personne dont il juge le témoignage essentiel à sa démarche.

En vertu de son mandat, le Protecteur du citoyen assure à la fois la protection des personnes et la correction des erreurs ou injustices commises à leur endroit, tant sur le plan individuel que collectif. Il participe au renforcement de la démocratie et de l'État de droit ainsi qu'à l'amélioration des services fournis aux citoyens. Son action, différente de celle des tribunaux, permet maintes fois d'éviter des recours judiciaires ou administratifs, souvent longs et onéreux. Sans se substituer aux tribunaux, il facilite la résolution de nombreux litiges, d'une manière informelle et peu coûteuse, habituellement dans de courts délais.

L'action du Protecteur du citoyen

Les plaintes individuelles et les signalements

Le Protecteur du citoyen reçoit, examine et traite les plaintes des citoyens, qui peuvent être des personnes physiques ou morales, des groupes ou des associations. Ces personnes s'adressent à lui parce qu'elles croient avoir été lésées par un acte ou une omission d'un ministère ou d'un organisme public sur lequel il a compétence.

De la même manière, il reçoit, examine et traite les plaintes relatives au respect des droits des usagers qui reçoivent des services dispensés par les instances du réseau de la santé et des services sociaux. Sauf exception, il exerce cette fonction en deuxième et dernier recours, c'est-à-dire que les plaintes ont en première instance été examinées au palier local, par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services, ou au palier régional, par les commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services. Le Protecteur du citoyen n'a cependant pas compétence pour contrôler ou apprécier la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques.

Il accepte des plaintes logées pour le compte d'une personne par un tiers qui, notamment, a été témoin d'une erreur, d'un abus ou d'une injustice. Il peut également intervenir de sa propre initiative, s'il a des motifs raisonnables de croire qu'un citoyen ou un groupe de citoyens a été lésé. Au terme de son intervention, le Protecteur du citoyen communique ses conclusions à l'instance concernée, accompagnées s'il y a lieu, de recommandations et de mesures correctrices.

Au fil de son action, le Protecteur du citoyen porte une attention toute particulière aux situations mettant en cause des personnes vulnérables ou fragilisées en raison de leur état de santé physique, mental ou psychologique, ou par leurs conditions socio-économiques. De même, il intervient directement lorsqu'un usager ou un signalant craint des représailles s'il porte plainte.

Les corrections dont l'effet est collectif

Le Protecteur du citoyen est appelé à exercer également une action de nature collective. Le volume de plaintes reçues lui permet de déceler la dimension systémique qui en ressort.

Ce type d'intervention est consécutif à une ou plusieurs plaintes qui, mises en conjonction, confirment un problème de système qui relie plusieurs secteurs d'activités et concernent parfois plusieurs programmes. Une analyse d'ensemble de ces éléments conduit à des recommandations qui permettent la correction du problème pour l'ensemble des personnes touchées.

La prévention et l'innovation

Le Protecteur du citoyen mène aussi une action préventive. Ainsi, il peut, en vue de corriger des situations préjudiciables et d'éviter leur répétition, attirer l'attention d'un ministère, d'un organisme public, d'une instance du réseau de la santé et des services sociaux ou du gouvernement sur les réformes législatives, réglementaires ou administratives qu'il juge conformes à l'intérêt général.

Il examine en conséquence les projets de loi et de règlement. Lorsqu'il le juge opportun, il met de l'avant des propositions de modifications visant à améliorer le projet.

Le pouvoir du Protecteur du citoyen en est un de recommandation. L'efficacité de son action est essentiellement fondée sur sa capacité d'influence et de persuasion. Lorsque, après avoir formulé une recommandation, il juge qu'aucune mesure satisfaisante n'a été prise dans un délai raisonnable pour corriger adéquatement une situation, il peut en aviser le gouvernement. Il peut également, s'il le juge à propos, exposer le cas dans un rapport spécial ou dans son rapport annuel à l'Assemblée nationale.