

PARTIE 2

L'ADMINISTRATION
PUBLIQUE

Les ministères

Au 31 mars 2008, le gouvernement comptait 22 ministères ou secrétariats assimilés. Parmi ceux-ci, six font ici l'objet d'une reddition de comptes détaillée. 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 notre attention en raison de problématiques non solutionnées ou d'un dossier d'envergure qui relève de plusieurs instances et concerne de nombreux citoyens.

Voici les ministères retenus

- 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 ministère des Ressources naturelles et de la Faune
- Le ministère du Revenu
- Le ministère de la Sécurité publique

Les autres ministères, pour lesquels aucun commentaire spécifique n'est formulé dans ce rapport, ont généré peu de plaintes. Ce qui peut s'expliquer par la nature de leur mandat qui, par exemple, ne les amène pas à donner 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 les organismes gouvernementaux. Comme certains ministères, un très grand nombre d'entre eux n'offrent pas de services directement à la population, mais exercent un rôle conseil à un ministre. En 2007-2008, quatre organismes gouvernementaux sont particulièrement visés par les plaintes ou présentent cette année un dossier d'intérêt collectif. Il s'agit des organismes suivants :

- La Commission de la santé et de la sécurité du travail
- Le Curateur public
- La Régie du logement
- La Société de l'assurance automobile du Québec

Parmi les organismes qui, pour la majorité, génèrent peu ou pas de plaintes se trouvent les tribunaux administratifs et certaines instances exerçant des fonctions juridictionnelles. Si le Protecteur du citoyen ne peut intervenir auprès d'un tel organisme lorsqu'il est tenu d'agir judiciairement, c'est-à-dire à la fois sur la procédure suivie et la décision qu'il rend, il conserve toutefois sa compétence sur les aspects administratifs tels que l'accueil, le service au comptoir, etc.

Tous les dossiers retenus pour diffusion font référence à une situation qui a été corrigée au cours de l'année 2007-2008. Les exemples choisis servent à illustrer diverses problématiques qui ont été soulevées au cours de l'année.

Pour chacun des ministères et organismes, on retrouvera la plupart des sections suivantes :

- Nature des plaintes
- État de la situation
- Suivi et actions du Protecteur du citoyen
- Recommandations 2007-2008
- Commentaires du ministère (ou de l'organisme)
- Veille parlementaire

L'analyse des plaintes est mise en perspective par l'évolution de la conjoncture dans ces ministères et ces organismes. Sans être exhaustif, l'état de la situation 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.

Ce rapport annuel fait également état des suivis apportés par les ministères ou les organismes aux recommandations antérieures du Protecteur du citoyen. Les problématiques sont ensuite illustrées par des cas probants. 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 de ces recommandations.

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 de l'exercice 2007-2008 dans le secteur de l'administration publique. Les instances gouvernementales sont présentées par ordre alphabétique, selon leur appellation au 31 mars 2008.

La Section « En bref » décrit par ailleurs, pour certains ministères et organismes qui ont fait l'objet d'une intervention au cours de l'exercice 2007-2008 mais qui ne font pas l'objet d'une reddition de compte détaillée, certains dossiers particuliers.