

Annexe 5

Les plaintes fondées en Administration publique par catégorie*

Catégorie de plaintes	n
Autres	Total 20
Autres	20
Programmes et services	Total 506
Coordination, cohérence des services, certificat, permis	9
Information/Délai d'obtention d'une réponse à une demande d'information	5
Information/Qualité, disponibilité, inexistence	27
Sujet d'intérêt général/Critères et normes	6
Sujet d'intérêt général/Inaction, lenteur	3
Sujet d'intérêt général/Orientation et décision	1
Mécanismes d'examen de plaintes/Attitude et comportement	2
Mécanismes d'examen de plaintes/Communication	7
Mécanismes d'examen de plaintes/Examen de plainte	5
Mécanismes d'examen de plaintes/Non-respect des règles et procédures	35
Ressources humaines/Attitude et comportement	16
Ressources humaines/Compétence et habiletés	2
Traitement/Absence de programme, de services	2
Traitement/Application des règles, des procédures	37
Traitement/Décision écrite non motivée	3
Traitement/Délai d'accès téléphonique	17
Traitement/Délai d'admission à un programme	25
Traitement/Délai d'émission d'un permis, certificat, autorisation, carte	7
Traitement/Délai d'obtention d'un document	10
Traitement/Délai pour une audience, médiation, mise au rôle, rencontre	29
Traitement/Délai (autres)	101
Traitement/Exigences, conditions	25
Traitement/Inaction (autre qu'un délai)	61
Traitement/Non-respect décision, entente, jugement	12
Traitement/Refus d'admission à un programme	6
Traitement/Refus d'émettre un permis, certificat, autorisation, carte	13
Traitement/Refus de fournir un document	4
Traitement/Refus pour une audience, médiation, mise au rôle, rencontre	3
Traitement/Refus (autres)	10

Catégorie de plaintes	n
Traitement/Révocation, suspension	2
Traitement/Tenue, gestion du dossier (perte, erreur, etc.)	19
Autres	2
Aspects cliniques	Total 141
Accès soins et services/Absence	6
Accès soins et services/Délais	35
Accès soins et services/Refus	1
Droits/Information	2
Évaluation clinique, jugement professionnel	1
Traitement, intervention/Approche thérapeutique	1
Traitement, intervention/Contention, isolement	1
Traitement, intervention/Continuité	41
Traitement, intervention/Médication	40
Traitement, intervention/Mise sous garde	1
Traitement, intervention/Organisation des soins et services	2
Traitement, intervention/Plan de soins, de services, d'intervention	7
Traitement, intervention/Services psychosociaux	1
Traitement, intervention/Surveillance, encadrement	1
Autres	1
Aspects financiers	Total 302
Domages, compensation/Délai	28
Domages, compensation/Quantum	2
Domages, compensation/Refus	12
Prestation, indemnité, rente/Arrêt, interruption	49
Prestation, indemnité, rente/Délai	60
Prestation, indemnité, rente/Quantum	27
Prestation, indemnité, rente/Refus	20
Réclamation de l'État, de l'établissement/Délai	6
Réclamation de l'État, de l'établissement/Modalité de recouvrement	21
Réclamation de l'État, de l'établissement/Quantum	13
Réclamation de l'État, de l'établissement/Refus de payer	22
Remboursement au citoyen, aide, crédit/Délai	13
Remboursement au citoyen, aide, crédit/Quantum	7

Catégorie de plaintes	n
Remboursement au citoyen, aide, crédit/Refus	12
Remboursement au citoyen, aide, crédit/Retenue, saisie	4
Autres	6
Environnement et milieu de vie	Total
	208
Accessibilité linguistique	1
Accessibilité physique	1
Alimentation/Diète	4
Alimentation/Organisation du service alimentaire	2
Alimentation/Quantité, qualité, variété	1
Équipement et matériel/Disponibilité, bris mécanique	5
Équipement et matériel/Qualité	1
Organisation spatiale/Adaptation, aménagement des lieux	7
Organisation spatiale/Mixité des clientèles	1
Règles du milieu de vie/Communications	8
Règles du milieu de vie/Dépenses personnelles, cantine	28
Règles du milieu de vie/Régime de vie	39
Règles du milieu de vie/Mesure disciplinaire, administrative	16
Règles du milieu de vie/Programme d'activités	1
Règles du milieu de vie/Sorties et visites	24
Sécurité et protection/Biens, lieux	4
Sécurité et protection/Personne	7
Transfert, relocalisation/Délai	16
Transfert, relocalisation/Refus	20
Transfert, relocalisation/Modalités	18
Autres	4
	Grand total
	1 177

* Le terme « motifs de plainte » utilisé dans le rapport annuel 2006-2007 a été remplacé par « plaintes ».