

Faits saillants

Les trois principaux motifs de plaintes en 2008-2009

La majorité des plaignants fait état de délais, de sommes dues par l'État et du manque de coordination des services et des programmes. [Page 115](#)

Statistiques concernant les plaintes

- Le Protecteur du citoyen est intervenu auprès de 60 ministères et organismes et de 180 instances du réseau de la santé et des services sociaux.
 - 21 330 citoyennes et citoyens se sont adressés au Protecteur du citoyen, ce qui constitue une hausse de 5,7 % de la demande globale par rapport à l'an dernier.
 - Il y a eu une hausse des demandes en santé et en services sociaux (+ 68,27 %).
 - Il y a eu une diminution de la demande en administration publique (- 0,92 %).
- [Page 111](#)

Pénalités et intérêts divers imposés aux citoyens

Plusieurs gains collectifs ont été obtenus auprès de Revenu Québec. [Page 30](#)

Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée

Des retards inacceptables sont enfin corrigés. [Page 33](#)

Directeur de l'état civil

Deux interventions du Protecteur du citoyen permettent une plus grande intégrité des registres pour la délivrance des actes de naissance. [Page 33](#)

La réinsertion sociale des détenus

Un écart subsiste entre le discours et les actions du ministère de la Sécurité publique. [Page 18](#)

Société de l'assurance automobile du Québec

La Société a réglé cette année des problèmes importants. Ses délais dans l'émission d'avis médicaux demeurent toutefois déraisonnables. [Page 36](#)

Commission de la santé et de la sécurité du travail

Le Protecteur du citoyen constate une hausse de 27 % des plaintes fondées en ce qui concerne les délais pour l'indemnisation des personnes accidentées du travail. [Page 45](#)

Protection de l'enfance et de la jeunesse

Adoption locale et internationale : on constate qu'il y a deux poids, deux mesures en ce qui concerne les services offerts aux parents. [Page 58](#)

Centres de réadaptation

Des usagers inscrits sur une liste d'attente ne reçoivent plus de services. L'attente peut durer jusqu'à quatre ans...
[Page 60](#)

Centres d'hébergement et de soins de longue durée

On constate des situations inadmissibles, notamment en ce qui concerne la prise en charge des usagers. [Page 63](#)

Certification des résidences privées qui accueillent des personnes vulnérables

Il y a urgence de rendre obligatoire la certification de ces résidences. Sans elle, il n'y a aucune assurance de respect des critères de qualité par les propriétaires.
[Page 72](#)

Délais de prise en charge largement dépassés aux services des urgences des centres hospitaliers

Le ministère de la Santé et des Services sociaux doit trouver d'autres voies que les services des urgences des hôpitaux pour répondre aux besoins des usagers dont l'état est jugé moins urgent ou non urgent. [Page 75](#)

Entente pilote concernant des services professionnels publics dans une clinique privée

Les usagers doivent bénéficier des mêmes droits et de la même qualité de service qu'ils soient soignés dans un établissement public ou dans une clinique privée. [Page 78](#)

Prise en charge des frais pour des soins dentaires reçus lors d'un traitement contre le cancer

Les dix centres de radio-oncologie du réseau de la santé et des services sociaux prennent à leur charge les frais connexes au traitement d'un cancer de la bouche ou de la gorge depuis le 1^{er} avril 2009.
[Page 80](#)

Plan d'action en santé mentale

Le respect des droits des personnes vivant avec un problème de santé mentale n'est pas assuré dans tous les établissements et en toute circonstance. [Page 89](#)

Curateur public du Québec

Il y a un délai moyen de 111 jours pour ouvrir un régime de protection pour les personnes jugées inaptes. [Page 96](#)