



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2009-2010

Justice Équité Impartialité Respect Transparence





LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2009-2010

Table des matières

MESSAGE DE LA PROTECTRICE	7
RAPPORT DE VALIDATION DU VÉRIFICATEUR INTERNE	11
LE PROTECTEUR DU CITOYEN : VALEURS ET MANDAT	12
FAITS SAILLANTS	15
LES PLAINTES FONDÉES : UN PORTRAIT À SIX FACES	21
ADMINISTRATION PUBLIQUE	27
Centre de services partagés du Québec	28
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances	29
Commission d'accès à l'information	31
Commission de la santé et de la sécurité du travail	32
Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels	35
Curateur public	35
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	41
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	43
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	46
Ministère de la Justice	49
Ministère de la Sécurité publique Sécurité civile et affaires policières	51
Direction générale des services correctionnels	53
Ministère des Finances	57
Ministère des Ressources naturelles et de la Faune	58
Ministère des Transports	60
Ministère du Revenu Fiscalité	61
Perception des pensions alimentaires	62
Régie de l'assurance maladie du Québec	64

Régie des rentes	66
Régie du logement	68
Société de l'assurance automobile du Québec	
Indemnisation des accidentés de la route	70
Code de la sécurité routière	75
Tribunal administratif du Québec	79
SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX : MINISTÈRE ET INSTANCES DU RÉSEAU	83
Régime d'examen des plaintes	84
Adoption	88
Déficience physique, déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement ..	91
Hébergement des personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement	96
Jeunes en difficulté	102
Santé mentale	103
Santé physique	109
Services préhospitaliers d'urgence	114
Soutien à domicile	115
BILAN DE LA VEILLE PARLEMENTAIRE (PROJETS DE LOI ET DE RÈGLEMENT)	119
LES RÉSULTATS EN CHIFFRES	133
SUIVI DES RECOMMANDATIONS DES RAPPORTS ANNUELS 2007-2008 ET 2008-2009 DU PROTECTEUR DU CITOYEN	149
LISTE DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT ANNUEL 2009-2010	169

Québec
Septembre 2010

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 28 de la Loi sur le Protecteur du citoyen et à l'article 38 de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, je vous transmets le 40^e Rapport annuel du Protecteur du citoyen, pour l'exercice 2009-2010.

Le rapport annuel de gestion du Protecteur du citoyen pour le même exercice est intégré à ce rapport, conformément à l'article 35.1 de la Loi sur le Protecteur du citoyen.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

La protectrice du citoyen

A handwritten signature in black ink, reading "R. Saint-Germain". The signature is written in a cursive style with a large initial "R".

Raymonde Saint-Germain