

LES RÉSULTATS EN CHIFFRES

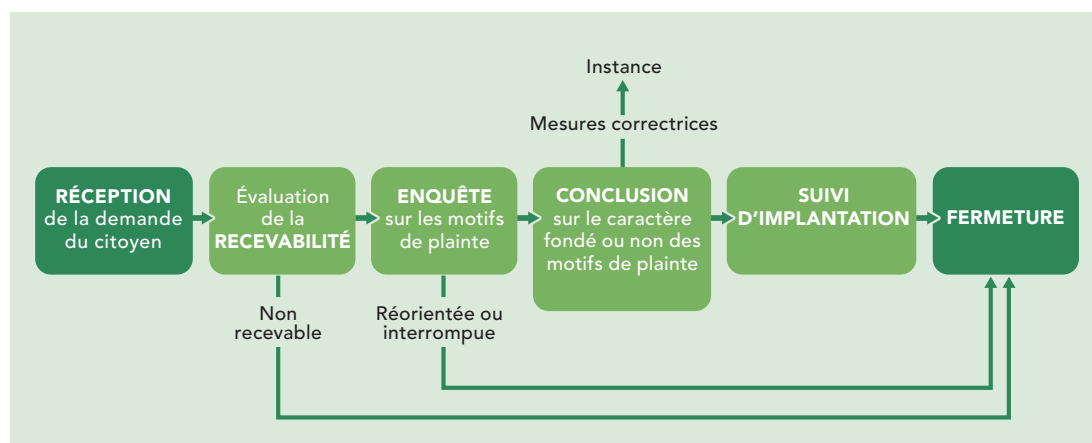
Ce chapitre présente les données en chiffres relatives à l'action du Protecteur du citoyen en vertu des deux lois qui le régissent, soit la Loi sur le Protecteur du citoyen et la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

En matière de santé et de services sociaux, le Protecteur du citoyen, sauf exception, est une instance de deuxième et dernier recours non judiciaire pour l'usager insatisfait de la décision d'un commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services.

Les demandes de service des citoyens, recevables comme plaintes ou signalements, donnent lieu à une enquête. Les autres requêtes sont traitées comme des demandes d'aide ou de référence.

Au terme d'une enquête, le Protecteur du citoyen informe la personne de sa conclusion. Si la plainte s'avère fondée, des mesures correctrices sont demandées au ministère, à l'organisme ou à l'établissement concerné, et le Protecteur du citoyen suit leur implantation. Un dossier de plainte fondée n'est fermé qu'après le suivi d'implantation, lorsque le Protecteur du citoyen a l'assurance que les mesures correctrices sont prises.

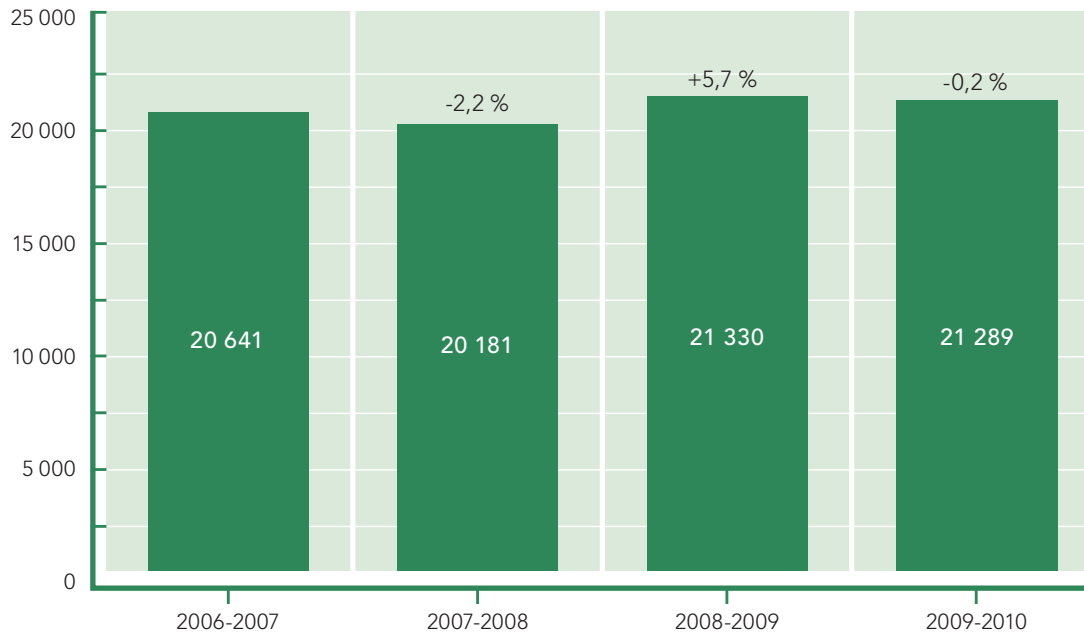
Le traitement des demandes de service



Les tableaux et graphiques présentés cette année ont été modifiés et réordonnés afin de clarifier la reddition de comptes. Le cycle de traitement des demandes fournit le cadre de présentation.

1. LES DEMANDES DE SERVICE REÇUES

Évolution des demandes de service reçues



Les demandes de service incluent l'ensemble des demandes d'aide, de référence ou d'information ainsi que les plaintes et les signalements que reçoit le Protecteur du citoyen.

2. LES DEMANDES DE SERVICE CONCLUES

Une demande est conclue lorsque la personne a reçu la décision du Protecteur du citoyen sur la non-recevabilité ou, le cas échéant, sur le fondement de son ou de ses motifs de plainte. Si l'un des motifs de plainte est fondé, le Protecteur du citoyen effectue un suivi d'implantation des mesures correctrices avant de fermer la demande. Le tableau suivant présente les demandes de service conclues, comptabilisées sous l'angle des requêtes formulées par le citoyen plutôt que sous celui des motifs de plainte¹.

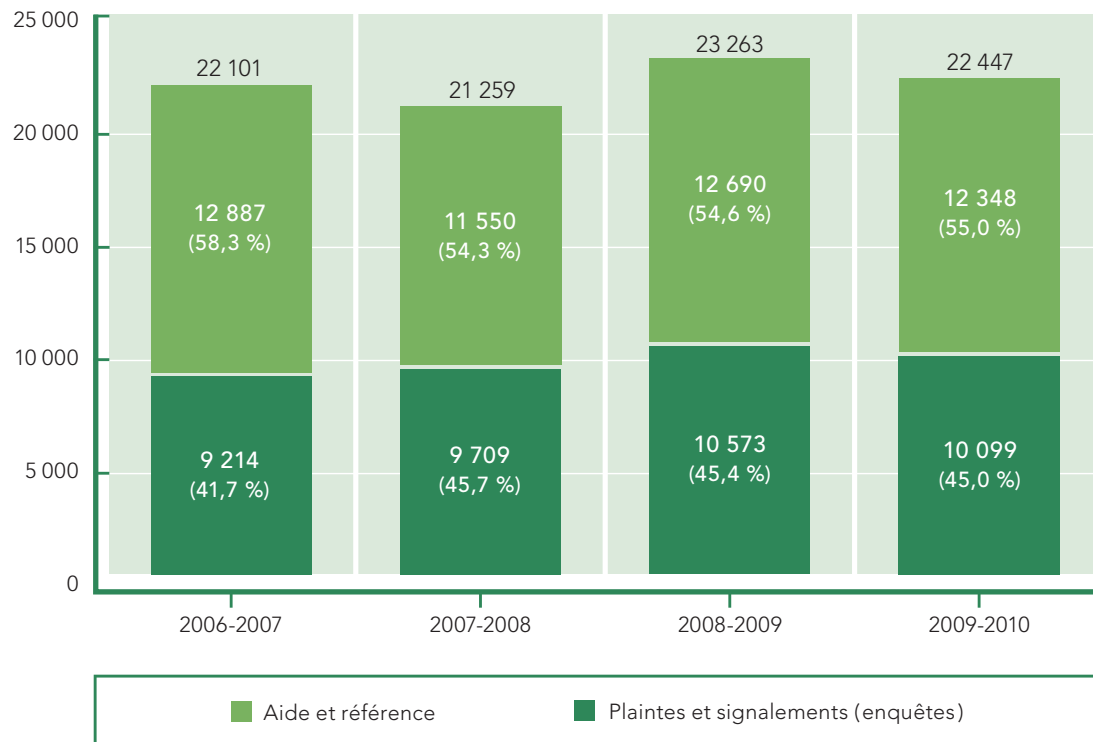
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Demandes conclues	19 911	21 603	21 146
Demandes en suivi d'implantation	65	74	78

Les demandes conclues ont baissé de 2,1 % par rapport à 2008-2009, et ont augmenté de 6,2 % comparativement à 2007-2008.

¹ Ces données ne sont pas disponibles avant 2007-2008.

3. LES DEMANDES DE SERVICE FERMÉES

Évolution des demandes de service fermées



L'analyse d'une demande de service peut révéler plusieurs motifs d'intervention pour le Protecteur du citoyen ; c'est pourquoi le nombre de demandes fermées dépasse légèrement le nombre de demandes reçues.

Le nombre total de demandes fermées a diminué de 3,5 % par rapport à 2008-2009 et a augmenté de 5,6 % par rapport à 2007-2008.

La proportion des demandes de service se traduisant par des enquêtes est stable, se situant à environ 45 % depuis trois ans.

4. LES PLAINTES ET SIGNALEMENTS FERMÉS À LA SUITE D'UNE ENQUÊTE

Lorsqu'une plainte ou un signalement est jugé recevable, le Protecteur du citoyen amorce une enquête.

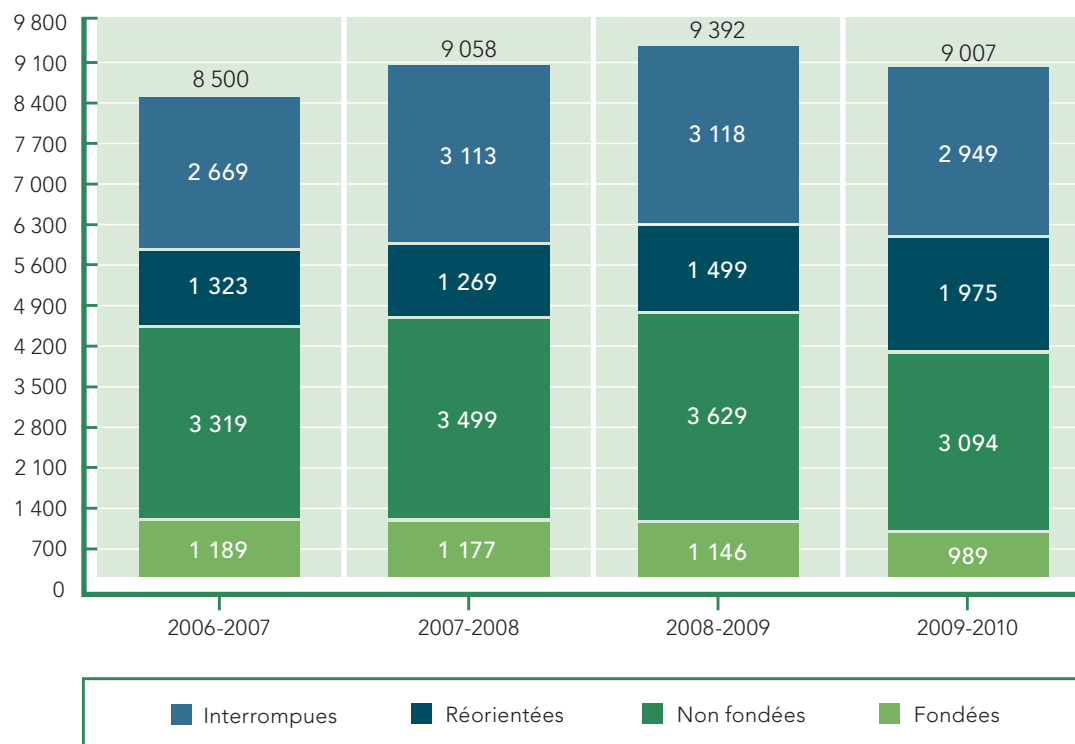
En cours d'enquête, il se peut que le citoyen ou l'utilisateur retire sa plainte ou n'y donne pas suite. L'enquête est alors interrompue.

Il peut aussi arriver que l'enquête ne soit pas complétée parce que les faits recueillis amènent le Protecteur du citoyen à orienter la personne vers une autre ressource.

Ce n'est qu'au terme d'une enquête complète qu'une plainte est jugée fondée ou non.

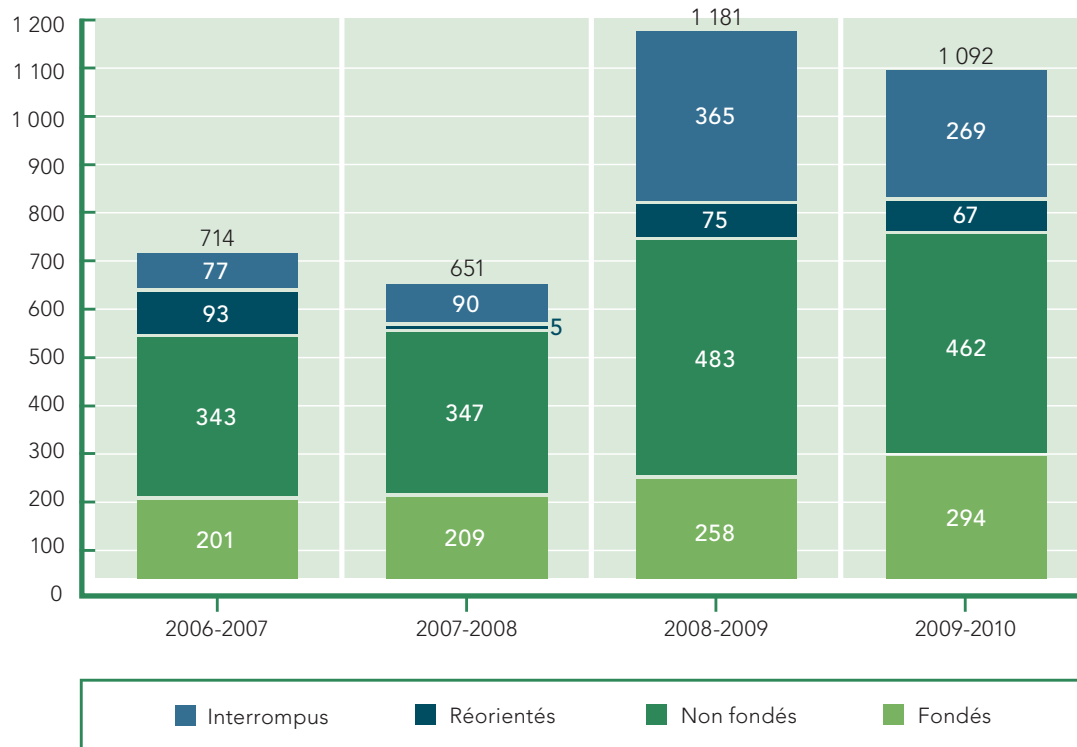
4.1. L'évolution des plaintes et signalements fermés

Évolution des plaintes fermées - administration publique



En matière d'administration publique, le nombre de plaintes réorientées a augmenté de 32 %, passant de 1 499 l'an dernier à 1 975 cette année, en raison principalement d'une augmentation observée dans le volet Services correctionnels du ministère de la Sécurité publique. Les plaintes non fondées ont diminué de 15 %, passant de 3 629 l'an passé à 3 094 cette année, alors que les plaintes fondées ont baissé de 14 %, passant de 1 146 à 989.

Évolution des plaintes et signalements fermés - santé et services sociaux



En matière de santé et de services sociaux, le nombre de plaintes et signalements fondés a augmenté de 14 %, passant de 258 l'an dernier à 294 cette année. Le nombre d'enquêtes interrompues a diminué de 26 %, passant de 365 à 269.

4.2. La proportion de plaintes et de signalements fondés

	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Plaintes fondées en matière d'administration publique	26,3 %	25,2 %	24,0 %	24,2 %
Plaintes et signalements fondés en matière de santé et de services sociaux	37,0 %	37,6 %	34,8 %	38,9 %

La proportion de plaintes fondées est établie en divisant le nombre de plaintes fondées par la somme des plaintes fondées et de celles qui sont non fondées, soit celles qui ont fait l'objet d'une enquête complète.

En matière d'administration publique, la proportion de plaintes fondées reste stable, se situant à environ 24 %. En matière de santé et de services sociaux, cette proportion augmente de 4,1 points de pourcentage pour atteindre 38,9 %.

5. LA PROVENANCE DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS FERMÉS À LA SUITE D'UNE ENQUÊTE

5.1. La provenance des plaintes fermées en matière d'administration publique selon la région administrative du citoyen

Région administrative	Population ¹		2009-2010	
	Nombre	% ²	Nombre	% ²
(01) Bas-Saint-Laurent	200 756	2,6 %	231	2,6 %
(02) Saguenay–Lac-Saint-Jean	273 264	3,5 %	212	2,4 %
(03) Capitale-Nationale	687 810	8,8 %	1 350	15,0 %
(04) Mauricie	262 399	3,4 %	354	3,9 %
(05) Estrie	307 389	3,9 %	468	5,2 %
(06) Montréal	1 906 811	24,4 %	3 036	33,7 %
(07) Outaouais	358 872	4,6 %	334	3,7 %
(08) Abitibi-Témiscamingue	145 886	1,9 %	167	1,9 %
(09) Côte-Nord	95 704	1,2 %	86	1,0 %
(10) Nord-du-Québec	41 479	0,5 %	11	0,1 %
(11) Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	94 067	1,2 %	114	1,3 %
(12) Chaudière-Appalaches	403 011	5,1 %	257	2,9 %
(13) Laval	391 893	5,0 %	232	2,6 %
(14) Lanaudière	457 962	5,8 %	278	3,1 %
(15) Laurentides	542 416	6,9 %	680	7,5 %
(16) Montérégie	1 428 475	18,2 %	923	10,2 %
(17) Centre-du-Québec	230 685	2,9 %	182	2,0 %
Non précisée	--	--	26	0,3 %
Extérieur du Québec	--	--	66	0,7 %
Total	7 828 879	100,0 %	9 007	100,0 %

¹ Sources : Statistique Canada, Division de la démographie; Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques sociodémographiques; ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction des études et des analyses. Estimation de la population au 1^{er} juillet 2009.

² Les pourcentages sont arrondis à la décimale la plus rapprochée. Il peut arriver que leur somme soit différente de 100 %.

5.2. La provenance des plaintes et signalements fermés en matière de santé et de services sociaux en fonction de la région sociosanitaire de l'instance

Alors que l'offre de services de l'administration publique est coordonnée au niveau provincial, l'offre de services en santé et services sociaux est administrée par région sociosanitaire. Ce sont des instances de la région sociosanitaire, selon un découpage officiel administré par le ministère de la Santé et des Services sociaux, qui sont imputables des services rendus aux citoyens.

Région sociosanitaire	Population ¹		2009-2010	
	Nombre	% ²	Nombre	% ²
(01) Bas-Saint-Laurent	200 756	2,6 %	47	4,3 %
(02) Saguenay-Lac-Saint-Jean	273 264	3,5 %	20	1,8 %
(03) Capitale-Nationale	687 810	8,8 %	122	11,2 %
(04) Mauricie et Centre-du-Québec	493 084	6,3 %	57	5,2 %
(05) Estrie	307 389	3,9 %	33	3,0 %
(06) Montréal	1 906 811	24,4 %	290	26,6 %
(07) Outaouais	358 872	4,6 %	48	4,4 %
(08) Abitibi-Témiscamingue	145 886	1,9 %	38	3,5 %
(09) Côte-Nord	95 704	1,2 %	21	1,9 %
(10) Nord-du-Québec	14 654	0,2 %	7	0,6 %
(11) Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	94 067	1,2 %	36	3,3 %
(12) Chaudière-Appalaches	403 011	5,1 %	47	4,3 %
(13) Laval	391 893	5,0 %	26	2,4 %
(14) Lanaudière	457 962	5,8 %	65	6,0 %
(15) Laurentides	542 416	6,9 %	105	9,6 %
(16) Montérégie	1 428 475	18,2 %	130	11,9 %
(17) Nunavik	11 553	0,1 %	0	0,0 %
(18) Terres-Cries-de-la-Baie-James	15 272	0,2 %	0	0,0 %
Total	7 828 879	100,0 %	1 092	100,0 %

¹ Sources : Statistique Canada, Division de la démographie; Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques sociodémographiques; ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction des études et des analyses. Estimation de la population au 1^{er} juillet 2009.

² Les pourcentages sont arrondis à la décimale la plus rapprochée. Il peut arriver que leur somme soit différente de 100 %.

6. LE SUIVI DES MESURES CORRECTRICES

Au terme de l'enquête du Protecteur du citoyen et de l'émission de ses conclusions, les plaintes fondées donnent lieu à la mise en place de mesures correctrices par l'instance concernée.

Le taux d'acceptation des mesures individuelles et collectives demandées par le Protecteur du citoyen atteint 99,3 %, soit 99,6 % pour les mesures à portée individuelle et 98,8 % pour les mesures à portée collective.

6.1. Les mesures à portée individuelle acceptées

2009-2010						
Secteur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Mesures demandées	Mesures acceptées	% d'acceptation
Administration publique (plaintes)	98,0 %	98,6 %	99,4 %	805	802	99,6 %
Santé et services sociaux (plaintes)	99,1 %	97,5 %	96,4 %	124	123	99,2 %
Santé et services sociaux (signalements)	100,0 %	100,0 %	100,0 %	4	4	100,0 %
Total	98,0 %	98,5 %	99,2 %	933	929	99,6 %

6.2. Les mesures à portée collective acceptées

2009-2010						
Secteur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Mesures demandées	Mesures acceptées	% d'acceptation
Administration publique (plaintes)	100,0 %	97,6 %	99,2 %	197	196	99,5 %
Santé et services sociaux (plaintes)	96,9 %	99,1 %	99,7 %	242	237	98,0 %
Santé et services sociaux (signalements)	100,0 %	100,0 %	100,0 %	46	46	100,0 %
Total	97,6 %	98,8 %	99,6 %	485	479	98,8 %

7. UN PORTRAIT DES PLAINTES PAR MINISTÈRE, ORGANISME OU MISSION

En 2009-2010, le Protecteur du citoyen est intervenu auprès de :

- 61 ministères et organismes, soit 71 % des 86 qui sont assujettis à sa compétence d'intervention;
- 177 des 310 établissements et agences du réseau de la santé et des services sociaux assujettis à sa compétence d'intervention, soit 57 % de ceux-ci.

7.1 Les plaintes fondées en matière d'administration publique pour les ministères et organismes ayant fait l'objet d'au moins dix plaintes fondées

Ministère ou organisme	Fondées 2006- 2007	Fondées 2007- 2008	Fondées 2008- 2009	Moyenne (2006-2007, 2007-2008 et 2008- 2009)	Fondées 2009- 2010	Variation par rapport à la moyenne
Ministère de la Sécurité publique	511	499	412	474	372	-102
Société de l'assurance automobile du Québec	180	245	233	219	184	-35
Commission de la santé et de la sécurité du travail	92	80	69	80	48	-32
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	54	35	31	40	18	-22
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	78	40	70	63	54	-9
Régie du logement	17	23	26	22	19	-3
Régie des rentes du Québec	22	22	30	25	24	-1
Commission d'accès à l'information	7	3	13	8	12	4
Ministère de la Famille et des Aînés	4	7	5	5	10	5
Curateur public	27	20	22	23	28	5
Ministère du Revenu du Québec	94	111	119	108	115	7
Services Québec	2	1	6	3	11	8
Autres	101	91	110	101	94	-7
TOTAL administration publique	1 189	1 177	1 146	1 171	989	-182

Les 12 ministères et organismes ayant fait l'objet d'au moins 10 plaintes fondées génèrent plus de 90 % des plaintes fondées.

7.2 Les plaintes fermées par ministère et organisme en fonction du résultat du traitement

Ministère ou organisme/volet	Plaintes reçues en 2009-2010	Plaintes fermées				
		Réorientées	Interrompues	Non fondées	Fondées	Total
Agence de l'efficacité énergétique	2	0	1	2	0	3
Assemblée nationale	1	0	1	0	0	1
Autorité des marchés financiers	28	0	7	3	1	11
Bureau d'audiences publiques sur l'environnement	2	0	0	1	0	1
Centre de services partagés du Québec	10	1	3	2	1	7
Comité de déontologie policière	2	0	1	0	0	1
Commissaire à la déontologie policière	72	2	35	22	4	63
Commissaire à la santé et au bien-être	2	1	0	0	0	1
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances	43	0	12	12	9	33
Commission d'accès à l'information	52	3	18	13	12	46
Commission de la fonction publique du Québec	2	0	2	0	0	2
Commission de la santé et de la sécurité du travail						
Indemnisation	532	19	227	163	43	452
Indemnisation des victimes d'actes criminels	87	2	22	40	4	68
Général	48	3	8	1	1	13
Commission de l'équité salariale	1	0	0	1	0	1
Commission de protection du territoire agricole du Québec	15	0	7	9	2	18
Commission des lésions professionnelles	73	1	44	3	3	51
Commission des normes du travail	52	0	18	18	2	38

Ministère ou organisme/volet	Plaintes reçues en 2009-2010	Plaintes fermées				
		Réorientées	Interrompues	Non fondées	Fondées	Total
Commission des relations du travail	27	0	17	4	0	21
Commission des transports du Québec	1	0	1	0	0	1
Commission québécoise des libérations conditionnelles	53	6	17	9	2	34
Conseil de la magistrature	5	0	4	0	0	4
Coroner	14	1	3	3	4	11
Curateur public	221	16	58	74	28	176
Directeur des poursuites criminelles et pénales	1	0	1	0	0	1
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec	1	0	0	0	1	1
La Financière agricole du Québec	15	0	11	5	2	18
Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine	5	0	2	3	0	5
Ministère de la Famille et des Aînés	27	0	16	7	10	33
Ministère de la Justice	47	3	12	15	6	36
Ministère de la Santé et des Services sociaux	34	1	16	12	7	36
Ministère de la Sécurité publique						
Sécurité civile	3	1	2	1	0	4
Services correctionnels	4 292	1 762	1 243	717	371	4 093
Général	32	3	15	8	1	27
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	18	1	12	27	5	45
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport						
Aide financière aux études	194	0	15	141	13	169
Éducation	96	2	40	27	5	74
Général	11	0	1	0	0	1

Ministère ou organisme/volet	Plaintes reçues en 2009-2010	Plaintes fermées				
		Réorientées	Interrompues	Non fondées	Fondées	Total
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale						
Emploi	102	23	36	35	4	98
Régime québécois d'assurance parentale	40	0	11	22	5	38
Solidarité sociale	876	73	274	355	42	744
Général	134	2	3	11	3	19
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles	37	2	18	7	1	28
Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire	45	3	16	29	1	49
Ministère des Finances	21	0	4	9	0	13
Ministère des Ressources naturelles et de la Faune	48	1	22	18	9	50
Ministère des Services gouvernementaux	1	0	1	0	0	1
Ministère des Transports	42	2	12	23	5	42
Ministère du Conseil exécutif	1	0	1	0	0	1
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs	50	1	17	16	6	40
Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation	2	0	2	0	0	2
Ministère du Revenu du Québec						
Direction générale des biens non réclamés	13	0	5	5	4	14
Fiscalité	685	10	188	270	97	565
Perception des pensions alimentaires	115	4	23	73	14	114
Registraire des entreprises	7	1	2	4	0	7
Général	80	0	3	0	0	3

Ministère ou organisme/volet	Plaintes reçues en 2009-2010	Plaintes fermées				
		Réorientées	Interrompues	Non fondées	Fondées	Total
Ministère du Tourisme	1	0	0	1	0	1
Ministère du Travail	2	0	1	0	0	1
Office de la protection du consommateur	18	1	6	6	2	15
Office des personnes handicapées du Québec	5	0	2	4	0	6
Office des professions du Québec	12	0	4	2	6	12
Office québécois de la langue française	2	0	2	2	0	4
Régie de l'assurance maladie du Québec	265	2	31	134	9	176
Régie des alcools, des courses et des jeux	4	0	1	2	0	3
Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec	1	0	1	0	0	1
Régie des rentes du Québec	218	1	58	98	24	181
Régie du bâtiment du Québec	23	0	5	10	4	19
Régie du cinéma	1	0	1	0	0	1
Régie du logement	188	2	83	40	19	144
Secrétariat du Conseil du trésor	4	2	1	0	0	3
Services Québec						
Directeur de l'état civil	52	2	17	26	9	54
Général	4	0	0	0	2	2
Société de l'assurance automobile du Québec						
Code de la sécurité routière	379	9	76	233	34	352
Indemnisation	623	6	100	305	150	561
Général	64	0	1	0	0	1
Société d'habitation du Québec	31	0	9	8	1	18
Tribunal administratif du Québec	27	0	20	3	1	24
Total	10 344	1 975	2 949	3 094	989	9 007

Note : On peut consulter la liste de tous les ministères et organismes assujettis à la Loi sur le Protecteur du citoyen sur le site Internet www.protecteurducitoyen.qc.ca.

7.3 Les plaintes et signalements fermés en matière de santé et de services sociaux en fonction de la mission visée

L'article 38 de la Loi sur le Protecteur des usagers requiert de faire rapport séparément des plaintes des citoyens et des interventions réalisées en application de l'article 20 (signalements).

Mission du réseau de la santé et des services sociaux	Plaintes reçues en 2009-2010	Plaintes fermées				
		Réorientées	Interrompues	Non fondées	Fondées	Total
Centres hospitaliers	442	25	90	147	139	401
Centres locaux de services communautaires	154	10	34	64	30	138
Centres d'hébergement et de soins de longue durée	131	6	40	39	39	124
Centres de réadaptation	106	5	20	49	40	114
Centres de la protection de l'enfance et de la jeunesse	157	6	38	102	12	158
Agences de la santé et des services sociaux	13	2	5	1	4	12
Organismes communautaires	27	0	6	12	2	20
Résidences privées d'hébergement	23	3	10	6	4	23
Services préhospitaliers d'urgence	24	0	3	29	3	35
En attente d'assignation à une mission	12	0	0	0	0	0
Total	1 089	57	246	449	273	1 025

Mission du réseau de la santé et des services sociaux	Signalements reçus en 2009-2010	Signalements fermés				
		Réorientés	Interrompus	Non fondés	Fondés	Total
Centres hospitaliers	42	3	8	3	2	16
Centres locaux de services communautaires	1	0	0	1	1	2
Centres d'hébergement et de soins de longue durée	36	3	5	1	15	24
Centres de réadaptation	14	0	1	7	2	10
Centres de la protection de l'enfance et de la jeunesse	4	1	3	1	1	6
Agences de la santé et des services sociaux	6	0	1	0	0	1
Organismes communautaires	3	0	2	0	0	2
Résidences privées d'hébergement	10	3	3	0	0	6
Services préhospitaliers d'urgence	0	0	0	0	0	0
En attente d'assignation à une mission	2	0	0	0	0	0
Total	118	10	23	13	21	67

8. DES SECTEURS DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE HORS COMPÉTENCE DONT LES DEMANDES DE SERVICE SOULÈVENT DES PRÉOCCUPATIONS

Comme c'est le cas depuis quelques années, Hydro-Québec ainsi que le réseau de l'éducation ont fait l'objet d'un nombre important de demandes de service. Le Protecteur du citoyen ne peut traiter ces demandes comme des plaintes dans le champ de compétence qui lui est dévolu par la loi ni les réorienter vers une ressource indépendante.

Cette année, 164 demandes de service ont visé Hydro-Québec, par rapport à 171 en 2008-2009. Les motifs concernent principalement la facturation, les ententes de paiement, les ruptures de service et, d'une façon générale, la difficulté d'accéder aux services, y compris celle de pouvoir exposer son problème à un membre du personnel.

Par ailleurs, le réseau de l'éducation a été la cible de 122 demandes de service par rapport à 158 en 2008-2009. Ces demandes touchent principalement l'enseignement primaire, l'enseignement secondaire et les commissions scolaires.

