

Table des matières

MESSAGE DE LA PROTECTRICE DU CITOYEN	7
RAPPORT DE VALIDATION DU VÉRIFICATEUR INTERNE	11
NOTE AU LECTEUR	13
LE PROTECTEUR DU CITOYEN	15
FAITS SAILLANTS	19
ADMINISTRATION PUBLIQUE	23
Commissaire à la déontologie policière	25
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances	26
Curateur public	30
La Financière agricole du Québec	33
Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine	34
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs	35
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	37
Ministère de la Famille et des Aînés	39
Ministère de la Justice	42
Ministère de la Sécurité publique	
Sécurité civile et affaires policières	45
Direction générale des services correctionnels	46
Régie de l'assurance maladie du Québec	50
Régie du logement	52
Régie des rentes du Québec	54
Revenu Québec	
Fiscalité	55
Perception des pensions alimentaires	60
Société de l'assurance automobile du Québec	
Code de la sécurité routière	63
Indemnisation des accidentés de la route	66
Tribunal administratif du Québec	68

SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX: MINISTÈRE ET INSTANCES DU RÉSEAU	73
Adoption internationale	76
Déficience physique, déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement	77
Dépendances	84
Jeunes en difficulté	85
Perte d'autonomie liée au vieillissement	87
Santé mentale	91
Santé physique	94
Soutien	99
BILAN DE LA VEILLE LÉGISLATIVE ET RÉGLEMENTAIRE	103
LES RÉSULTATS EN CHIFFRES	123
1. Les demandes de services reçues	124
2. Les demandes de services fermées	125
3. Les plaintes et les signalements fermés à la suite d'une enquête	126
4. La provenance des plaintes et des signalements fermés à la suite d'une enquête	128
5. Le suivi des mesures correctrices	130
6. Un portrait des plaintes par ministère, organisme, mission ou programme-services.	131
7. Des secteurs hors compétence dont les demandes de services soulèvent des préoccupations	139
SUIVI DES RECOMMANDATIONS DES RAPPORTS ANNUELS 2007-2008, 2008-2009 ET 2009-2010 DU PROTECTEUR DU CITOYEN	141
LISTE DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT ANNUEL 2010-2011	161