

Note au lecteur

POUR FACILITER LA LECTURE DU RAPPORT :

- la forme masculine désigne ici aussi bien les femmes que les hommes ;
- les acronymes de certains organismes et établissements sont utilisés lorsqu'ils sont bien connus du public et contribuent à la clarté du texte.

L'INTÉGRATION DES RAPPORTS ANNUELS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

La Loi sur le Protecteur du citoyen prévoit le dépôt annuel devant l'Assemblée nationale d'un rapport d'activités et d'un rapport de gestion, ces deux documents devant être intégrés. Cette spécificité amène le Protecteur du citoyen à rendre compte simultanément, mais dans deux documents distincts, des résultats relatifs à l'exercice de sa mission et de ses fonctions, ainsi que de ceux qui concernent sa gestion interne.

Compte tenu de cette situation particulière, et dans un souci de faire état de sa reddition de comptes de la manière la plus complète possible, le Protecteur du citoyen peut indiquer le même renseignement dans les deux rapports pour permettre une lecture indépendante de ces documents.

LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE SERVICES

Le traitement des demandes de services nécessite l'emploi de différents termes pour qualifier chacune de ses étapes.

Ainsi, lorsque des personnes formulent des demandes de services au Protecteur du citoyen, il peut s'agir d'une *plainte* ou d'un *signalement* fait par un tiers (un signalement n'étant possible que dans le secteur de la santé et des services sociaux), d'une *demande d'assistance*, d'une *demande d'information* ou encore d'une *demande qui relève d'un autre organisme* que le Protecteur du citoyen et vers lequel il dirigera le citoyen. Seuls les signalements ou les plaintes peuvent donner lieu à une enquête du Protecteur du citoyen.

L'objet de la plainte ou du signalement peut porter sur plus d'un motif d'insatisfaction. Le Protecteur du citoyen doit prendre en considération l'ensemble des motifs entourant cette insatisfaction. Chacun de ces motifs conduit à une analyse qui permet de déterminer, à son terme, s'il est fondé ou non. Une plainte « fondée » donne lieu à une réponse favorable au citoyen, alors qu'une plainte « non fondée » confirme plutôt la position du ministère, de l'organisme public ou de l'instance du réseau de la santé et des services sociaux visés.

Chaque dossier, traité par motif de plainte, se conclut par un contact avec le citoyen, par téléphone, par lettre ou par tout autre moyen de communication, qui fait état des conclusions de l'enquête du Protecteur du citoyen. Cette étape en fait alors un dossier « conclu ». Certaines de ces conclusions formulent des recommandations qui sont transmises au ministère, à l'organisme public ou à l'instance du réseau de la santé et des services sociaux visés et le Protecteur du citoyen en assure le suivi jusqu'à la correction du préjudice. C'est à ce moment seulement que la demande de services est désignée « fermée ».

Le lecteur doit donc distinguer les demandes de services « reçues », compilées en vertu du nombre de demandes, et celles « conclues » ou « fermées », compilées par motif de plainte.