



LES RÉSULTATS EN CHIFFRES

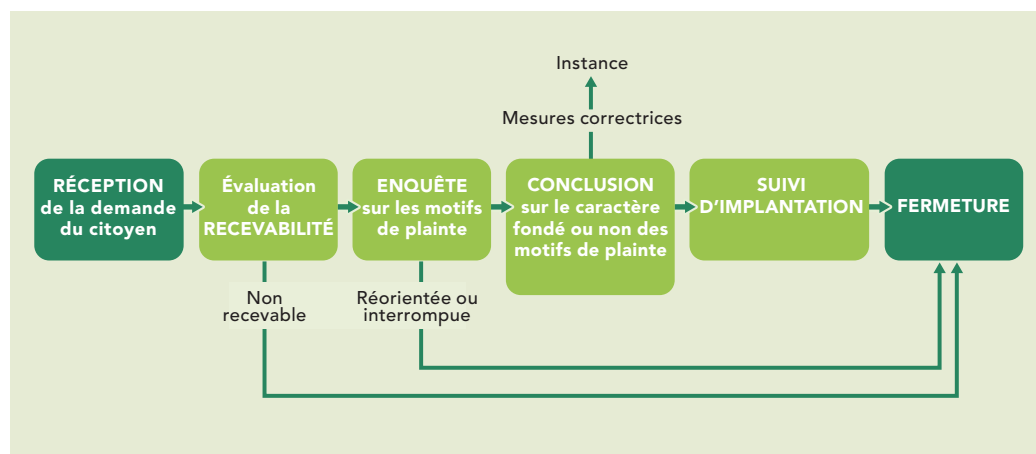
Ce chapitre présente les résultats en chiffres relativement à l'action du Protecteur du citoyen en vertu des deux lois qui le régissent, soit la Loi sur le Protecteur du citoyen et la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

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

Les demandes de services 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 visé, 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 ont été prises.

Le traitement des demandes de services



1. LES DEMANDES DE SERVICES REÇUES

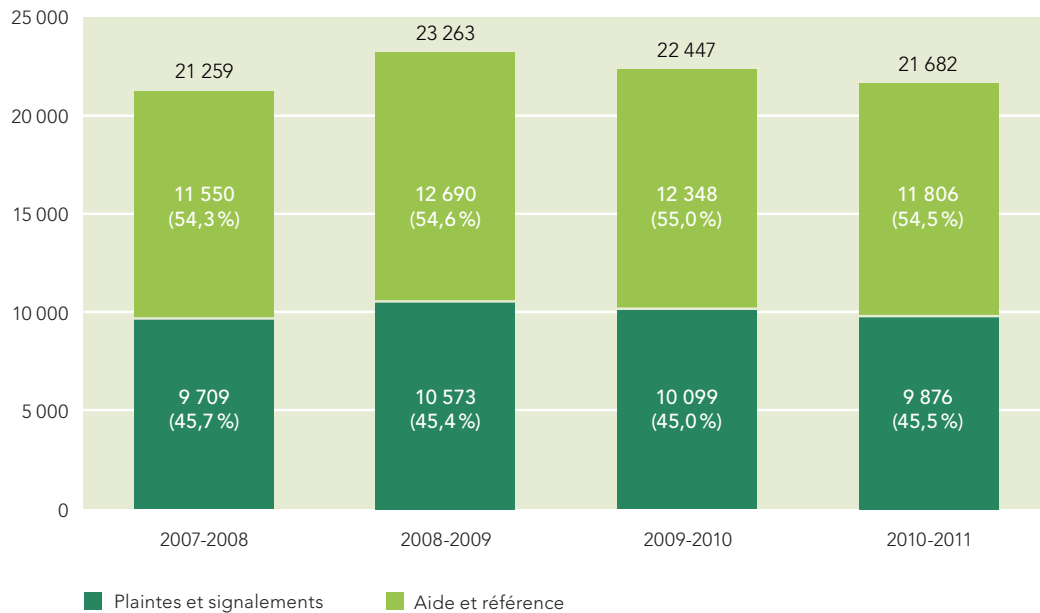
Évolution des demandes de services reçues



Les demandes de services 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 SERVICES FERMÉES

Évolution des demandes de services fermées



L'analyse d'une demande de services peut révéler plusieurs motifs d'intervention pour le Protecteur du citoyen. Les demandes fermées sont ici comptabilisées par motif, c'est pourquoi elles dépassent légèrement le nombre de demandes reçues présentées au tableau précédent.

En 2010-2011, le nombre de plaintes et de signalements a diminué de 2,2% par rapport à 2009-2010: il est passé de 10 099 à 9 876, alors que le nombre de demandes d'aide et de référence, qui ne donnent pas lieu à une enquête, a décliné de 4,4% pendant la même période, soit de 12 348 à 11 806. Donc, plus de 70% de la baisse des demandes de services provient de demandes pour lesquelles le Protecteur du citoyen n'a pas compétence.

La proportion des demandes de services se traduisant par des enquêtes est stable à environ 45% depuis quatre ans.

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

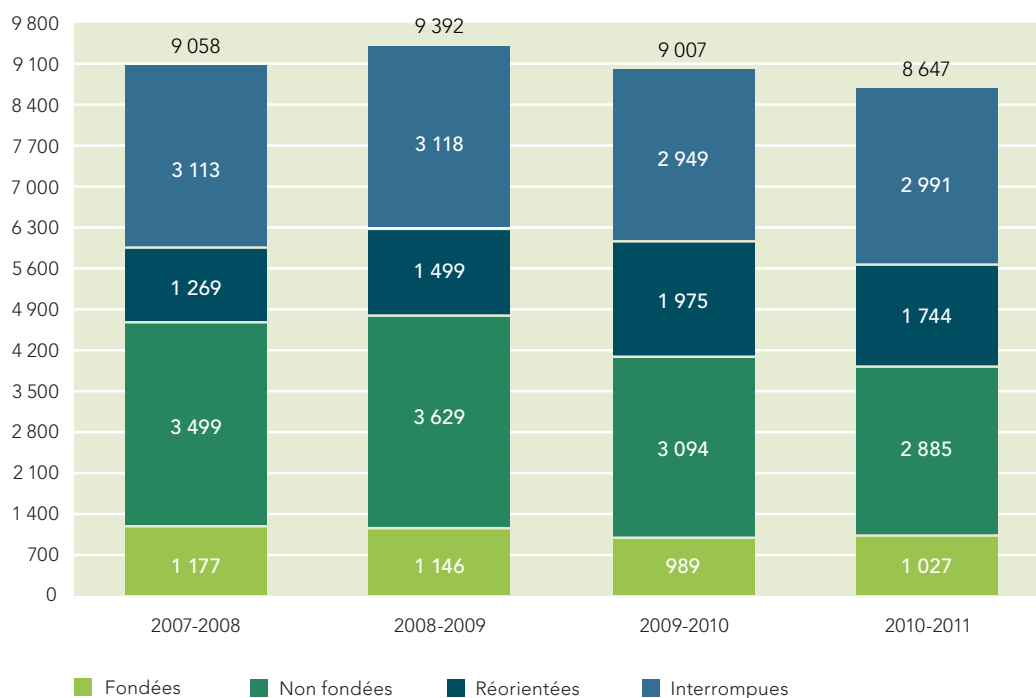
Lorsqu'une plainte ou un signalement est jugé recevable, le Protecteur du citoyen amorce une enquête.

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

Parfois, l'enquête n'est pas rendue à son terme 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.

3.1 L'évolution des plaintes fermées – Administration publique



En 2010-2011, le nombre de plaintes fondées en matière d'administration publique a augmenté de 3,8% : il est ainsi passé de 989 à 1 027, malgré une baisse du nombre total de plaintes fermées de 4,0%, soit de 9 007 à 8 647.

L'augmentation importante du nombre de plaintes fondées à la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) explique en grande partie cette variation.

3.2 L'évolution des plaintes et des signalements fermés – Santé et services sociaux



En 2010-2011, le nombre de plaintes et de signalements fondés en matière de santé et de services sociaux a augmenté de plus de la moitié par comparaison avec l'année dernière, soit de 294 à 444.

3.3 La proportion de plaintes et de signalements fondés

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Plaintes fondées en matière d'administration publique	25,2%	24,0%	24,2%	26,3%
Plaintes et signalements fondés en matière de santé et de services sociaux	37,6%	34,8%	38,9%	49,7%

La proportion de plaintes et de signalements fondés est établie de la façon suivante :

Plaintes et signalements fondés

Plaintes et signalements fondés + Plaintes et signalements non fondés

La proportion de plaintes et de signalements fondés en matière de santé et de services sociaux a augmenté de façon soutenue depuis deux ans, soit d'environ 15 points de pourcentage au total.

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

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

RÉGION ADMINISTRATIVE	POPULATION ¹		2010-2011	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%
(01) Bas-Saint-Laurent	201 268	2,5	250	2,9
(02) Saguenay–Lac-Saint-Jean	272 911	3,5	173	2,0
(03) Capitale-Nationale	693 859	8,8	1 314	15,2
(04) Mauricie	262 401	3,3	308	3,6
(05) Estrie	309 975	3,9	434	5,0
(06) Montréal	1 934 082	24,5	2 990	34,6
(07) Outaouais	363 638	4,6	301	3,5
(08) Abitibi-Témiscamingue	145 835	1,9	170	2,0
(09) Côte-Nord	95 538	1,2	96	1,1
(10) Nord-du-Québec	42 175	0,5	16	0,2
(11) Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	93 826	1,2	120	1,4
(12) Chaudière-Appalaches	405 483	5,1	224	2,6
(13) Laval	398 667	5,0	227	2,6
(14) Lanaudière	464 467	5,9	300	3,5
(15) Laurentides	549 442	7,0	588	6,8
(16) Montérégie	1 441 423	18,2	875	10,1
(17) Centre-du-Québec	232 385	2,9	143	1,6
Non précisée	–	–	81	0,9
Extérieur du Québec	–	–	37	0,4
Total	7 907 375	100,0	8 647	100,0

¹ Sources : Statistique Canada, Division de la démographie et Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques sociodémographiques et ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction des études et des analyses. Estimation de la population au 1^{er} juillet 2010.

4.2 La provenance des plaintes et des 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 matière de santé et de 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 ont l'obligation de rendre compte des services rendus aux citoyens.

RÉGION SOCIOSANITAIRE	POPULATION ¹		2010-2011	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%
(01) Bas-Saint-Laurent	201 268	2,5	51	4,2
(02) Saguenay–Lac-Saint-Jean	272 911	3,5	21	1,7
(03) Capitale-Nationale	693 859	8,8	96	7,8
(04) Mauricie et Centre-du-Québec	494 786	6,3	69	5,6
(05) Estrie	309 975	3,9	59	4,8
(06) Montréal	1 934 082	24,5	399	32,5
(07) Outaouais	363 638	4,6	44	3,6
(08) Abitibi-Témiscamingue	145 835	1,9	44	3,6
(09) Côte-Nord	95 538	1,2	12	1,0
(10) Nord-du-Québec	14 700	0,1	3	0,2
(11) Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	93 826	1,2	26	2,1
(12) Chaudière-Appalaches	405 483	5,1	63	5,1
(13) Laval	398 667	5,0	28	2,3
(14) Lanaudière	464 467	5,9	64	5,2
(15) Laurentides	549 442	7,0	160	13,0
(16) Montérégie	1 441 423	18,2	90	7,3
(17) Nunavik	11 830	0,1	0	0,0
(18) Terres-Cries-de-la-Baie-James	15 645	0,2	0	0,0
Total	7 907 375	100,0	1 229	100,0

¹ Sources : Statistique Canada, Division de la démographie et Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques sociodémographiques et ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction des études et des analyses. Estimation de la population au 1^{er} juillet 2010.

5. LE SUIVI DES MESURES CORRECTRICES

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

Le taux d'acceptation des mesures individuelles et collectives demandées par le Protecteur du citoyen atteint 97,8%, soit 98,4% pour les mesures à portée individuelle et 96,6% pour les mesures à portée collective.

5.1 Les mesures à portée individuelle acceptées

SECTEUR	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011		
				MESURES DEMANDÉES	MESURES ACCEPTÉES	% D'ACCEPTATION
Administration publique (plaintes)	98,6%	99,4%	99,6%	834	832	99,8%
Santé et services sociaux (plaintes)	97,5%	96,4%	99,2%	142	128	90,1%
Santé et services sociaux (signalements)	100,0%	100,0%	100,0%	8	8	100,0%
Total	98,5%	99,2%	99,6%	984	968	98,4%

5.2 Les mesures à portée collective acceptées

SECTEUR	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011		
				MESURES DEMANDÉES	MESURES ACCEPTÉES	% D'ACCEPTATION
Administration publique (plaintes)	97,6%	99,2%	99,5%	170	170	100,0 %
Santé et services sociaux (plaintes)	99,1%	99,7%	98,0%	279	262	93,9 %
Santé et services sociaux (signalements)	100,0%	100,0%	100,0%	86	85	98,8 %
Total	98,8%	99,6%	98,8%	535	517	96,6 %

6. UN PORTRAIT DES PLAINTES PAR MINISTÈRE, ORGANISME, MISSION OU PROGRAMME-SERVICES

En 2010-2011, le Protecteur du citoyen est intervenu auprès :

- de 61 des 87 ministères et organismes qui sont assujettis à sa compétence d'intervention, soit 70 %;
- de 174 des 307 établissements et agences du réseau de la santé et des services sociaux assujettis à sa compétence d'intervention, soit 57 %.

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

MINISTÈRE OU ORGANISME	PLAINTES FONDÉES 2007-2008	PLAINTES FONDÉES 2008-2009	PLAINTES FONDÉES 2009-2010	MOYENNE (2007-2008, 2008-2009, 2009-2010)	PLAINTES FONDÉES 2010-2011	VARIATION PAR RAPPORT À LA MOYENNE
Société de l'assurance automobile du Québec	245	233	184	221	117	- 104
Ministère de la Sécurité publique	499	412	372	428	342	- 86
Commission de la santé et de la sécurité du travail	80	69	48	66	34	- 32
Régie des rentes du Québec	22	30	24	25	12	- 13
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	40	70	54	55	47	- 8
Curateur public	20	22	28	23	18	- 5
Régie de l'assurance maladie du Québec	16	29	9	18	14	- 4
Régie du logement	23	26	19	22	26	4
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	35	31	18	28	42	14
Ministère du Revenu du Québec	111	119	115	115	133	18
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances	5	9	9	8	147	139
Autres	81	96	109	95	95	0
Total Administration publique	1 177	1 146	989	1 104	1 027	- 77

Les 11 ministères et organismes ayant fait l'objet d'au moins 10 plaintes fondées génèrent près de 91 % des plaintes fondées.

6.2 Les plaintes fermées par ministère ou organisme en fonction du résultat du traitement

MINISTÈRE OU ORGANISME / VOLET	PLAINTES REÇUES EN 2010-2011	PLAINTES FERMÉES EN 2010-2011				
		RÉORIENTÉES	INTER-ROMPUES	NON FONDÉES	FONDÉES	TOTAL
Agence de l'efficacité énergétique	6	0	1	2	2	5
Autorité des marchés financiers	16	0	6	12	3	21
Bureau d'audiences publiques sur l'environnement	0	0	1	0	0	1
Centre de services partagés du Québec	11	2	3	2	5	12
Comité de déontologie policière	1	0	0	1	0	1
Commissaire à la déontologie policière	65	0	21	33	0	54
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances	260	0	34	33	147	214
Commission d'accès à l'information	31	1	9	9	7	26
Commission de la fonction publique du Québec	2	0	1	0	0	1
Commission de la santé et de la sécurité du travail						
Indemnisation	554	10	200	142	23	375
Indemnisation des victimes d'actes criminels	138	1	52	37	11	101
Général	34	1	3	5	0	9
Commission de l'équité salariale	4	0	0	0	1	1
Commission de protection du territoire agricole du Québec	12	1	9	3	0	13
Commission des lésions professionnelles	62	3	45	3	4	55
Commission des normes du travail	54	3	20	14	4	41
Commission des relations du travail	15	1	8	4	0	13
Commission municipale du Québec	1	0	0	0	0	0
Commission québécoise des libérations conditionnelles	32	5	14	3	1	23
Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre	1	0	0	1	0	1

MINISTÈRE OU ORGANISME / VOLET	PLAINTES REÇUES EN 2010-2011	PLAINTES FERMÉES EN 2010-2011				
		RÉORIENTÉES	INTER-ROMPUES	NON FONDÉES	FONDÉES	TOTAL
Conseil de gestion de l'assurance parentale	1	0	0	0	0	0
Conseil de la justice administrative	4	0	4	0	0	4
Conseil de la magistrature	1	0	1	0	0	1
Coroner	12	0	2	6	3	11
Curateur public	190	11	64	109	18	202
Directeur des poursuites criminelles et pénales	4	0	3	0	1	4
La Financière agricole du Québec	16	0	6	5	2	13
Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine	14	0	5	4	4	13
Ministère de la Famille et des Aînés	407	0	17	22	8	47
Ministère de la Justice	44	0	15	13	7	35
Ministère de la Santé et des Services sociaux	53	0	39	4	3	46
Ministère de la Sécurité publique						
Sécurité civile	5	0	1	2	0	3
Services correctionnels	3 867	1 529	1 083	777	340	3 729
Général	18	1	9	4	2	16
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	21	0	8	9	4	21
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport						
Aide financière aux études	145	0	21	99	31	151
Éducation	87	14	58	21	11	104
Général	8	0	2	0	0	2
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale						
Emploi	129	24	43	40	3	110
Régime québécois d'assurance parentale	31	2	13	13	0	28
Solidarité sociale	764	93	275	247	44	659

MINISTÈRE OU ORGANISME / VOLET	PLAINTES REÇUES EN 2010-2011	PLAINTES FERMÉES EN 2010-2011				
		RÉORIENTÉES	INTERROMPUES	NON FONDÉES	FONDÉES	TOTAL
Général	159	4	18	14	0	36
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles	24	3	10	8	2	23
Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire	51	2	11	26	2	41
Ministère des Finances	183	0	165	7	1	173
Ministère des Ressources naturelles et de la Faune	34	0	8	15	2	25
Ministère des Services gouvernementaux	1	0	0	0	0	0
Ministère des Transports	38	2	11	13	6	32
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs	58	2	15	39	2	58
Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation	1	0	0	0	0	0
Ministère du Revenu du Québec						
Direction générale des biens non réclamés	11	0	3	3	2	8
Fiscalité	673	7	203	235	109	554
Perception des pensions alimentaires	112	7	18	62	21	108
Registraire des entreprises	14	0	4	0	1	5
Général	72	0	2	1	0	3
Ministère du Tourisme	2	0	1	1	0	2
Ministère du Travail	2	0	1	0	1	2
Office de la protection du consommateur	18	0	2	6	6	14
Office des personnes handicapées du Québec	6	0	4	1	0	5
Office des professions du Québec	10	0	2	7	7	16
Office québécois de la langue française	5	0	1	2	1	4

MINISTÈRE OU ORGANISME / VOLET	PLAINTES REÇUES EN 2010-2011	PLAINTES FERMÉES EN 2010-2011				
		RÉORIENTÉES	INTERROMPUES	NON FONDÉES	FONDÉES	TOTAL
Régie de l'assurance maladie du Québec	209	0	36	120	14	170
Régie des alcools, des courses et des jeux	4	0	1	2	1	4
Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec	3	0	1	0	0	1
Régie des rentes du Québec	246	0	53	127	12	192
Régie du bâtiment du Québec	11	0	3	4	1	8
Régie du cinéma	1	0	0	1	0	1
Régie du logement	168	2	60	46	26	134
Secrétariat du Conseil du trésor	2	1	1	0	0	2
Services Québec						
Directeur de l'état civil	43	0	10	28	1	39
Général	5	0	2	1	0	3
Société de l'assurance automobile du Québec						
Code de la sécurité routière	298	11	58	185	30	284
Indemnisation	515	1	150	235	87	473
Général	41	0	4	3	0	7
Société d'habitation du Québec	20	0	9	5	1	15
Tribunal administratif du Québec	39	0	27	9	2	38
Vérificateur général	1	0	1	0	0	1
Total	10 200	1 744	2 991	2 885	1 027	8 647

Note: La liste de tous les ministères et organismes assujettis à la Loi sur le Protecteur du citoyen peut être consultée sur le site Web de ce dernier : www.protecteurducitoyen.qc.ca.

6.3 Les plaintes fermées en matière de santé et de services sociaux en fonction de la mission visée

MISSION DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX	PLAINTES REÇUES EN 2010-2011	PLAINTES FERMÉES EN 2010-2011				
		RÉORIENTÉES	INTER-ROMPUES	NON FONDÉES	FONDÉES	TOTAL
Centres hospitaliers	464	8	89	146	194	437
Centres locaux de services communautaires	176	3	43	67	54	167
Centres d'hébergement et de soins de longue durée	162	2	29	60	68	159
Centres de réadaptation	84	1	20	28	38	87
Centres jeunesse	135	1	51	67	11	130
Agences de la santé et des services sociaux	21	0	2	2	5	9
Organismes communautaires	14	0	8	5	13	26
Résidences privées d'hébergement	25	0	4	10	2	16
Services préhospitaliers d'urgence	37	0	4	17	4	25
Ressources d'hébergement pour clientèles vulnérables	3	1	0	2	0	3
En attente d'assignation à une mission	14	0	0	0	0	0
Total	1 135	16	250	404	389	1 059

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

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

MISSION DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX	SIGNA- LEMENTS REÇUS EN 2010-2011	SIGNALEMENTS FERMÉS EN 2010-2011				
		RÉORIE- NÉS	INTER- ROMPUS	NON FONDÉS	FONDÉS	TOTAL
Centres hospitaliers	46	1	15	14	18	48
Centres locaux de services communautaires	11	0	6	0	0	6
Centres d'hébergement et de soins de longue durée	31	0	19	17	13	49
Centres de réadaptation	16	1	2	4	3	10
Centres jeunesse	24	0	4	1	14	19
Agences de la santé et des services sociaux	10	0	3	3	5	11
Organismes communautaires	3	0	0	4	0	4
Résidences privées d'hébergement	32	3	15	3	2	23
Services préhospitaliers d'urgence	1	0	0	0	0	0
Ressources d'hébergement pour clientèles vulnérables	5	0	0	0	0	0
Total	179	5	64	46	55	170

6.5 Les plaintes et les signalements fermés en matière de santé et de services sociaux en fonction des programme-services visés

PROGRAMME-SERVICES DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX	PLAINTES ET SIGNALEMENTS REÇUS EN 2010-2011	PLAINTES ET SIGNALEMENTS FERMÉS EN 2010-2011				
		RÉORIENTÉS	INTER-ROMPUS	NON FONDÉS	FONDÉS	TOTAL
Bâtiments et équipements	13	2	0	2	6	10
Déficience intellectuelle / Troubles envahissants du développement	79	2	16	24	41	83
Déficience physique	67	1	13	24	17	55
Dépendances	9	1	1	4	2	8
Jeunes en difficulté	151	1	52	71	20	144
Médecins	10	0	6	1	2	9
Perte d'autonomie liée au vieillissement	258	6	67	89	80	242
Régime d'examen des plaintes	124	0	31	22	62	115
Santé mentale	125	2	45	45	55	147
Santé physique	268	3	41	94	123	261
Santé publique	2	0	0	0	0	0
Soutien aux services	158	0	14	70	33	117
S.O. (sans objet)	15	1	18	0	0	19
Autre	18	2	8	4	3	17
En attente d'assignation à un programme-services	17	0	2	0	0	2
Total	1 314	21	314	450	444	1 229

7. DES SECTEURS HORS COMPÉTENCE DONT LES DEMANDES DE SERVICES 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 services. Le Protecteur du citoyen ne peut traiter ces demandes comme des plaintes dans le champ de compétence qui lui est dévolu par la loi.

Cette année, 229 demandes de services ont visé Hydro-Québec, par rapport à 164 en 2009-2010. Les motifs concernent principalement la facturation, les ententes de paiement, les ruptures de service, les délais de branchement 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 l'objet de 105 demandes de services par rapport à 122 en 2009-2010. Ces demandes touchent principalement l'enseignement collégial, l'enseignement primaire et les commissions scolaires.

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Hydro-Québec	208	171	164	229
Réseau de l'éducation	102	158	122	105