

# 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 .....	25
Commissaire à la déontologie policière .....	27
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA).....	27
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST).....	29
Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) .....	32
Curateur public.....	34
La Financière agricole du Québec .....	36
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs.....	38
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport .....	40
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.....	45
Ministère de la Famille et des Aînés .....	56
Ministère de la Justice.....	60
Ministère de la Sécurité publique - Direction générale des services correctionnels .....	63
Office de la protection du consommateur .....	72
Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) .....	74
Régie du logement .....	77
Revenu Québec	
Fiscalité .....	79
Perception des pensions alimentaires .....	87
Services Québec – Directeur de l'état civil .....	90
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	
Code de la sécurité routière .....	94
Indemnisation des accidentés de la route.....	100
Tribunal administratif du Québec .....	103

LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET SON RÉSEAU DE SERVICES . . .	107
Adoption internationale . . . . .	113
Déficience physique, déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement .	117
Dépendances . . . . .	122
Jeunes en difficulté . . . . .	123
Perte d'autonomie liée au vieillissement . . . . .	126
Soutien à domicile . . . . .	133
Santé mentale. . . . .	136
Santé physique. . . . .	139
Soutien aux services . . . . .	143
 BILAN DE LA VEILLE LÉGISLATIVE ET RÉGLEMENTAIRE . . . . .	 149
 LES RÉSULTATS EN CHIFFRES . . . . .	 169
1 Les plaintes fondées : un portrait à six faces . . . . .	170
2 Les demandes de services reçues . . . . .	173
3 Les demandes de services fermées . . . . .	174
4 Les plaintes et les signalements fermés à la suite d'une enquête . . . . .	175
5 La provenance des plaintes et des signalements fermés à la suite d'une enquête . . . . .	178
6 Le suivi des mesures correctrices . . . . .	180
7 Un portrait des plaintes et des signalements par ministère, organisme, mission ou programme de services . . . . .	181
8 Un secteur hors compétence du Protecteur du citoyen dont les demandes de services soulèvent des préoccupations. . . . .	189
 SUIVI DES RECOMMANDATIONS DES RAPPORTS ANNUELS ANTÉRIEURS (DEPUIS 2007) DU PROTECTEUR DU CITOYEN . . . . .	 191
 LISTE DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT ANNUEL 2011-2012 . . . . .	 207