



LES RÉSULTATS EN CHIFFRES

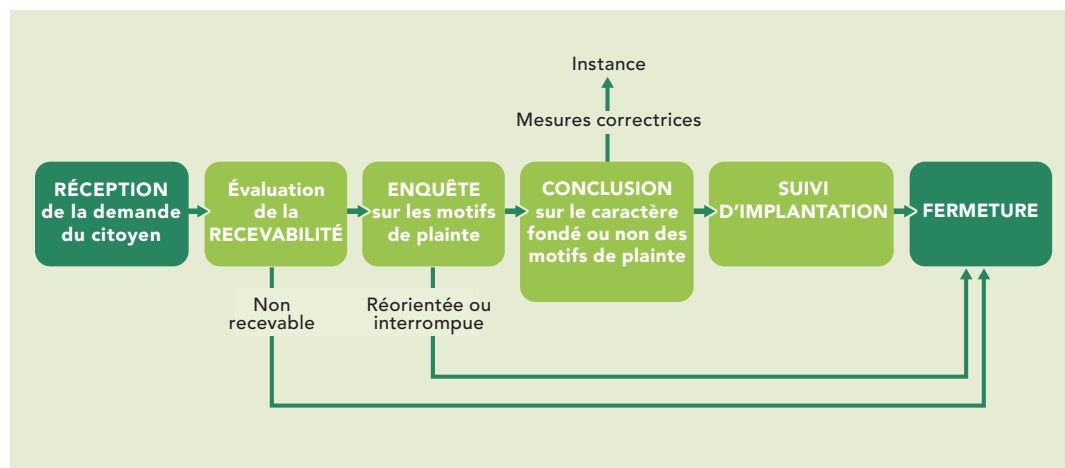
Ce chapitre présente les statistiques relatives à l'action du Protecteur du citoyen en vertu des deux lois qui le régissent, soit la Loi sur le Protecteur du citoyen et la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

En matière de santé et de services sociaux, le Protecteur du citoyen, sauf exception, est une instance non judiciaire de deuxième et dernier recours pour l'utilisateur 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.

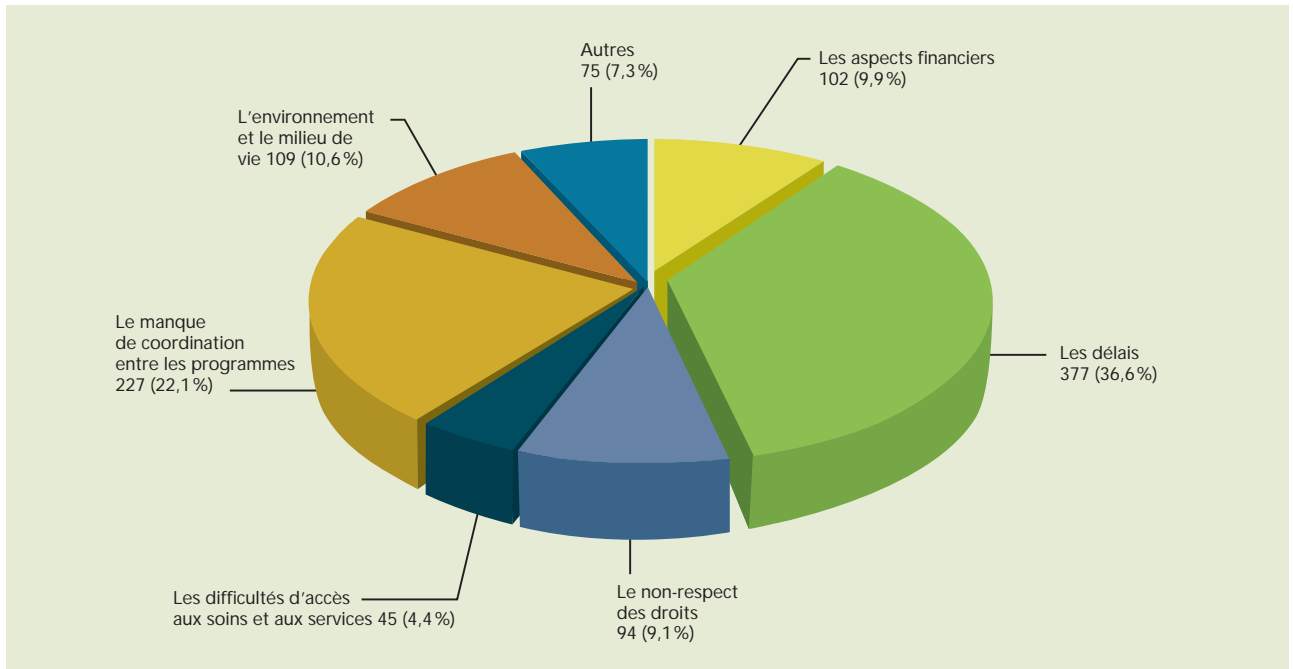
Au terme d'une enquête, le Protecteur du citoyen informe la personne de ses conclusions. Si la plainte s'avère fondée, des mesures correctrices peuvent être demandées au ministère, à l'organisme ou à l'établissement visé, et le Protecteur du citoyen suit leur implantation. Un dossier de plainte fondée 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

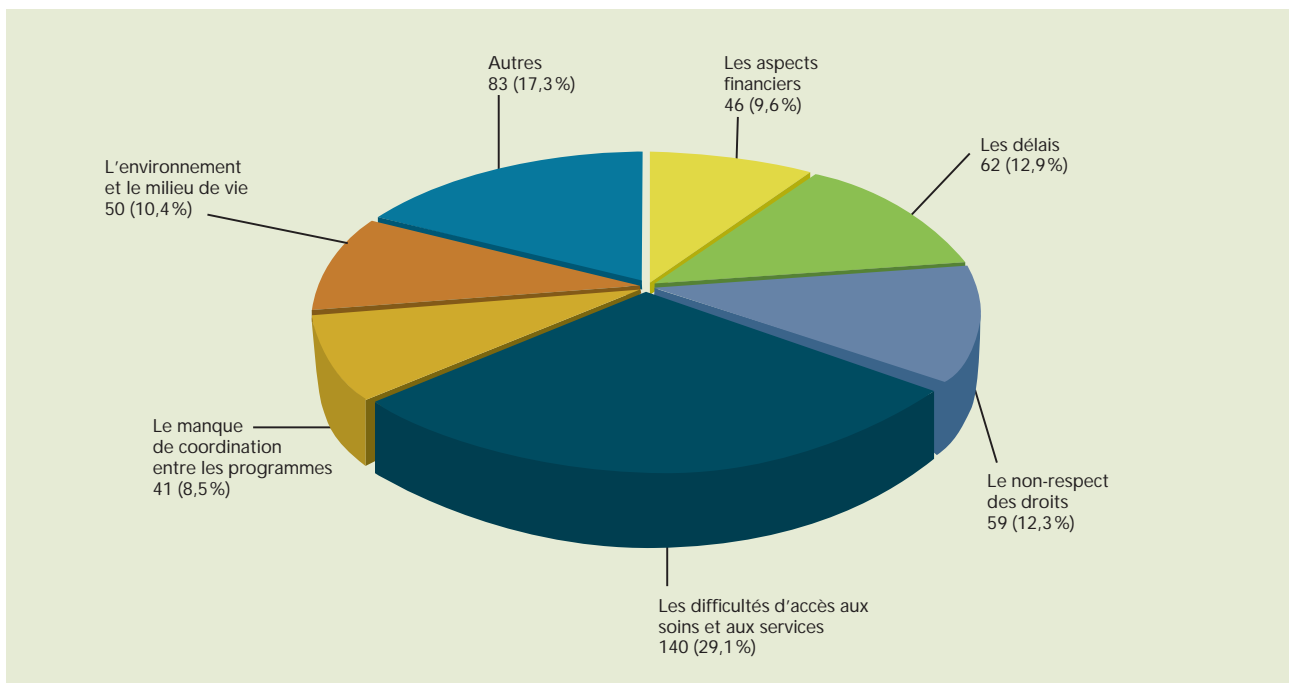


1 LES PLAINTES FONDÉES : UN PORTRAIT À SIX FACES

ADMINISTRATION PUBLIQUE



SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX



En 2011-2012, les plaintes fondées se sont réparties en six grandes catégories. Bien que le taux de plaintes fondées dans chaque catégorie diffère entre les instances de l'administration publique et celles de la santé et des services sociaux, leur récurrence révèle des problématiques de fond qui doivent retenir l'attention de tous les services publics.

Les délais

(administration publique : 36,6%; santé et services sociaux : 12,9%)

Les délais constituent le premier motif de plaintes fondées en ce qui concerne l'administration publique et le deuxième en matière de santé et de services sociaux. Les conséquences d'une attente indûment longue pour les citoyens se font particulièrement ressentir dans l'application des divers programmes à incidence financière, notamment des indemnisations en vertu d'assurances publiques et des rentes de retraite. De même, le Protecteur du citoyen observe toujours des délais préoccupants dans l'accès aux tribunaux administratifs, notamment à la Régie du logement et au Tribunal administratif du Québec. En matière de santé et de services sociaux, les plaintes se réfèrent fréquemment aux délais avant d'obtenir un rendez-vous avec un professionnel, un test diagnostique, un traitement ou une chirurgie.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen relève que les délais officiellement déclarés par les ministères et organismes ne correspondent souvent qu'à une partie de la réalité, soit le temps écoulé entre la demande initiale et le premier diagnostic en matière de santé et de services sociaux, alors que le traitement ne viendra que beaucoup plus tard, ou encore le temps écoulé entre la demande initiale et la première audience devant un tribunal administratif, celle-ci pouvant ensuite être reportée pendant des mois, voire des années. Le Protecteur du citoyen qualifie ce phénomène de « déplacement de l'attente ».

Les difficultés d'accès aux soins et aux services

(administration publique : 4,4%; santé et services sociaux : 29,1%)

Les difficultés d'accès aux soins et aux services représentent le principal motif de plaintes fondées en matière de santé et de services sociaux. On fait référence non seulement à la notion d'attente d'un service, mais également à l'inaccessibilité des services : impossibilité de se trouver un médecin de famille, difficulté d'accès à des services de réadaptation, insuffisance des services à domicile, entre autres exemples. De plus, on observe un effritement de l'offre de services parce que la couverture de certains services est graduellement réduite. Cela se manifeste, notamment, par la non-indexation des allocations liées à l'acquisition de certaines fournitures médicales pour les prestataires de l'aide de dernier recours, l'imposition de frais accessoires non prévus dans les programmes ou l'octroi d'un niveau et d'un nombre d'heures de services inférieurs à l'évaluation professionnelle. Pour le secteur de l'administration publique, les plaintes portent surtout sur les services correctionnels.

Le manque de coordination entre les programmes

(administration publique : 22,1 % ; santé et services sociaux : 8,5 %)

Le manque de coordination entre les services publics (le fonctionnement « en silo ») s'avère encore une des principales difficultés auxquelles doivent faire face les citoyens. Cela entraîne différents problèmes, notamment financiers, comme lorsque la Régie des rentes du Québec refuse de transmettre par télécopieur une confirmation au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour valider qu'un prestataire de l'assistance emploi n'a pas reçu son chèque de conjoint survivant, ou bien lorsque la Régie de l'assurance maladie du Québec transmet à la Régie des rentes du Québec des renseignements erronés sur le statut d'un citoyen.

En matière de santé et de services sociaux, le Protecteur veut signaler le manque de coordination des services pour les citoyens ayant une déficience ou un trouble envahissant du développement. Ainsi, un centre de réadaptation en déficience physique a cessé d'offrir des services à un jeune parce qu'il l'avait dirigé vers un centre de réadaptation en déficience intellectuelle après avoir diagnostiqué une déficience de cet ordre. Le manque de coordination peut aussi avoir un impact sur les personnes détenues, par exemple lorsqu'un établissement de santé ne donne pas suite à une ordonnance d'évaluation psychiatrique du tribunal, faute de place.

L'environnement et le milieu de vie

(administration publique : 10,6 % ; santé et services sociaux : 10,4 %)

Le milieu de vie est un facteur déterminant de la qualité de vie d'une personne. Ainsi, le Protecteur du citoyen est intervenu auprès du Curateur public afin qu'une personne soit maintenue dans un milieu de vie qui lui était familier et qui répondait mieux à ses besoins. De même, une intervention a été requise auprès d'un centre jeunesse parce qu'un jeune se voyait exclure d'une ressource d'hébergement simplement parce qu'il avait atteint l'âge de 18 ans, et ce, sans égard à la poursuite de son année scolaire en cours. Enfin, le Protecteur du citoyen s'est présenté à maintes reprises dans des établissements hébergeant des personnes âgées pour constater des situations où leur bien-être n'était pas assuré de manière appropriée. Dans un cas particulièrement troublant, une soixantaine de personnes ont été transférées dans un centre non adapté et non préparé à les accueillir pour libérer des lits à l'urgence d'un centre hospitalier.

Les aspects financiers

(administration publique : 9,9 % ; santé et services sociaux : 9,6 %)

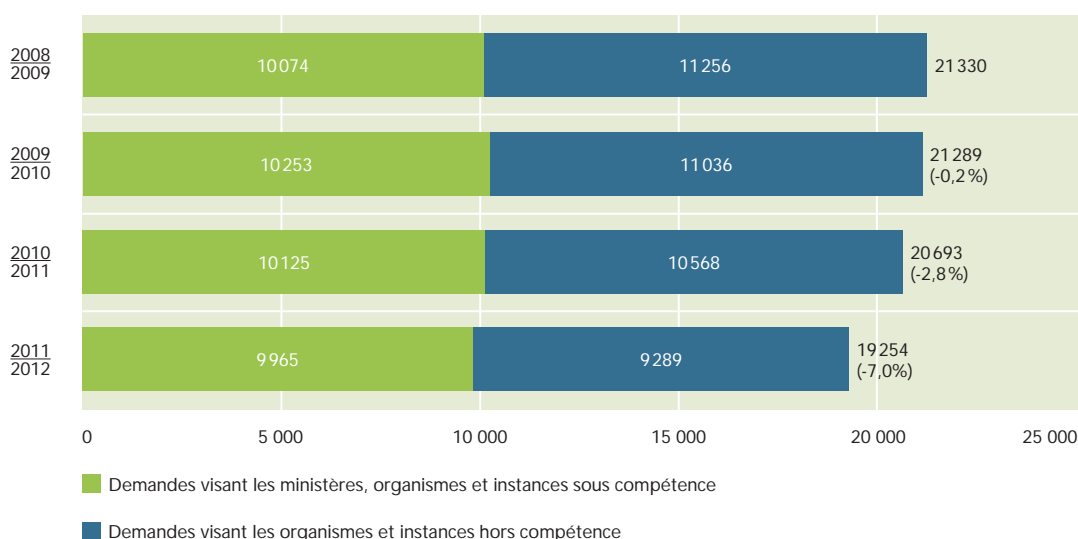
En matière financière, le Protecteur du citoyen observe que l'Administration est parfois davantage centrée sur sa performance administrative et financière que sur les services à rendre aux citoyens. Ainsi, il est intervenu dans le cas d'une saisie illégale d'une partie des prestations d'un accidenté par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). Il a également obtenu l'annulation du paiement d'intérêts pour des citoyens, alors même que l'accumulation de ces intérêts découlait d'un retard dans le traitement du dossier par Revenu Québec. En matière de santé et de services sociaux, plusieurs plaintes fondées concernaient des frais accessoires imposés aux citoyens, dont ceux qui sont exigés pour le traitement de la dégénérescence maculaire. Plusieurs plaintes ont également été traitées concernant la facturation de frais de chambre privée, alors qu'elle était médicalement requise, et le transport ambulancier, dont la politique de remboursement demeure méconnue.

Le non-respect des droits

(administration publique : 9,1 % ; santé et services sociaux : 12,3 %)

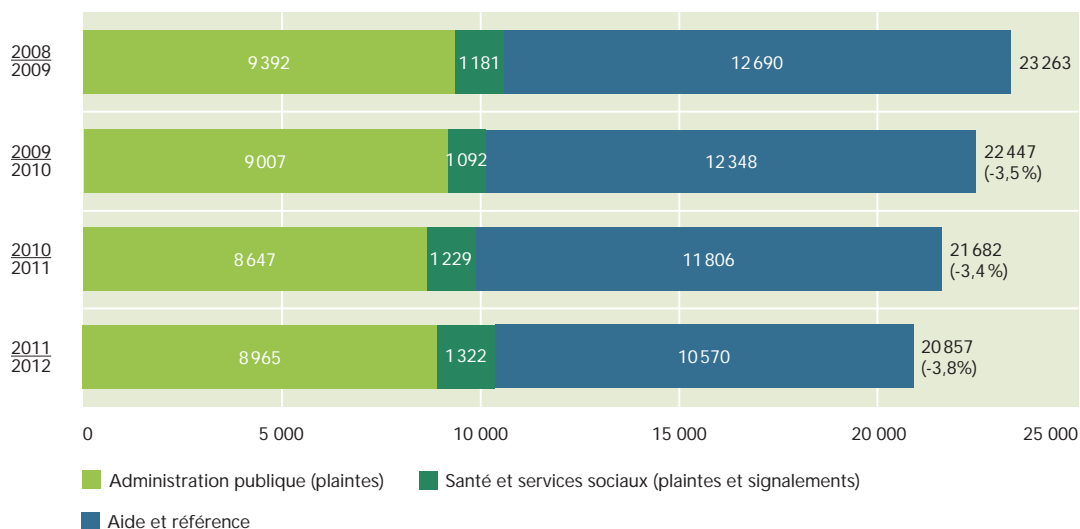
Le non-respect des droits est encore une réalité observée dans les services publics. Outre les manquements à incidence financière (saisies ou pénalités abusives), le Protecteur du citoyen a constaté plusieurs cas où des décisions ont été rendues sans que l'ensemble des faits ait été vérifié ou que la loi et la réglementation applicables aient été respectées. Ainsi, l'Office de la protection du consommateur faisait mention d'un avis pénal au dossier d'un commerçant alors qu'il n'y avait aucun jugement en ce sens. La Financière agricole du Québec ne permettait pas à un agriculteur d'expliquer les circonstances ayant mené à l'imposition d'une pénalité, ce que le recours en révision lui permettait pourtant. En matière de santé et de services sociaux, le non-respect des droits est surtout relevé dans le secteur de la santé mentale, notamment lors de la mise en place de mesures de contrôle exagérées.

2 LES DEMANDES DE SERVICES REÇUES



En 2011-2012, le nombre total de demandes de services reçues a diminué de 7,0%. Cette situation est en majeure partie attribuable à la baisse notable des demandes reçues visant les organismes et instances qui ne sont pas assujettis à la compétence du Protecteur du citoyen (-12,1%), alors que la diminution des demandes relatives aux ministères, organismes publics et instances assujettis à sa compétence a été plus modeste (-1,6%).

3 LES 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, et c'est pourquoi elles dépassent légèrement le nombre total de demandes reçues présentées dans le graphique précédent.

En 2011-2012, le nombre de plaintes et de signalements fermés dans les deux secteurs sous la compétence du Protecteur du citoyen a augmenté de 4,2% par rapport à 2010-2011 : il est passé de 9 876 en 2010-2011 (soit 8 647 + 1 229) à 10 287 en 2011-2012 (soit 8 965 + 1 322). Au cours de la même période, le nombre de demandes d'aide et de référence a décliné de 10,5% (soit de 11 806 à 10 570), ce qui a permis au Protecteur du citoyen de concentrer davantage son action sur les dossiers relevant de sa compétence d'intervention.

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

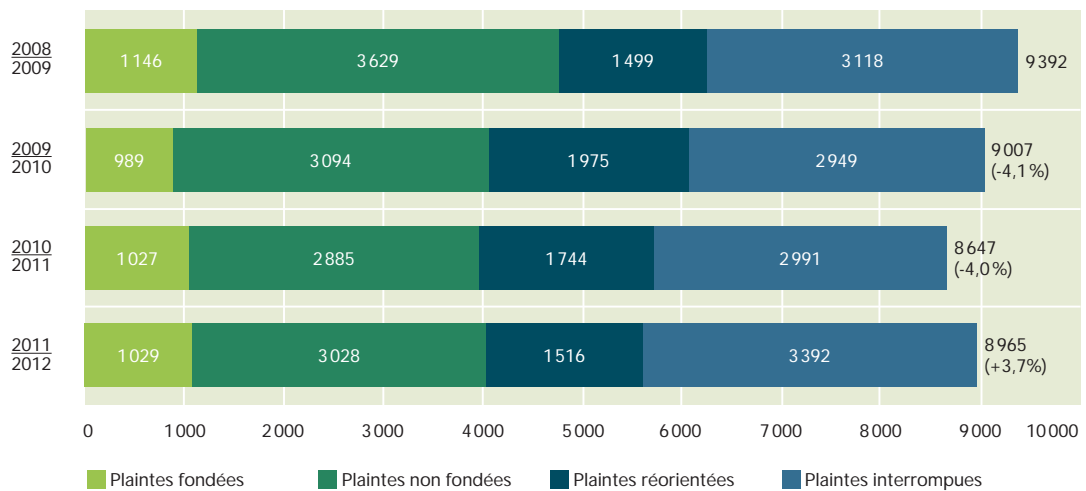
Lorsqu'une plainte ou un signalement est jugé recevable, le Protecteur du citoyen amorce une enquête.

En cours d'enquête, il arrive que le citoyen ou l'utilisateur ne donne pas suite à sa plainte ou qu'il la retire, notamment parce que l'annonce de l'intervention du Protecteur du citoyen a permis un dénouement positif de la situation. L'enquête est alors interrompue.

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

4.1 L'évolution des plaintes fermées – Administration publique

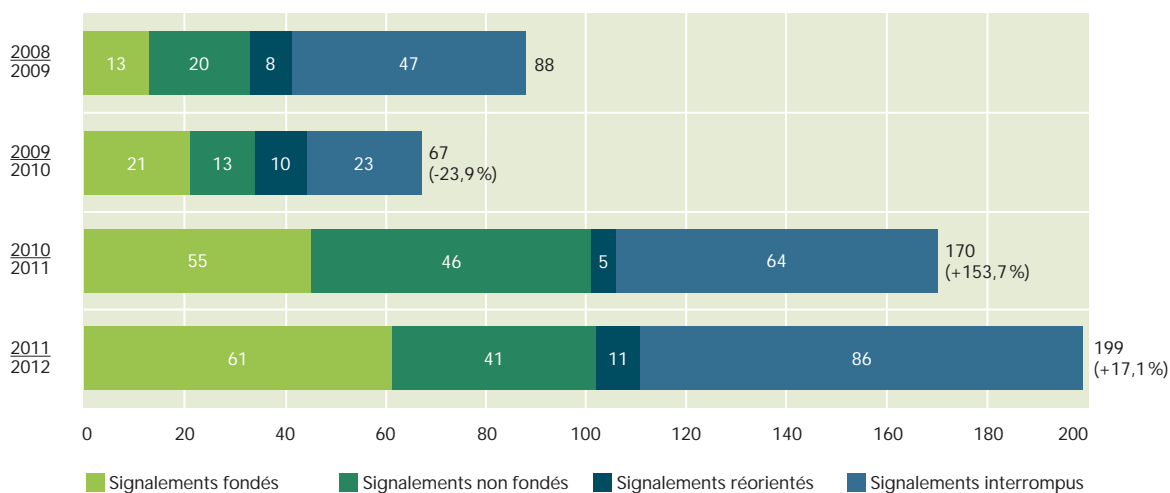


En 2011-2012, le nombre de plaintes fondées en matière d'administration publique est resté stable. Le nombre de plaintes non fondées est en hausse de 5,0%, soit de 2 885 à 3 028.

4.2 L'évolution des plaintes fermées – Santé et services sociaux



4.3 L'évolution des signalements fermés – Santé et services sociaux



Le nombre total de plaintes fermées en matière de santé et services sociaux a connu une hausse de 6,0% en 2011-2012. Il est intéressant de noter que les plaintes fondées connaissent une augmentation significative (8,0%), soit de 389 à 420. Pour les plaintes non fondées, cet accroissement est de 15,1%, soit de 404 à 465.

Le nombre de signalements fermés a augmenté de 17,1 % en 2011-2012 par rapport à l'exercice précédent. Cependant, ce sont les signalements réorientés et interrompus qui ont connu une plus forte hausse. En effet, dans plusieurs situations, le Protecteur du citoyen laisse le soin aux commissaires locaux et régionaux de régler d'abord le traitement en première instance.

4.4 La proportion de plaintes et de signalements fondés

	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Plaintes fondées en matière d'administration publique	24,0%	24,2%	26,3%	25,4%
Plaintes et signalements fondés en matière de santé et de services sociaux	34,8%	38,9%	49,7%	48,7%

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

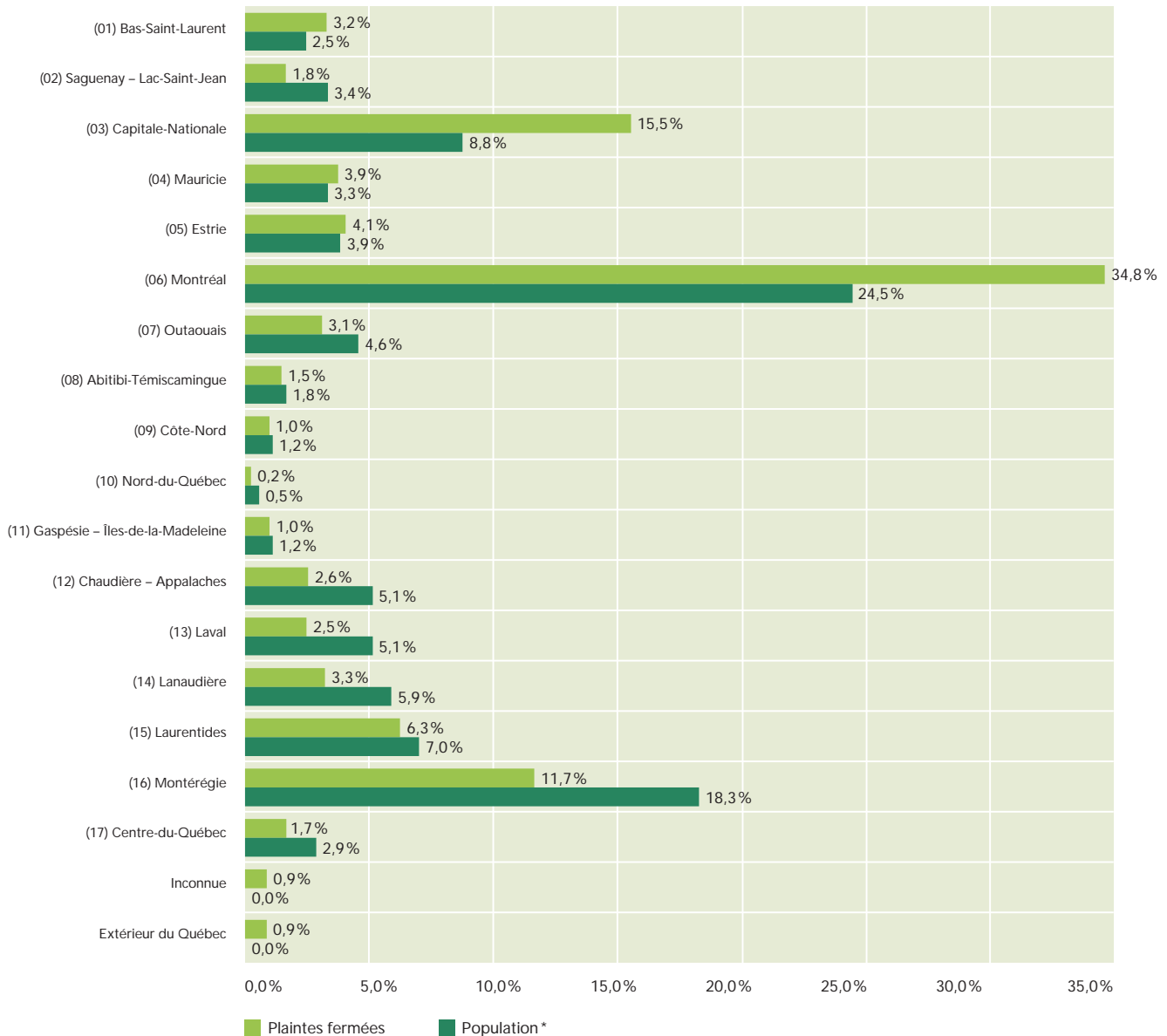
$$\frac{\text{Plaintes et signalements fondés}}{\text{Plaintes et signalements fondés} + \text{Plaintes et signalements non fondés}}$$

La proportion de plaintes et de signalements fondés est sensiblement stable par rapport aux données de l'année précédente.

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

Proportion des plaintes fermées en matière d'administration publique / proportion de la population

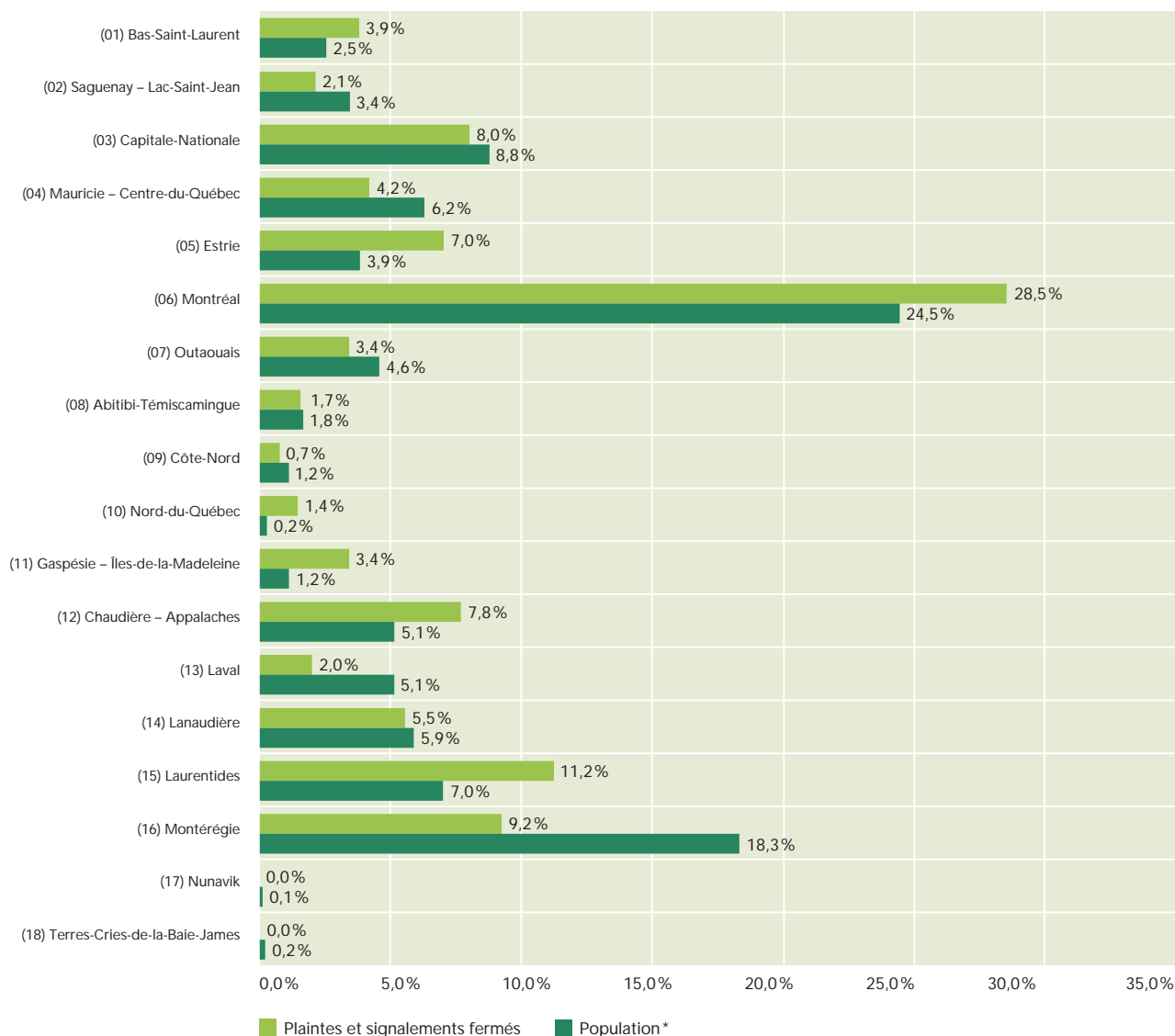


* Source : Statistique Canada, Division de la démographie; Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques sociodémographiques et ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction des études et des analyses. Estimation de la population au 1^{er} juillet 2011.

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

Alors que l'offre de services de l'administration publique est administrée pour l'ensemble du Québec, l'offre de services en matière de santé et de services sociaux l'est par région sociosanitaire. Ce sont des instances de la région sociosanitaire, selon un découpage officiel du ministère de la Santé et des Services sociaux, qui ont l'obligation de rendre compte des services rendus aux citoyens.

Proportion des plaintes et signalements fermés en matière de santé et services sociaux / proportion de la population



* Source: Statistique Canada, Division de la démographie; 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 2011.

6 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 généralement 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 cette année respectivement 98,5% et 98,4%.

6.1 Les mesures à portée individuelle acceptées

SECTEUR	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2011-2012	
					MESURES ACCEPTÉES	MESURES REFUSÉES
Administration publique (plaintes)	99,4%	99,6%	99,8%	99,0%	770	8
Santé et services sociaux (plaintes)	96,4%	99,2%	90,1%	96,3%	154	6
Santé et services sociaux (signalements)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	16	0
Total	99,2%	99,6%	98,4%	98,5%	940	14

6.2 Les mesures à portée collective acceptées

SECTEUR	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2011-2012	
					MESURES ACCEPTÉES	MESURES REFUSÉES
Administration publique (plaintes)	99,2%	99,5%	100,0%	97,8%	179	4
Santé et services sociaux (plaintes)	99,7%	98,0%	93,9%	98,9%	262	3
Santé et services sociaux (signalements)	100,0%	100,0%	98,8%	98,5%	67	1
Total	99,6%	98,8%	96,6%	98,4%	508	8

7 UN PORTRAIT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS PAR MINISTÈRE, ORGANISME, MISSION OU PROGRAMME DE SERVICES

En 2011-2012, le Protecteur du citoyen est intervenu :

- auprès de 58 des 80 ministères et organismes qui sont assujettis à sa compétence d'intervention, soit 72,5 %;
- auprès de 190 des 299 établissements et agences du réseau de la santé et des services sociaux assujettis à sa compétence d'intervention, soit 63,5 %.

7.1 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 2008-2009	PLAINTES FONDÉES 2009-2010	PLAINTES FONDÉES 2010-2011	PLAINTES FONDÉES 2011-2012
Ministère de la Sécurité publique	412	372	342	384
Revenu Québec	119	115	133	160
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances	9	9	147	88
Société de l'assurance automobile du Québec	233	184	117	72
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	70	54	47	57
Commission de la santé et de la sécurité du travail	69	48	34	56
Régie du logement	26	19	26	53
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	31	18	42	33
Curateur public	22	28	18	18
Régie de l'assurance maladie du Québec	29	9	14	14
Autres	126	133	107	94
Total	1 146	989	1 027	1 029

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

MINISTÈRE OU ORGANISME / VOLET	PLAINTES REÇUES EN 2011-2012	PLAINTES FERMÉES EN 2011-2012				
		RÉORIENTÉES	INTER-ROMPUES	NON FONDÉES	FONDÉES	TOTAL
Assemblée nationale	2	1	0	1	0	2
Autorité des marchés financiers	17	0	10	7	3	20
Bureau d'audiences publiques sur l'environnement	2	0	0	0	0	0
Bureau de décision et de révision en valeurs mobilières	1	0	1	0	0	1
Centre de services partagés du Québec	11	3	6	2	1	12
Comité de déontologie policière	3	0	2	0	0	2
Commissaire à la déontologie policière	50	0	16	25	6	47
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances	200	0	32	43	88	163
Commission d'accès à l'information	35	1	13	10	5	29
Commission de la fonction publique du Québec	4	0	3	0	0	3
Commission de la santé et de la sécurité du travail						
Indemnisation	544	9	218	163	37	427
Indemnisation des victimes d'actes criminels	165	1	39	68	18	126
Général	39	2	8	7	1	18
Total: Commission de la santé et de la sécurité du travail	748	12	265	238	56	571
Commission de l'équité salariale	6	0	2	2	0	4
Commission de protection du territoire agricole du Québec	6	0	2	2	0	4
Commission des lésions professionnelles	56	1	42	5	2	50
Commission des normes du travail	47	1	22	12	2	37
Commission des relations du travail	18	0	10	6	0	16
Commission des transports du Québec	1	0	0	0	0	0

MINISTÈRE OU ORGANISME / VOLET	PLAINTES REÇUES EN 2011-2012	PLAINTES FERMÉES EN 2011-2012				
		RÉORIENTÉES	INTERROMPUES	NON FONDÉES	FONDÉES	TOTAL
Commission municipale du Québec	2	0	0	0	0	0
Commission québécoise des libérations conditionnelles	24	1	5	9	3	18
Conseil de gestion de l'assurance parentale	0	0	0	1	0	1
Conseil de la justice administrative	3	0	2	0	0	2
Conseil de la magistrature	5	0	2	2	0	4
Coroner	19	0	3	5	2	10
Curateur public	209	5	71	92	18	186
Directeur des poursuites criminelles et pénales	7	0	5	0	0	5
La Financière agricole du Québec	9	0	3	8	4	15
Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine	8	0	3	2	2	7
Ministère de la Famille et des Aînés	192	4	376	16	7	403
Ministère de la Justice	50	0	18	19	5	42
Ministère de la Santé et des Services sociaux	51	4	21	5	3	33
Ministère de la Sécurité publique						
Sécurité civile	11	0	4	4	2	10
Services correctionnels	3 739	1 289	1 067	767	381	3 504
Général	20	0	6	5	1	12
Total : Ministère de la Sécurité publique	3 770	1 289	1 077	776	384	3 526
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	12	0	6	7	1	14
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport						
Aide financière aux études	161	1	23	104	13	141
Éducation	123	38	63	18	20	139
Général	33	3	1	0	0	4
Total : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	317	42	87	122	33	284

MINISTÈRE OU ORGANISME / VOLET	PLAINTES REÇUES EN 2011-2012	PLAINTES FERMÉES EN 2011-2012				
		RÉORIENTÉES	INTERROMPUES	NON FONDÉES	FONDÉES	TOTAL
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale						
Emploi	80	14	29	31	1	75
Régime québécois d'assurance parentale	31	0	5	12	6	23
Solidarité sociale	892	58	326	327	49	760
Général	150	2	12	11	1	26
Total: Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	1 153	74	372	381	57	884
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles	30	3	3	4	3	13
Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire	61	1	12	38	5	56
Ministère des Finances	7	0	8	6	1	15
Ministère des Ressources naturelles et de la Faune	56	0	24	23	3	50
Ministère des Transports	49	5	14	18	3	40
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs	45	1	15	17	9	42
Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation	3	0	0	2	0	2
Ministère du Travail	3	0	2	0	0	2
Office de la protection du consommateur	26	0	5	12	6	23
Office des personnes handicapées du Québec	3	0	2	0	1	3
Office des professions du Québec	9	0	6	3	1	10
Office québécois de la langue française	6	0	1	2	1	4
Régie de l'assurance maladie du Québec	217	3	31	106	14	154

MINISTÈRE OU ORGANISME / VOLET	PLAINTES REÇUES EN 2011-2012	PLAINTES FERMÉES EN 2011-2012				
		RÉORIENTÉES	INTERROMPUES	NON FONDÉES	FONDÉES	TOTAL
Régie des alcools, des courses et des jeux	8	0	4	1	0	5
Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec	4	0	1	0	1	2
Régie des rentes du Québec	285	5	52	116	8	181
Régie du bâtiment du Québec	26	6	4	4	1	15
Régie du logement	291	2	176	57	53	288
Revenu Québec						
Direction générale des biens non réclamés	10	0	10	1	2	13
Fiscalité	954	23	276	366	128	793
Perception des pensions alimentaires	120	8	27	58	14	107
Registraire des entreprises	31	1	6	13	16	36
Général	59	1	2	0	0	3
Total : Revenu Québec	1 174	33	321	438	160	952
Secrétariat du Conseil du trésor	1	0	1	0	0	1
Services Québec						
Directeur de l'état civil	52	2	15	25	2	44
Général	8	0	0	1	2	3
Total : Services Québec	60	2	15	26	4	47
Société de l'assurance automobile du Québec						
Code de la sécurité routière	325	8	61	172	31	272
Indemnisation	400	6	122	164	40	332
Général	39	0	3	0	1	4
Total : Société de l'assurance automobile du Québec	764	14	186	336	72	608
Société d'habitation du Québec	34	2	13	13	1	29
Tribunal administratif du Québec	39	1	19	8	0	28
Total	10 239	1 516	3 392	3 028	1 029	8 965

7.3 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 2011-2012	PLAINTES FERMÉES EN 2011-2012				
		RÉORIENTÉES	INTER-ROMPUES	NON FONDÉES	FONDÉES	TOTAL
Agences de la santé et des services sociaux	28	2	3	9	8	22
Centres de réadaptation	68	1	10	26	35	72
Centres d'hébergement et de soins de longue durée	98	2	19	40	53	114
Centres hospitaliers	404	7	80	163	217	467
Centres jeunesse	132	7	50	94	6	157
Centres locaux de services communautaires	180	2	35	82	72	191
Organismes communautaires	53	0	8	17	5	30
Résidences privées d'hébergement	24	1	3	8	16	28
Ressources d'hébergement pour clientèles vulnérables	3	0	1	0	0	1
Services préhospitaliers d'urgence	34	0	7	26	8	41
En attente d'assignation à une mission	13	0	0	0	0	0
Total	1 037	22	216	465	420	1 123

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).

7.4 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	SIGNALE- MENTS REÇUS EN 2011-2012	SIGNALEMENTS FERMÉS EN 2011-2012				
		RÉORIE- N-TÉS	INTER- ROMPUS	NON FONDÉS	FONDÉS	TOTAL
Agences de la santé et des services sociaux	14	3	6	4	0	13
Centres de réadaptation	8	0	3	0	8	11
Centres d'hébergement et de soins de longue durée	36	2	11	5	5	23
Centres hospitaliers	66	3	38	7	16	64
Centres jeunesse	16	1	7	3	12	23
Centres locaux de services communautaires	24	0	9	7	3	19
Organismes communautaires	1	0	0	0	0	0
Résidences privées d'hébergement	18	2	11	4	1	18
Ressources d'hébergement pour clientèles vulnérables	60	0	0	9	16	25
Services préhospitaliers d'urgence	2	0	1	2	0	3
Total	245	11	86	41	61	199

7.5 Les plaintes fermées en matière de santé et de services sociaux en fonction des programmes de services visés

PROGRAMMES DE SERVICES DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX	PLAINTES REÇUES EN 2011-2012	PLAINTES FERMÉES EN 2011-2012				
		RÉORIENTÉES	INTER-ROMPUES	NON FONDÉES	FONDÉES	TOTAL
Bâtiments et équipements	2	0	0	1	4	5
Déficience intellectuelle / Troubles envahissants du développement	52	0	13	20	32	65
Déficience physique	118	1	11	41	35	88
Dépendances	12	0	3	3	1	7
Jeunes en difficulté	123	7	49	84	4	144
Médecins	5	0	2	0	4	6
Perte d'autonomie liée au vieillissement	128	3	24	62	75	164
Régime d'examen des plaintes	64	3	14	11	26	54
Santé mentale	122	3	32	47	33	115
Santé physique	217	2	34	87	136	259
Santé publique	0	0	0	2	3	5
Soutien aux services	146	2	18	97	64	181
S. O. (sans objet)	4	0	4	0	0	4
Autre	28	1	12	10	3	26
En attente d'assignation à un programme de services	16	0	0	0	0	0
Total	1 037	22	216	465	420	1 123

7.6 Les signalements fermés en matière de santé et de services sociaux en fonction des programmes de services visés

PROGRAMMES DE SERVICES DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX	SIGNALEMENTS REÇUS EN 2011-2012	SIGNALEMENTS FERMÉS EN 2011-2012				
		RÉORIENTÉS	INTERROMPUS	NON FONDÉS	FONDÉS	TOTAL
Déficience intellectuelle / Troubles envahissants du développement	7	0	3	0	7	10
Déficience physique	7	0	0	0	1	1
Dépendances	55	0	0	9	14	23
Jeunes en difficulté	19	1	8	3	13	25
Perte d'autonomie liée au vieillissement	56	4	25	11	9	49
Régime d'examen des plaintes	50	0	33	10	7	50
Santé mentale	33	3	11	3	8	25
Santé physique	8	1	3	3	2	9
Soutien aux services	4	2	1	2	0	5
Autre	6	0	2	0	0	2
Total	245	11	86	41	61	199

8 UN SECTEUR HORS COMPÉTENCE DU PROTECTEUR DU CITOYEN DONT LES DEMANDES DE SERVICES SOULÈVENT DES PRÉOCCUPATIONS

Cette année, 263 demandes de services ont visé Hydro-Québec, organisme sur lequel le Protecteur du citoyen n'a pourtant pas compétence. Il s'agit d'une hausse de 14,8% par rapport à l'an dernier. Les motifs de plainte concernent principalement les ententes de paiement, la facturation, 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. Quelques plaintes relatives au projet de compteurs intelligents font également partie des demandes de services.

Cependant, le Protecteur du citoyen ne peut traiter ces demandes comme des plaintes dans le champ de compétence qui lui est dévolu par la loi.

ORGANISME	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Hydro-Québec	171	164	229	263