

# Assurer le respect des droits des citoyens et citoyennes

dans leurs relations avec les  
services publics



PROTECTEUR  
DU CITOYEN

# PLAN DE LA PRÉSENTATION

- Qui sommes-nous?
  - Mission, valeurs, mandats, etc.
- Comment pouvons-nous intervenir?
- Notre méthode d'enquête
- Nos recommandations

# PLAN DE LA PRÉSENTATION (SUITE)

- Plaintes visant :
  - les ministères et les organismes
  - le réseau de la santé et des services sociaux
  - les services correctionnels
- Divulgations d'actes répréhensibles
- Nos engagements
- Nous joindre

# QUI SOMMES-NOUS?

## **Notre mission :**

Assurer le respect des droits des citoyens et des citoyennes dans leurs relations avec les services publics québécois.

## **Nos valeurs :**

Respect | Impartialité | Équité

# QUI SOMMES-NOUS?

- Le Protecteur du citoyen existe depuis **1969**.
- Il est **impartial** et **indépendant**.
- Le protecteur ou la protectrice du citoyen est nommé(e) à la suite d'une proposition du premier ou de la première ministre approuvée par les deux tiers de l'**Assemblée nationale**.
- **M. Marc-André Dowd** est le protecteur du citoyen depuis le 27 mars 2022.



# QUI SOMMES-NOUS?

## Nos 4 mandats :

1. Traiter les plaintes concernant les **ministères et les organismes** du gouvernement du Québec;
2. Traiter les plaintes et les signalements concernant les établissements du **réseau de la santé et des services sociaux** (généralement en deuxième recours);

# QUI SOMMES-NOUS?

## Nos 4 mandats :

3. Traiter les plaintes des personnes incarcérées dans un **établissement de détention** relevant du ministère de la Sécurité publique;
4. Traiter les **divulgations d'actes répréhensibles** à l'égard des organismes publics et les plaintes en matière de représailles.

# QUI SOMMES-NOUS?

- Nous recevons **près de 20 000 demandes** chaque année.
- Près de 100 personnes sont affectées au traitement des plaintes et signalements.
- Plus de 15 personnes sont affectées au traitement des demandes en matière d'intégrité publique, incluant les divulgations d'actes répréhensibles.
- L'institution peut pourvoir jusqu'à **181 postes réguliers**.



# QUI SOMMES-NOUS?

**L'action du Protecteur du citoyen est encadrée par des lois** qui déterminent notamment ses pouvoirs d'enquête et d'intervention :

- *Loi sur le Protecteur du citoyen*
- *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*
- *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*
- *Loi sur les commissions d'enquête*

# COMMENT POUVONS-NOUS INTERVENIR?

- À la suite d'une **plainte** ou d'un **signalement**.
- À la suite d'une **divulgence d'acte répréhensible** à l'égard d'un organisme public.
- À la suite d'une **plainte en cas de représailles** liées à une divulgation d'acte répréhensible ou à la participation à une enquête ou à une vérification.
- **De notre propre initiative** en vue de corriger une situation dans l'intérêt de la population.
- En **analysant des projets de loi et de règlement** et, s'il y a lieu, en proposant des correctifs.

# COMMENT POUVONS-NOUS INTERVENIR?

**En matière de santé et de services sociaux :**

1<sup>er</sup> recours :

Le ou la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

2<sup>e</sup> recours :

Le Protecteur du citoyen

**Attention :** pour les **signalements**, c'est différent.

# NOTRE MÉTHODE D'ENQUÊTE

1. Nous évaluons si la plainte ou la divulgation relève de notre compétence et s'il y a lieu de faire enquête.
2. La première étape de notre enquête consiste à établir les écarts entre ce qui est allégué et ce qui devrait être.
3. Nous recueillons la version des faits des parties concernées et toute information pertinente.
4. Nous interrogeons toute personne dont le témoignage est utile à l'enquête.

# NOTRE MÉTHODE D'ENQUÊTE

5. Nous effectuons l'analyse des informations et données recueillies.
6. Si nous concluons qu'il y a eu préjudice, nous en identifions les causes.
7. À la fin d'une enquête concernant une plainte ou un signalement, nous informons l'entité et la personne plaignante de nos conclusions.

# NOTRE MÉTHODE D'ENQUÊTE

8. À la fin d'une enquête en matière d'intégrité publique, nous avisons le divulgateur ou la divulgatrice que l'enquête est terminée, et nous l'informons des suites si nous le jugeons approprié.
9. Nous formulons, s'il y a lieu, des recommandations à l'entité visée en vue d'obtenir un règlement satisfaisant.
10. Nous exerçons un suivi de la mise en œuvre de nos recommandations.

# NOS RECOMMANDATIONS

## Un effet collectif

Souvent, l'examen d'une plainte révèle que le problème touche plusieurs citoyens et citoyennes. Nos recommandations ont alors une portée collective.

## Quelques exemples...

98 % de nos recommandations sont acceptées.

# PLAINTES VISANT LES MINISTÈRES ET ORGANISMES

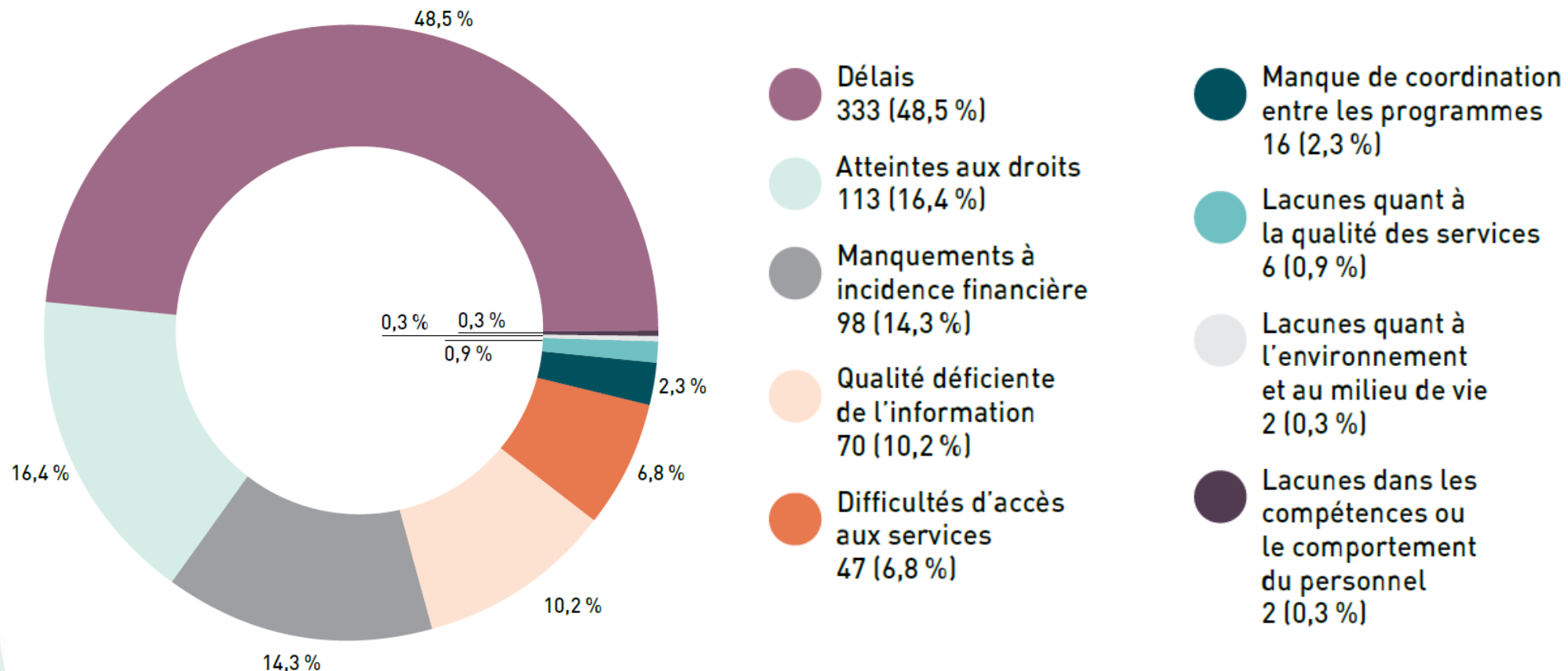
Les ministères et organismes doivent se conformer aux principes de la ***Loi sur la justice administrative*** qui stipule notamment que :

- les procédures sont conduites dans le respect des normes et des règles de droit applicables;
- les procédures sont conduites avec respect, prudence et célérité, conformément aux normes d'éthique et de discipline;
- la personne a eu l'occasion de fournir les renseignements utiles à la prise de la décision et, le cas échéant, de compléter son dossier;
- les décisions sont prises avec diligence et sont communiquées en termes clairs et concis.



# PORTRAIT DES PLAINTES FONDÉES

## Ministères et organismes



# PLAINTES VISANT LE RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

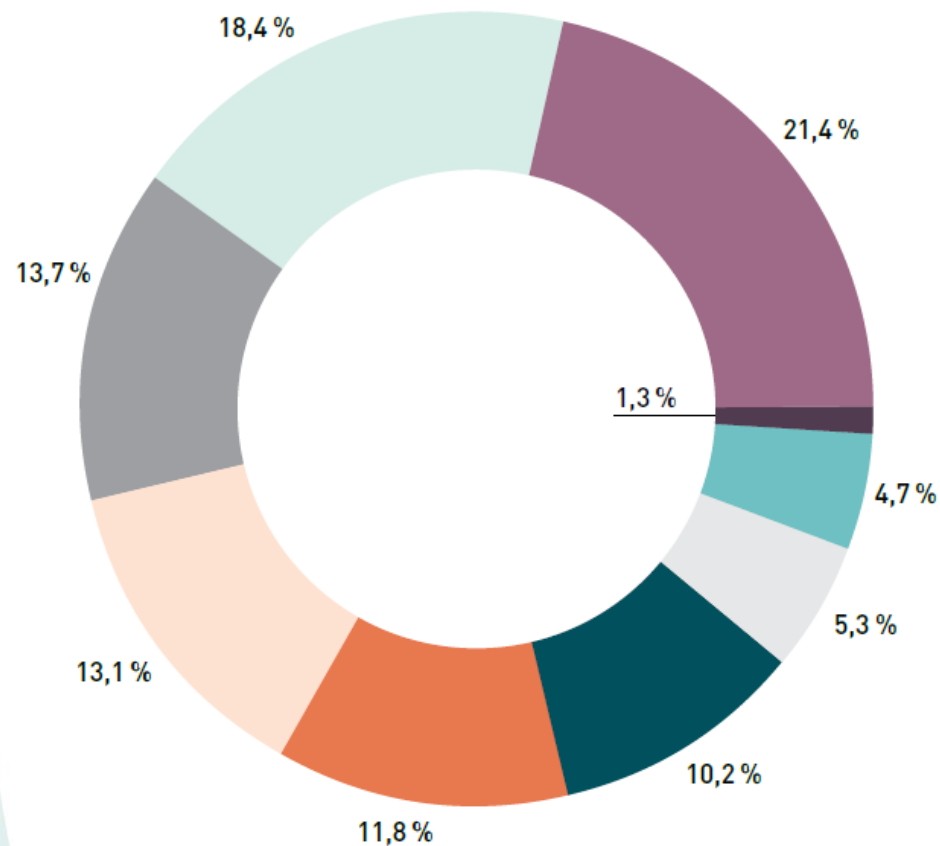
Toute personne qui reçoit ou qui requière des services de santé ou des services sociaux **bénéficie notamment des droits suivants** :

- Être bien informée;
- Choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir les services;
- Participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être;
- Porter plainte.

**Nul ne peut être soumis à des soins sans son consentement.**

# PORTRAIT DES PLAINTES ET SIGNALEMENTS FONDÉS

## Santé et services sociaux



Lacunes quant à la qualité des services  
113 (21,4 %)

Délais  
97 (18,4 %)

Atteintes aux droits  
72 (13,7 %)

Lacunes quant à l'environnement et au milieu de vie  
69 (13,1 %)

Lacunes dans les compétences ou le comportement du personnel  
62 (11,8 %)

Difficultés d'accès aux services  
54 (10,2 %)

Manquements à incidence financière  
28 (5,3 %)

Qualité déficiente de l'information  
25 (4,7 %)

Manque de coordination entre les programmes  
7 (1,3 %)



# PLAINTES VISANT LES SERVICES CORRECTIONNELS

Le Protecteur du citoyen veille au **respect des droits des personnes incarcérées** :

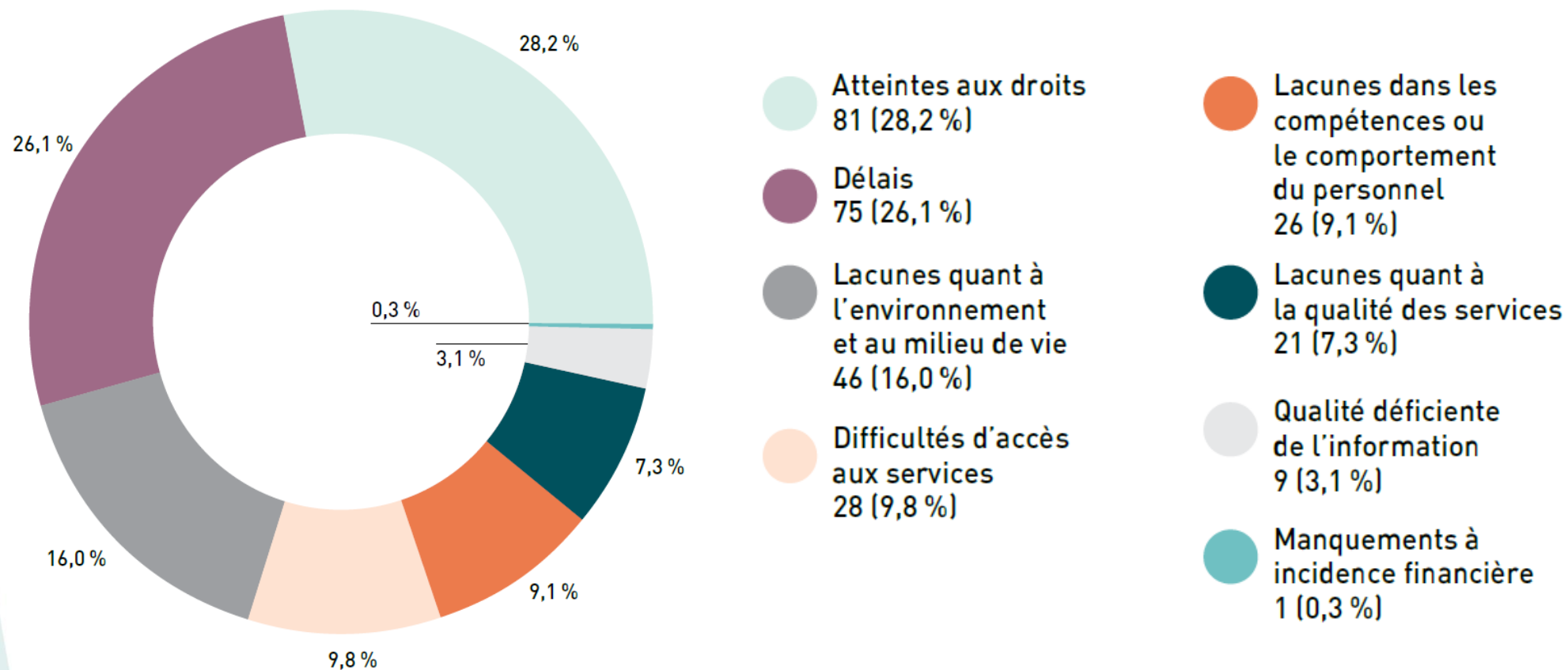
- dans les établissements de détention provinciaux;
- dans les quartiers cellulaires des palais de justice.

Ces personnes peuvent communiquer avec le Protecteur du citoyen par téléphone, directement et sans frais.

De plus, le personnel du Protecteur du citoyen se déplace régulièrement dans les établissements de détention.

# PORTRAIT DES PLAINTES FONDÉES

## Services correctionnels



# DIVULGATIONS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES

Toute personne qui croit avoir été témoin d'un acte répréhensible à l'égard ou au sein d'un organisme public peut faire une **divulgation** au Protecteur du citoyen.

La *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* prévoit une **protection contre les représailles** pour les lanceurs d'alerte et les personnes qui collaborent aux vérifications ou aux enquêtes.

Le Protecteur du citoyen traite également les plaintes en cas de représailles.

# NOS ENGAGEMENTS

## Pour le traitement des plaintes et des signalements

- Répondre aux appels téléphoniques en **moins de 20 secondes**.
- Accuser réception des demandes dans les **2 jours ouvrables** et diriger la personne vers la ressource appropriée si sa demande ne relève pas de nous.
- Mettre tout en œuvre pour terminer le traitement des demandes :
  - Dans les **10 jours ouvrables** à compter de la réception des documents requis (demandes concernant un ministère, un organisme ou les services correctionnels);
  - Dans les **60 jours ouvrables** à compter de la réception des documents requis (demandes concernant le réseau de la santé et des services sociaux).
- Pour les demandes plus complexes, informer régulièrement les personnes de l'évolution de leur dossier.

# NOS ENGAGEMENTS

## Pour le traitement des divulgations et des plaintes en matière de représailles

- Accuser réception des demandes dans les **2 jours ouvrables** et diriger la personne vers la ressource appropriée si sa demande ne relève pas de nous.
- Effectuer les vérifications et décider si nous menons une enquête formelle dans les **60 jours** à partir du moment où nous concluons que la divulgation ou la plainte est recevable.
- Mener l'enquête dans un délai de **12 mois** à compter du moment où nous accusons réception de la demande.
- Aviser la personne par écrit, dans les **60 jours** de la création du dossier concernant la divulgation ou la plainte, que le traitement du dossier se poursuit.



# NOUS JOINDRE

## Par téléphone

- Québec : 418 643-2688
- Ailleurs au Québec : 1 800 463-5070

## Par Internet

- Formulaire pour faire une plainte, un signalement une divulgation ou une plainte en cas de représailles :  
[protecteurducitoyen.qc.ca](https://protecteurducitoyen.qc.ca)

## Par courriel

- [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)



