



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale  
Québec

Plus de 40 ans au service  
des citoyens et des parlementaires



---

## Plan de la présentation

- Portrait du Protecteur du citoyen
  - Lois applicables
  - Les pouvoirs
  - L'enquête
  - Principaux motifs de plaintes fondées
  - Contribuer à améliorer les services publics
  - Mot de la fin
-

---

## Portrait du Protecteur du citoyen

- Créé en 1968, le Protecteur du citoyen est une **institution neutre et indépendante qui relève de l'Assemblée nationale du Québec.**
  - Seules 4 autres institutions ont ce statut : Directeur général des élections, Vérificateur général, Commissaire au lobbying, Commissaire à l'éthique et à la déontologie.
  - Raymonde Saint-Germain est protectrice du citoyen depuis 2006 (second mandat en juin 2011).
-

---

## Portrait du Protecteur du citoyen

### **La mission du Protecteur du citoyen consiste à :**

- S'assurer que les citoyens sont traités avec respect, justice et équité par les ministères et organismes.
  - S'assurer que les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux sont respectés.
-

---

## Portrait du Protecteur du citoyen

### **Le Protecteur du citoyen exerce sa mission en :**

- **Traitant les plaintes** des citoyens à l'égard des ministères, organismes et instances du réseau de la santé et des services sociaux.
  - **Prévenant les préjudices** qui pourraient être causés par l'action ou l'omission d'un ministère, d'un organisme ou d'une instance du réseau de la santé et des services sociaux.
-

---

## Lois applicables

L'action du Protecteur du citoyen est encadrée par deux lois :

- **Loi sur le Protecteur du citoyen** (L.R.Q., chapitre P-32).
  - **Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux** (L.R.Q., chapitre P-31.1).
-

---

## Les pouvoirs

Le Protecteur du citoyen peut intervenir :

- À la suite d'une plainte ou d'un signalement.
  - De sa propre initiative.
  - En faveur d'un seul citoyen ou afin de corriger une situation dans l'intérêt général de la population (effet collectif).
  - Pour régler des problématiques de nature systémique.
-

---

## Les pouvoirs

### **Le Protecteur du citoyen peut prévenir les préjudices :**

- En analysant des projets de lois et de règlements et, s'il y a lieu, en proposant des correctifs avant leur adoption.
  - En participant à des commissions parlementaires.
-



---

## L'enquête

- Collecte d'information des deux parties (pouvoirs de commissaire enquêteur).
  - Évaluation de la situation.
  - Vérification de :
    - la conformité
    - la légalité
    - la raisonnable
    - l'équité
  - Méthode d'enquête fiable et rigoureuse.
-

---

## L'enquête

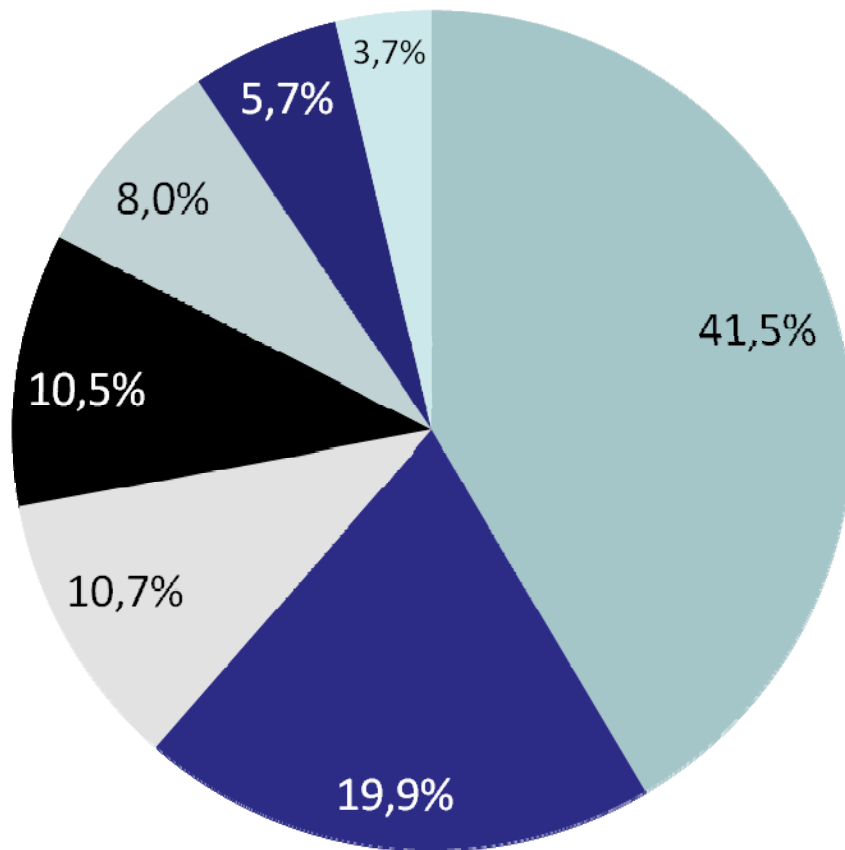
- Si nous concluons que la situation est préjudiciable pour le citoyen :
    - recommandations à l'instance concernée et suivi de l'implantation des mesures correctives.
  - Si la plainte n'est pas jugée fondée :
    - explication des motifs au citoyen.
-

---

## L'enquête

- Toutes les enquêtes du Protecteur du citoyen sont conduites privément.
  - Les délégués et ex-délégués de la protectrice ne peuvent être contraints de faire une déposition portant sur un renseignement obtenu dans l'exercice de leurs fonctions.
  - Les rapports d'enquêtes et conclusions du Protecteur du citoyen ne peuvent être reçus en preuve par un tribunal.
-

## Principaux motifs de plaintes fondées



- Les délais (41,5 %)
- Le manque de coordination entre les programmes (19,9 %)
- Les aspects financiers (10,7 %)
- L'environnement et le milieu de vie (10,5 %)
- Autres (8,0 %)
- Le non-respect des droits (5,7 %)
- Les difficultés d'accès aux soins et aux services (3,7 %)

---

## Contribuer à améliorer les services publics

**Les bureaux des plaintes et le Protecteur du citoyen servent une même fin :**

- Traiter les insatisfactions des personnes à l'égard des services publics.
  - Améliorer la qualité des services aux citoyens.
  - Agir comme des agents d'évaluation et de changement.
  - Rétablir le lien de confiance entre les citoyens et les services publics.
-

---

## Contribuer à améliorer les services publics

### **Les bureaux des plaintes et le Protecteur du citoyen :**

- Vivent des réalités similaires.
  - Exercent un travail de même nature, basé sur les mêmes critères d'efficacité.
  - Contribuent à prévenir la judiciarisation.
-

---

## Contribuer à améliorer les services publics

### **Plus spécifiquement, les bureaux des plaintes :**

- Constituent une source d'information essentielle pour les autorités du ministère ou de l'organisme quant à l'appréciation des services par les citoyens.
  - Ont une connaissance fine de leur ministère ou organisme et peuvent régler des problèmes à la source.
  - Permettent d'améliorer la perception du citoyen à l'égard du ministère ou de l'organisme.
-



---

## Contribuer à améliorer les services publics

### **Plus spécifiquement le Protecteur du citoyen :**

- Jouit d'une entière neutralité de par son statut de personne désignée par l'Assemblée nationale.
  - Est doté des pouvoirs de commissaire enquêteur.
  - Peut intervenir de sa propre initiative, notamment sur des sujets de nature systémique.
  - Peut conseiller les élus.
-



---

## Mot de la fin

- Des défis importants à relever.
  - Des efforts qui en valent la peine.
-

---

Merci!



[www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)

---