

JUSTICE ÉQUITÉ RESPECT



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

IMPARTIALITÉ TRANSPARENCE

ASSURER LE RESPECT DES DROITS DES PERSONNES DANS LEURS RELATIONS AVEC LES SERVICES PUBLICS

Le 7 juin 2018



PLAN DE LA PRÉSENTATION

- À propos du Protecteur du citoyen.
- Nos engagements.
- Lois applicables.
- Types d'intervention.
- Ma vision en tant que protectrice du citoyen.
- Travailler ensemble à améliorer la qualité des services.
- Nous joindre.

À PROPOS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

- Institution indépendante.
- Agit de manière impartiale, sans parti pris.
- Est sans compromis quant à la protection des informations confidentielles et n'est pas contraignable.
- Dispose des pouvoirs de commissaire-enquêteur.
- Possède une grande expertise en matière d'enquête administrative et une fine connaissance des services publics.
- Offre un recours gratuit et sans formalités.

MISSION

- Veiller au respect des droits des citoyens et citoyennes dans leurs relations avec l'administration publique et le réseau de la santé et des services sociaux.
- Participer à l'amélioration de la qualité et de l'intégrité des services publics.

VISION

- Concourir, en toute impartialité, à des services publics de qualité, intègres et respectueux des droits de tous les citoyens et citoyennes.

NOS ENGAGEMENTS

- Des délais de traitement raisonnables.
- Une approche humaine et des services courtois.
- Des services accessibles.
- Des plaintes traitées avec rigueur et compétence.
- Des explications claires et des services transparents.

NOS VALEURS

- Justice, équité, respect, impartialité et transparence.
- Notre personnel agit avec intégrité, rigueur et empathie.

LOIS APPLICABLES

L'action du Protecteur du citoyen est encadrée par les lois suivantes :

- *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.*

NOS MANDATS

Le Protecteur du citoyen a 4 mandats distincts :

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** :
 - Recours de deuxième niveau, après la décision du commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement visé par la plainte; recours de premier niveau dans le cas des signalements;
3. Traiter les plaintes des **personnes incarcérées** dans les établissements de détention du Québec.
4. Depuis le 1^{er} mai 2017, traiter les **divulgations d'actes répréhensibles** à l'égard des organismes publics et les plaintes contre les représailles.

TYPES D'INTERVENTIONS

Nous pouvons intervenir :

- 1) À la suite d'une plainte, d'un signalement, d'une divulgation ou d'une plainte de représailles en lien avec une divulgation.
- 2) Enquête de notre propre initiative.
- 3) Au bénéfice d'une seule personne ou afin de corriger une situation dans l'intérêt général de la population (effet collectif).
- 4) Au moyen d'enquêtes spéciales sur des enjeux systémiques ou collectifs.
- 5) Veille législative et réglementaire.

NOS ENQUÊTES

- 1) Nous menons nos enquêtes selon une méthode rigoureuse et impartiale.
- 2) Pouvoir de commissaire-enquêteur.
- 3) Non-contrainable.
- 4) Pouvoir de recommandation pour corriger les préjudices.

MA VISION DE NOS RELATIONS EN TANT QUE PROTECTRICE DU CITOYEN

- L'**indépendance** du Protecteur du citoyen est absolue. Il en va de la confiance des citoyens et citoyennes envers notre institution et envers le mandat que nous a confié le législateur.
- Le **rôle unique** du Protecteur du citoyen lui confère le statut d'observateur privilégié des services publics québécois et de leur contexte.
- Cela nous permet de faire des recommandations dans une perspective d'**amélioration continue des services publics**.

MA VISION DE NOS RELATIONS EN TANT QUE PROTECTRICE DU CITOYEN (suite)

- Nos missions sont **complémentaires** : nous souhaitons tous améliorer les services aux citoyens et citoyennes.
- Nos **statuts** et nos **modes d'intervention** sont toutefois bien **différents** (indépendance, pouvoirs de commissaire-enquêteur, interventions systémiques, veille parlementaire).
- Concourir en toute **impartialité** à des services publics de qualité, intègres et respectueux des droits de tous les citoyens et citoyennes (vision du Plan stratégique 2018-2023).

TRAVAILLER ENSEMBLE À AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES

- Instaurer une approche collaborative et de dialogue.
- Partage d'expertise, création de liens.
- Personne-ressource : M. Hugo Lafontaine, directeur par intérim, de la Direction du soutien à la gouvernance (hugo.lafontaine@protecteurducitoyen.qc.ca)

NOUS JOINDRE

- **Par téléphone**

- ✓ de Québec : 418 643-2688
- ✓ ailleurs au Québec : 1 800 463-5070

- **Par Internet**

- ✓ formulaire de plainte sur notre site :
protecteurducitoyen.qc.ca

- **Par courriel**

- ✓ protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

MERCI!

Suivez-nous sur les réseaux sociaux



QUÉBEC - 800, place D'Youville, 19^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4 - Téléphone : **418 643-2688**

MONTRÉAL - 1080, côte du Beaver Hall, 10^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1S8 - Téléphone : **514 873-2032**

Sans frais : **1 800 463-5070**
protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

protecteurducitoyen.qc.ca