



Je ne bénéficie pas de toutes les heures de soutien à domicile prévues dans mon plan de services.



Mon père est en centre d'hébergement et il ne reçoit pas tous les soins d'hygiène auxquels il a droit.



Je crois avoir été témoin d'une faute grave à l'égard d'un organisme public.



Je pense être victime de représailles à la suite d'une divulgation.

## FACILE D'ACCÈS

### En ligne

formulaire de plainte :  
[protecteurducitoyen.qc.ca](http://protecteurducitoyen.qc.ca)

formulaire de divulgation :  
[divulgation.protecteurducitoyen.qc.ca](http://divulgation.protecteurducitoyen.qc.ca)

### Par téléphone

Québec : 418 643-2688  
Montréal : 514 873-2032  
Sans frais : 1 800 463-5070  
Télécopieur : 1 866 902-7130

### Par écrit

800, place D'Youville  
19<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 3P4

### À nos bureaux

QUÉBEC  
800, place D'Youville  
19<sup>e</sup> étage

MONTRÉAL  
1080, côte du Beaver Hall  
Bureau 1000, 10<sup>e</sup> étage



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

## VOUS AVEZ UN PROBLÈME AVEC UN SERVICE DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC ?

Faites appel à nous !



Les délais pour savoir si j'ai droit à une aide financière sont trop longs.



On me refuse une indemnité, une rente, un permis, un certificat.



Mon entreprise s'est vu refuser un crédit d'impôt.



Je ne comprends pas pourquoi mes prestations ont diminué ce mois-ci.



PROTECTEUR  
DU CITOYEN

## Votre problème concerne un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec ?

Vous pouvez **porter plainte** au Protecteur du citoyen. Il veille au respect des droits des personnes qui font affaire avec les services publics québécois.

## Votre problème concerne le réseau de la santé et des services sociaux ?

1. Adressez-vous d'abord **au commissaire aux plaintes et à la qualité des services du centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS/CIUSSS)** concerné.
2. Le commissaire a 45 jours pour vous répondre. Si vous êtes insatisfait de sa réponse ou si vous n'avez pas de retour après ce délai, adressez-vous au Protecteur du citoyen.

Pour toute situation urgente, ou si vous craignez des représailles, communiquez avec nous.

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) peut vous aider dans vos démarches.

## Vous êtes témoin d'une situation préoccupante dans le réseau de la santé et des services sociaux ?

Faites appel directement au Protecteur du citoyen pour faire un **signalement**.



## Qui peut porter plainte ?

Tout individu, entreprise, groupe, association ou organisme.

Vous pouvez vous faire représenter ou aider par la personne de votre choix.

## En toute indépendance

Le Protecteur du citoyen est **indépendant** du gouvernement du Québec.

Il est **neutre** et **sans parti pris**.

## De façon confidentielle

Vos renseignements personnels sont protégés en tout temps. Seules les personnes qui y sont autorisées dans le cadre de leur travail y ont accès.

## Le Protecteur du citoyen ne peut pas intervenir si votre plainte concerne :

- ◆ Une institution d'enseignement;
- ◆ Un ministère, un organisme ou une agence du gouvernement fédéral;
- ◆ Une entreprise privée ou un commerçant;
- ◆ Une municipalité;
- ◆ Un médecin, un résident en médecine, un pharmacien ou un dentiste.

Le Protecteur du citoyen ne peut pas changer la décision d'un tribunal.

## Après avoir reçu votre plainte, le Protecteur du citoyen :

- ◆ Évalue s'il peut la traiter;
- ◆ Vous confirme s'il mène ou non une enquête;
- ◆ Communique avec le ministère, l'organisme, l'instance ou l'établissement avec lequel vous avez un problème;
- ◆ Obtient l'information et les documents utiles;
- ◆ Vous informe des résultats de son enquête;
- ◆ S'il y a lieu, recommande de corriger la situation;
- ◆ Vérifie si les changements ont été apportés.

## Services gratuits et faciles à utiliser

Le Protecteur du citoyen est un **recours efficace**. Ses recommandations sont acceptées dans 98 % des cas.

## DIVULGUEZ EN TOUTE CONFIANCE

## Vous voulez rapporter un abus, une faute, un manquement grave ?

Vous pouvez faire une **divulgation** en toute confidentialité auprès du Protecteur du citoyen.

Il traite les divulgations au sujet d'**actes fautifs** au sein ou à l'égard des organismes publics. Cela peut concerner :

- ◆ Un ministère ou un organisme gouvernemental;
- ◆ Un établissement d'enseignement;
- ◆ Un établissement de santé et de services sociaux public ou privé conventionné;
- ◆ Un centre de la petite enfance, un service de garde subventionné ou un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial;
- ◆ Une société d'État.

## Voici des exemples d'actes répréhensibles :

- ◆ Un employé utilise des fonds ou des biens publics à des fins personnelles.
- ◆ Un cadre néglige gravement ses responsabilités d'administrateur.
- ◆ Un organisme contourne les règles pour obtenir un financement public.
- ◆ Un professeur utilise des fonds de recherche à d'autres fins.



Dans le cadre d'une divulgation, le Protecteur du citoyen peut, à **certaines conditions**, vous offrir une **aide financière** pour consulter une ou un conseiller juridique de votre choix.

Vous devez présenter votre demande d'aide financière **avant** de recourir à une ou un conseiller juridique pour éviter de payer ses honoraires.

