

Québec, le 15 mai 2019

Monsieur François Paradis
Président
Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement, 1^{er} étage
1045, rue des Parlementaires, Bureau 1.30
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Le *Plan stratégique 2018-2023* du Protecteur du citoyen a été déposé à l'Assemblée nationale le 10 mai 2018. L'objectif 2.1.1 du plan prévoit des cibles relatives aux délais de traitement des demandes des citoyens et citoyennes. Au moment de l'élaboration du plan stratégique, le mandat du Protecteur du citoyen en vertu de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (RLRQ, c. D-11.1) était encore récent, ce qui rendait difficile la détermination d'une cible pour les demandes concernant un acte répréhensible à l'égard d'un organisme public. Ainsi, pour ces demandes, nous avons indiqué que les cibles étaient « à déterminer au 31 mars 2019 ».

Comme prévu, ces cibles ont maintenant été déterminées, et le *Plan stratégique 2018-2023* a été mis à jour en conséquence. Les modifications se trouvent à la page 10 et à la page de droite du tableau synoptique en fin de document. Un addenda, expliquant les modifications et comprenant les deux pages modifiées, est joint à la présente. Son dépôt officiel à l'Assemblée nationale permettra de compléter le document déjà déposé.

Conformément aux articles 4, 8 et 11 de la *Loi sur l'Administration publique* (RLRQ, c. A-6.01) et 35.1 de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* (RLRQ, c. P-32), je vous transmets donc l'**Addenda au Plan stratégique 2018-2023** du Protecteur du citoyen, et je vous demande respectueusement d'en faire le dépôt à l'Assemblée nationale.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

La protectrice du citoyen,


Marie Rinfret

p. j. 12 exemplaires de l'*Addenda au Plan stratégique 2018-2023* du Protecteur du citoyen

Addenda au Plan stratégique 2018-2023 du Protecteur du citoyen

À la **page 10**, pour le premier indicateur de l'objectif 2.1.1, la cible qui se lisait :

« À déterminer au 31 mars 2019 pour les demandes concernant un acte répréhensible à l'égard d'un organisme public »

a été remplacée par les deux cibles suivantes :

- « An 5 : traitement en 60 jours de 60 % des demandes concernant un acte répréhensible à l'égard d'un organisme public et ne nécessitant pas d'enquête »
- « An 5 : traitement en 12 mois de 60 % des demandes concernant un acte répréhensible à l'égard d'un organisme public et nécessitant une enquête »

Une note de bas de page précisant que ces cibles ont été déterminées au 31 mars 2019, comme le prévoit le Plan stratégique du Protecteur du citoyen déposé le 10 mai 2018 à l'Assemblée nationale, a été ajoutée.

La même modification a été apportée au **tableau synoptique** en fin de document.

Axe d'intervention 2.1 DES INTERVENTIONS DILIGENTES

La notion de diligence allie qualité et célérité dans la réalisation des interventions. Les personnes qui s'adressent à nous sont ainsi en droit de s'attendre à ce que leur demande soit traitée par du personnel compétent, dans des délais raisonnables. À cet égard, nous devons adopter des pratiques exemplaires puisque les longs délais constituent le principal motif fondé des plaintes visant les ministères et organismes publics.

Une telle diligence exige une capacité de prioriser les actions, sur la base de critères qui tiennent compte de l'urgence et de la complexité des situations, de même que de la gravité des préjudices qui en découlent. À cette fin, l'optimisation des processus (voir axe 3.3) sera l'un des vecteurs privilégiés pour renforcer nos pratiques.

Cette saine préoccupation quant à l'amélioration des délais de traitement ne peut en aucun cas affecter la rigueur de nos interventions. En d'autres termes, la rapidité recherchée ne doit pas se faire au détriment de la qualité. Cela vaut autant pour le traitement des plaintes, signalements et divulgations que pour les interventions menant à la publication de rapports sur des problèmes qui revêtent un caractère souvent systémique.

10

OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES
2.1.1 Intervenir en temps opportun	Pourcentage de demandes traitées dans les délais indiqués	An 5: Traitement en 60 jours ouvrables de 60 % des demandes concernant le réseau de la santé et des services sociaux
		An 5: Traitement en 10 jours ouvrables de 70 % des demandes concernant les ministères et les organismes
		Annuellement: Traitement en 10 jours ouvrables de 90 % des demandes concernant les services correctionnels
		An 5: traitement en 60 jours de 60 % des demandes concernant un acte répréhensible à l'égard d'un organisme public et ne nécessitant pas d'enquête*
		An 5: traitement en 12 mois de 60 % des demandes concernant un acte répréhensible à l'égard d'un organisme public et nécessitant une enquête*
	Proportion annuelle des interventions spéciales terminées selon l'échéance déterminée et faisant l'objet d'une publication	75 %

* Tel que le prévoit le Plan stratégique du Protecteur du citoyen déposé le 10 mai 2018 à l'Assemblée nationale, cette cible a été déterminée au 31 mars 2019.

2 UNE ACTION EFFICACE ET DURABLE

AGIR POUR UNE AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES PUBLICS

Axes	Objectifs, indicateurs et cibles
2.1 Des interventions diligentes	2.1.1 Intervenir en temps opportun Indicateur 1 Pourcentage de demandes traitées dans les délais indiqués Cibles <ul style="list-style-type: none"> An 5: Traitement en 60 jours ouvrables de 60% des demandes concernant le réseau de la santé et des services sociaux An 5: Traitement en 10 jours ouvrables de 70% des demandes concernant les ministères et les organismes Annuellement: Traitement en 10 jours ouvrables de 90% des demandes concernant les services correctionnels An 5: traitement en 60 jours de 60% des demandes concernant un acte répréhensible à l'égard d'un organisme public et ne nécessitant pas d'enquête¹ An 5: traitement en 12 mois de 60% des demandes concernant un acte répréhensible à l'égard d'un organisme public et nécessitant une enquête¹ Indicateur 2 Proportion annuelle des interventions spéciales terminées selon l'échéance déterminée et faisant l'objet d'une publication Cible: 75%
2.2 Une interaction soutenue	2.2.1 Établir des mécanismes de liaison avec les instances Indicateur 1 Déploiement d'une stratégie structurant les liaisons avec les instances pertinentes Cibles <ul style="list-style-type: none"> An 1: Stratégie élaborée À compter de l'an 2: Instances déterminées An 5: Stratégie déployée et bilan réalisé Indicateur 2 Pourcentage des instances rencontrées annuellement Cible <ul style="list-style-type: none"> À compter de l'an 2: 95%
2.3 Des résultats durables	2.3.1 S'assurer de l'implantation effective des recommandations Indicateur 1 Pourcentage de recommandations écrites selon la méthode SMART ² Cible <ul style="list-style-type: none"> An 5: 95% Indicateur 2 Mise en place d'un programme de vérification de l'implantation effective des recommandations Cibles <ul style="list-style-type: none"> An 2: Modalités et cibles du programme définies An 5: Cibles du programme atteintes
	2.3.2 Agir pour le plus grand nombre Indicateur 1 Nombre de rapports sur des interventions spéciales publiés Cible <ul style="list-style-type: none"> 20 sur 5 ans Indicateur 2 Mise en place d'un programme d'évaluation de la pérennité des recommandations à effet collectif Cibles <ul style="list-style-type: none"> An 1: Programme élaboré À compter de l'an 2: 5 sujets analysés annuellement

3 UNE INSTITUTION INNOVANTE ET PERFORMANTE

RÉALISER ENSEMBLE LA PLEINE MISSION DE L'INSTITUTION

Axes	Objectifs, indicateurs et cibles
3.1 Une culture de collaboration	3.1.1 Promouvoir un milieu de travail collaboratif et stimulant Indicateur 1 Mise en œuvre d'une démarche favorisant le mieux-être et la collaboration au travail Cibles <ul style="list-style-type: none"> An 1: Détermination des principaux facteurs de mieux-être et de collaboration et fixation des résultats à atteindre An 5: Atteinte des résultats
3.2 La consolidation des compétences et des savoirs	3.2.1 Assurer la relève et le maintien de l'expertise Indicateur 1 Pourcentage de mise en œuvre des mesures favorisant la relève et le maintien de l'expertise pour les emplois critiques Cibles <ul style="list-style-type: none"> An 1: Plan d'action adopté pour 100% des emplois critiques An 5: 100% des mesures mises en œuvre
	3.2.2 Renforcer la cohérence des actions Indicateur 1 Réalisation d'un diagnostic institutionnel Cible <ul style="list-style-type: none"> An 2: Diagnostic réalisé Indicateur 2 Pourcentage de mise en œuvre d'un plan d'action découlant du diagnostic Cible <ul style="list-style-type: none"> An 5: 100% du plan d'action mis en œuvre
3.3 L'efficacité en continu	3.3.1 Optimiser les processus de travail Indicateur 1 Mise en place d'un programme de performance et d'innovation Cibles <ul style="list-style-type: none"> An 1: Programme élaboré An 5: 5 processus révisés An 5: 2 actions innovantes mises en œuvre Indicateur 2 Temps consacré aux activités de contrôle interne Cibles <ul style="list-style-type: none"> An 1: Établissement de la mesure étalon An 5: Réduction de 20%
	3.3.2 Consolider les meilleures pratiques en matière de qualité des services Indicateur 1 Pourcentage d'implantation des améliorations jugées prioritaires après consultation des citoyennes et citoyens Cibles: <ul style="list-style-type: none"> An 2: Améliorations déterminées An 5: 100% des améliorations implantées

1. Tel que le prévoit le Plan stratégique du Protecteur du citoyen déposé le 10 mai 2018 à l'Assemblée nationale, cette cible a été déterminée au 31 mars 2019.

2. Soit des recommandations **s**pécifiques, **m**esurables, **a**xées sur les résultats, **r**éalisables et **t**emporellement définies.