

**DÉPÔT DU RAPPORT ANNUEL 2009-2010 DU PROTECTEUR DU CITOYEN  
DES PROGRÈS ACCOMPLIS ET DES SITUATIONS PROBLÉMATIQUES RÉGLÉES**

Québec, le 30 septembre 2010 – Dans le rapport annuel qu’elle rendait public ce matin en l’adressant à l’Assemblée nationale, la protectrice du citoyen, Raymonde Saint-Germain, a fait état de gains obtenus au cours de la dernière année pour les citoyens auprès de ministères, d’organismes et d’instances du réseau de la santé et des services sociaux. Souvent, ces gains ont entraîné des changements dans les pratiques de gestion et les programmes dont l’ensemble des utilisateurs a bénéficié par la suite. La protectrice a indiqué que ces gains illustrent la capacité des services publics de s’amender lorsque le Protecteur du citoyen porte à leur attention des dysfonctionnements.

**QUELQUES EXEMPLES**

**Ministère de l’Agriculture, des Pêcheries et de l’Alimentation**

Au terme de son enquête sur la gestion gouvernementale de la crise de la listériose (fromages québécois), le Protecteur du citoyen a relevé différentes lacunes et a formulé au Ministère des recommandations pour y remédier. Ce dernier a implanté, en cours d’année, l’ensemble des recommandations et a rendu public l’état de leur suivi au fur et à mesure de leur progression. (p. 42)

**Ministère des Finances**

Des modifications apportées en 2007 au crédit d’impôt pour frais de garde, profitables pour de nombreux parents, pénalisaient par contre des chefs de famille monoparentale, les excluant du crédit en question dans des circonstances précises. Le ministre des Finances, sur recommandation du Protecteur du citoyen, a apporté les corrections nécessaires pour faire en sorte que les familles monoparentales n’aient pas à subir cette iniquité. (p. 57)

Une plainte adressée au Protecteur du citoyen a par ailleurs révélé l’incohérence d’une pratique fiscale quant au traitement de deux rentes de même nature, l’une provenant de la

Régie des rentes, l'autre de la Commission de la santé et de la sécurité du travail. Cette incohérence faisait en sorte que la plaignante subissait une réduction des crédits d'impôt auxquels elle avait droit. L'intervention du Protecteur du citoyen a non seulement permis une correction individuelle, mais a aussi entraîné un changement dans les pratiques administratives et a permis que soient régularisés plus de 200 dossiers de rentes d'enfants. (p. 58)

### **Curateur public**

Dans les cas où le Curateur public initie lui-même la requête pour ouvrir un régime de protection pour une personne, les frais encourus sont à la charge de cette dernière. Des prestataires d'aide sociale ont porté plainte au Protecteur du citoyen parce qu'ils devaient payer des frais d'huissiers et de timbres judiciaires lors de l'ouverture de leur régime de protection. Habituellement, les prestataires d'aide sociale n'ont pas à payer de tels frais parce qu'ils sont admissibles à l'aide juridique. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, le Curateur public a décidé d'assumer les frais d'huissiers et les timbres juridiques lorsque les procédures requises en vue de l'ouverture d'un régime de protection sont déposées au nom de citoyens admissibles à l'aide juridique. (p. 39)

### **Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale**

Le Protecteur du citoyen a reçu des plaintes de personnes qui se disaient victimes d'une fraude exercée par une compagnie inscrite sur le site Internet *Placement en ligne* d'Emploi-Québec. Les plaignants ont expliqué qu'ils n'auraient pas répondu à l'offre d'emploi n'eut été de son inscription sur un site gouvernemental, prétendument fiable. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, Emploi-Québec a ajouté sur son site une mention indiquant notamment qu'il se réserve le droit de retirer toute offre selon laquelle on doit engager des frais ou investir de l'argent pour obtenir un emploi. (p. 47)

Une personne considérée comme prestataire de l'aide sociale alors qu'elle ne recevait plus de prestations depuis quelques mois ne pouvait de ce fait recevoir le montant prévu au programme Supplément à la prime de travail de Revenu Québec. L'enquête du Protecteur du citoyen a révélé que l'erreur était due au système informatique du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Les ajustements à la programmation informatique ont été faits, ce qui a eu un impact sur une centaine de dossiers. (p. 47)

### **Revenu Québec**

À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, Revenu Québec a apporté plusieurs modifications visant à rendre plus simples, clairs et précis ses relevés de comptes pour le Programme de perception des pensions alimentaires. Il en va de même pour le formulaire de remboursement de la TPS et de la TVQ pour les dépenses de matériaux ou de main-d'œuvre lors de travaux dans une habitation. (p. 61 et 63)

## **Société de l'assurance automobile du Québec**

De nouvelles modalités d'accès à la conduite automobile sont entrées en vigueur le 17 janvier 2010, prévoyant notamment un cours pratique obligatoire au coût de 825 \$. Le Protecteur du citoyen a reçu des plaintes de candidats qui avaient réussi les examens théoriques avant le 17 janvier 2010, mais qui n'avaient pas acquitté les droits de leur permis avant cette date clé. Le Protecteur du citoyen a recommandé à la Société qu'elle reconnaisse à ces personnes le droit au permis d'apprenti conducteur moyennant paiement rapide. La Société a accepté et a accordé ce droit à 744 apprentis conducteurs. (p. 78)

De plus, en 2009-2010, plusieurs problématiques importantes ont été réglées à la satisfaction du Protecteur du citoyen, améliorant ainsi la qualité des services offerts. Il faut souligner notamment les résultats positifs obtenus dans les dossiers suivants: les délais dans l'émission d'avis médicaux, l'application de la loi dans les cas d'accidents multiples, le recouvrement des montants versés en trop ainsi que les difficultés d'accès au système téléphonique de la Société.

## **Commission de la santé et de la sécurité du travail**

Le Protecteur du citoyen a constaté que des médecins pouvaient être inscrits à la fois sur la liste des membres du Bureau d'évaluation médicale que publie le Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre et sur celle des professionnels de la santé que la Commission de la santé et de la sécurité du travail peut désigner. Estimant qu'une telle situation pouvait créer des conflits d'intérêts, il est intervenu auprès de la Commission qui s'est engagée à régler le problème. (p. 34)

## **Ministère de la Sécurité publique**

Faisant suite à une recommandation du Protecteur du citoyen, le ministère de la Sécurité publique a appliqué, en 2009, une stratégie gouvernementale de communication visant à soutenir les ministères responsables de la mise en œuvre du Cadre de prévention des principaux risques naturels. Cette stratégie a également pour but de responsabiliser les municipalités et les citoyens afin d'instaurer ou de renforcer une culture de prévention et de prudence. (p. 51)

## **Ministère de la Santé et des Services sociaux**

Dans ses précédents rapports annuels, le Protecteur du citoyen recommandait que les résidences privées qui accueillent des personnes toxicomanes, aux prises avec des problèmes de santé mentale ou atteintes de déficience intellectuelle soient soumises au programme de certification et à l'application du régime d'examen des plaintes prévus à la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Le 12 novembre 2009, le projet de loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux concernant la certification de certaines ressources offrant de l'hébergement pour des clientèles vulnérables était adopté,

à la satisfaction du Protecteur du citoyen. Ce dernier demeure toutefois très attentif au suivi qui sera accordé à sa mise en œuvre. (p 123 et 159)

### **Établissements du réseau de la santé et des services sociaux**

Le Protecteur du citoyen note une diminution des plaintes concernant l'attitude et le comportement du personnel dans les établissements du réseau. Il souligne également la grande collaboration des établissements dans la mise en place de ses recommandations. (p. 83 et 98)

- 30 -

**Source :** Le Protecteur du citoyen

#### **Renseignements :**

Joanne Trudel, directrice des communications

418 644-0510 / 418 580-9259

[joanne.trudel@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:joanne.trudel@protecteurducitoyen.qc.ca)

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