

COMMUNIQUÉ DE PRESSE n° 2

POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

RAPPORT ANNUEL 2012-2013 DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Faits saillants à l'égard des ministères et organismes publics

Québec, le 25 septembre 2013 – Le rapport annuel 2012-2013 du Protecteur du citoyen présente les constats et recommandations de l'institution à l'égard de 11 ministères et organismes publics, auxquels s'ajoutent le ministère de la Santé et des Services sociaux et son réseau ainsi que les Services correctionnels. Le nombre de plaintes reçues touchant l'administration publique (cela exclut le ministère de la Santé et des Services sociaux et son réseau) est stable par rapport à l'année précédente. Toutefois, le nombre de plaintes fondées a connu une hausse de 16,5 %. Les délais demeurent le principal motif de plaintes fondées, suivi du manque de coordination entre les programmes.

Agence du revenu du Québec (Revenu Québec)

Dans son rapport annuel, le Protecteur du citoyen relate des situations où Revenu Québec a fait preuve de rigidité administrative et d'un manque d'ouverture en maintenant des décisions déraisonnables, et ce, malgré des faits nouveaux et concluants portés à son attention. Les autres principaux motifs de plainte ont été le délai à traiter les dossiers et certaines pratiques de travail inadéquates. (Pages 28 à 32)

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)

Dans ses deux derniers rapports annuels, le Protecteur du citoyen faisait état des difficultés importantes de la CARRA à traiter les demandes dans des délais raisonnables. La situation s'est résorbée pour ce qui est des demandes d'estimation de rentes et des demandes de rachat d'années de services. Toutefois, le Protecteur du citoyen demande à la CARRA de poursuivre ses efforts afin de normaliser définitivement ses délais de traitement pour ce qui est des rentes de retraite. Ces longs délais peuvent en effet avoir des conséquences financières importantes pour certains retraités. (Pages 33 à 35)

Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)

Des plaintes fondées révèlent que la CSST a imposé à des citoyens des exigences non prévues à la Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles ou à des règlements. Ainsi, elle a fait des remboursements pour des médicaments, des traitements de physiothérapie ou des orthèses plantaires qui étaient inférieurs à ce que prévoient la Loi et les règlements. Par ailleurs, près de la moitié des interventions du Protecteur du citoyen auprès de la CSST ont porté sur de longs délais ou des retards. (Pages 36 à 38)

Curateur public

Le Curateur public a imposé une condition (détenir un minimum de 20 000 \$ de liquidités) qui limitait la possibilité, pour plusieurs personnes vulnérables, de cotiser au Régime enregistré d'épargne invalidité. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, le Curateur public a accepté de réviser à la baisse l'exigence de liquidités afin qu'un plus grand nombre de personnes représentées puissent contribuer à ce régime et, ainsi, profiter de ses bénéfices financiers. En date du 31 octobre 2012, 183 personnes ont ainsi pu tirer profit de l'intervention du Protecteur du citoyen. (Pages 38 et 39)

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

En tant que responsable du respect de la Loi sur l'instruction publique et de ses règlements, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport doit prendre les moyens nécessaires pour faire respecter les droits des élèves et de leurs parents. À la lumière des plaintes qu'il a reçues cette année, le Protecteur du citoyen est d'avis que le Ministère doit faire davantage à cet égard. Par exemple, les disparités importantes, d'une commission scolaire à l'autre, dans les frais et les exigences imposés aux élèves qui suivent un cours d'été ou qui reprennent une épreuve ministérielle démontrent que le Ministère doit mieux encadrer ces pratiques. Le Ministère a accueilli favorablement les recommandations du Protecteur du citoyen à cet effet. (Pages 39 à 43)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le Protecteur du citoyen prend note avec satisfaction de certaines modifications au règlement sur l'aide aux personnes et aux familles. C'est le cas de la bonification des tarifs des prestations spéciales destinées aux prestataires handicapés qui ont besoin d'accessoires médicaux spéciaux et du plus grand délai imparti pour les demandes de remboursement d'une prestation spéciale pour frais funéraires. Toutefois, de l'avis du Protecteur du citoyen, le Ministère interprète de façon restrictive le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles dans le cas d'un héritage reçu par versements. En effet, il considère alors qu'il s'agit d'un revenu comptabilisable, ce qui diminue la prestation de solidarité sociale. Des personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi sont ainsi pénalisées, contre la volonté de leur testateur qui a voulu les protéger compte tenu de leurs conditions de vulnérabilité. (Pages 43 à 48)

Ministère de la Famille

Dans son appel de projets pour la création de 15 000 places supplémentaires en service de garde à contribution réduite, le ministère de la Famille a considéré plusieurs recommandations du Protecteur du citoyen visant notamment la publication de règles claires et précises et l'information publique sur le suivi de réalisation des projets retenus. Cependant, le Protecteur du citoyen déplore que le Ministère ait exclu de son appel de projets les garderies privées non subventionnées alors qu'il ne disposait pas des résultats de l'étude d'impact à cet égard. Il constate aussi que les nouveaux promoteurs, qui n'ont jamais fait l'objet d'une inspection par le Ministère, sont encore favorisés dans cet appel de projets, au détriment des services de garde existants. (Pages 48 à 51)

Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

Le Protecteur du citoyen s'interroge sur une pratique entourant le prélèvement des droits prévus au Règlement sur les consultants en immigration. Selon cette pratique, lorsqu'une demande de reconnaissance ou de renouvellement à titre de consultant en immigration est refusée, la personne doit acquitter des droits de 1 044 \$, au même titre que celle qui est reconnue et dont l'inscription est valide pour une durée de deux ans. Le Protecteur du citoyen a demandé au Ministère de revoir sa pratique. (Pages 51 à 54)

Ministère de la Justice

Des plaintes traitées par le Protecteur du citoyen font état d'erreurs commises par des greffes de palais de justice, qui ont eu un impact important pour des citoyens. Ainsi, un citoyen a été détenu illégalement parce qu'un greffe avait omis de communiquer à un autre greffe une information relative à une sentence. Autre cas : un greffe n'a pas transcrit sur une ordonnance une condition importante imposée à un citoyen en probation (l'interdiction de s'approcher à moins de 500 mètres de la résidence de son ex-conjointe). Cette omission aurait pu avoir des conséquences malheureuses. (Pages 54 à 56)

Régie des rentes du Québec

Les plaintes reçues en 2012-2013 par le Protecteur du citoyen ont fait ressortir certains problèmes dans la gestion du programme Soutien aux enfants par la Régie. On constate notamment des délais de traitement importants lorsqu'un parent signifie à la Régie un changement de temps de garde de l'enfant. Cela occasionne, pour le parent dont le temps de garde a augmenté, un retard dans l'obtention du soutien prévu par la loi. Le Protecteur du citoyen observe également des variations dans la méthode de calcul du temps de garde, d'un agent à l'autre, ce qui est source d'iniquités. (Pages 57 à 60)

Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

Cette année, le Protecteur du citoyen est intervenu auprès de la SAAQ pour qu'elle informe plus adéquatement sa clientèle, notamment sur les sujets suivants : les critères de délivrance d'une vignette de stationnement pour personne handicapée et les conséquences d'un échec à l'examen théorique à la suite d'une révocation de leur permis de conduire en raison de points d'inaptitude. (Pages 61, 62)

Le rapport annuel 2012-2013 du Protecteur du citoyen peut être consulté à l'adresse www.protecteurducitoyen.qc.ca/rapportannuel.

- 30 -

Renseignements et demandes d'entrevues :

Carole-Anne Huot, conseillère en communication
418 646-7143/418 925-7994 carole-anne.huot@protecteurducitoyen.qc.ca

Joanne Trudel, directrice des communications
418 644-0510/418 580-9259 joanne.trudel@protecteurducitoyen.qc.ca
www.protecteurducitoyen.qc.ca