

COMMUNIQUÉ DE PRESSE n° 2 POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

RAPPORT ANNUEL 2013-2014 DU PROTECTEUR DU CITOYEN **Faits saillants à l'égard des ministères et organismes**

Québec, le 18 septembre 2014 – Mme Raymonde Saint-Germain, protectrice du citoyen, a présenté aujourd'hui les constats et recommandations de son rapport annuel 2013-2014 à l'égard de certains ministères et organismes gouvernementaux. Le choix des situations présentées dans ce rapport s'est fait au regard de la gravité des problèmes, de leurs conséquences pour les citoyens et de l'effet collectif des solutions apportées.

Agence du revenu du Québec (Revenu Québec) – Fiscalité

Dans son rapport annuel, le Protecteur du citoyen fait état de plaintes d'entreprises dont la viabilité financière a été mise en péril par des cotisations abusives ou des techniques de vérification contestables. Dans le cas de trois entreprises soupçonnées d'avoir participé à un stratagème de complaisance, Revenu Québec s'est finalement amendé (au cours de l'été, soit après la fin de la période que couvre le rapport annuel 2013-2014 du Protecteur du citoyen). L'une des entreprises a en effet vu son projet de cotisation diminuer de 2,4 millions de dollars alors que les projets de cotisation des deux autres entreprises, d'un montant d'environ un million de dollars chacun, ont été annulés. Le Protecteur du citoyen est satisfait de ce changement de cap dans ces trois dossiers. De manière générale, il rappelle cependant à Revenu Québec l'importance d'utiliser à bon escient les vastes pouvoirs que lui confère la loi en matière de lutte à l'évasion fiscale. Le rapport soulève par ailleurs d'autres lacunes, dont le refus de prendre en considération les explications du citoyen, l'émission hâtive de projets de cotisation, une interprétation restrictive de la loi ou encore une attitude de rigidité.

Agence du revenu du Québec (Revenu Québec) – Perception des pensions alimentaires

Le Protecteur du citoyen a jugé fondées des plaintes de parents créanciers d'une pension alimentaire qui estimaient que Revenu Québec négligeait d'agir en temps opportun. À la lumière des faits, le Protecteur du citoyen n'a pas l'assurance que Revenu Québec montre autant d'empressement à récupérer les arrérages de pension alimentaire au bénéfice des enfants qu'il en met quand les sommes lui sont dues. Dans les cas présentés dans le rapport, la négligence de Revenu Québec a eu des conséquences financières importantes pour les parents concernés.

Bureau du coroner

Le délai moyen des investigations des coroners était de 12,2 mois en 2012; 799 familles ont dû attendre plus d'un an et demi avant d'obtenir les conclusions du coroner concernant le décès d'un être cher. Étant donné les répercussions graves – tant sur le plan humain que financier – des délais d'investigation pour les familles endeuillées, le Protecteur du citoyen est d'avis que le Bureau du coroner doit faire de la réduction de ses délais l'une de ses priorités. Dans un rapport d'enquête diffusé cette année, le Protecteur du citoyen a formulé sept recommandations au coroner en chef à cet égard. Ce dernier s'est engagé à les mettre en œuvre.

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

Si les délais occasionnés lors de l'implantation d'un nouveau système informatique, en 2010, se sont enfin résorbés, des citoyens en subissent toutefois encore des préjudices financiers. Le Protecteur du citoyen note aussi des lacunes importantes dans la fiabilité et la qualité de l'information que transmet la CARRA. Des erreurs de calcul ou de saisie ont eu des répercussions majeures : des assurés ont dû retarder la date de prise de leur retraite, certains ont vu le montant de leur rente diminuer alors qu'ils étaient retraités depuis plusieurs années et d'autres ont dû rembourser d'importantes sommes d'argent.

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

Le Protecteur du citoyen a reçu des plaintes de personnes qui ont eu gain de cause devant la Commission des lésions professionnelles pour ensuite constater que la CSST ne donnait pas suite à la décision rendue ou qu'elle mettait beaucoup trop de temps à le faire. Cela contrevient à la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles : une décision de la Commission des lésions professionnelles, qui est un tribunal administratif, est finale et sans appel. Toute personne ou tout organisme visé par cette décision doit donc s'y conformer sans délai.

Curateur public

Des plaintes qu'a traitées le Protecteur du citoyen ont mis en lumière des lacunes dans l'échange d'information entre les employés du Curateur public, particulièrement entre les curateurs délégués et les fiduciaires. Ce problème, entre autres dû à des ratés du système informatique, a entraîné une série d'erreurs qui ont eu des conséquences financières pour des personnes représentées.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Les prestataires du Programme de solidarité sociale qui reçoivent, à la suite d'un héritage, des sommes sous forme de versements subissent une diminution de leurs prestations d'aide sociale, ce qui n'est pas le cas lorsque l'héritage est remis au bénéficiaire en un seul montant. Le Protecteur du citoyen estime inéquitable que des personnes soient pénalisées parce que leurs parents ont cru bon, dans le but de les protéger, de leur léguer un héritage par versements. C'est pourquoi il recommande au

gouvernement d’y remédier en proposant une modification à la Loi sur l’aide aux personnes et aux familles. Parmi les autres problèmes qu’a relevés le Protecteur du citoyen, notons des lacunes dans l’information donnée aux prestataires et le défaut de tenir compte des explications valables du citoyen.

Ministère de la Justice

Depuis 2012, un citoyen qui veut faire une demande de suspension de son casier judiciaire (« demande de pardon ») doit d’abord obtenir la preuve qu’il a entièrement acquitté tout solde à son dossier auprès du greffe du tribunal qui l’a condamné. Le Protecteur du citoyen a constaté que des greffes de tribunaux ont fermé certains dossiers comportant des soldes minimales, sans radier ces sommes. N’ayant pas été informés de cette situation, des citoyens ont ainsi été privés de la possibilité de régulariser leur dossier. À la suite d’échanges avec le Protecteur du citoyen, et à la satisfaction de ce dernier, le Ministère a proposé des mesures visant à éviter que ces citoyens en subissent un préjudice.

Hydro-Québec : un organisme encore non assujéti à la compétence du Protecteur du citoyen

Cette année, le Protecteur du citoyen a reçu 310 demandes visant Hydro-Québec, une hausse de 47,6 % par rapport à l’année précédente. Le Protecteur du citoyen déplore ne pouvoir agir à l’égard de cet organisme public, Hydro-Québec n’étant pas assujéti à sa compétence.

Des ministères et organismes qui collaborent avec le Protecteur du citoyen

La protectrice du citoyen a tenu à souligner la bonne collaboration généralement obtenue des services publics pour corriger les erreurs et les manquements que l’institution a constatés en cours d’année. Elle a d’ailleurs rappelé que le taux d’acceptation des mesures à portée individuelle qu’a demandées le Protecteur du citoyen s’est élevé à 99,5 % (seules 5 des 1 035 recommandations faites aux ministères et organismes ont été refusées).

Le rapport annuel 2013-2014 du Protecteur du citoyen peut être consulté au 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