

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

SOUS EMBARGO

Pour diffusion le 29 septembre 2011 après le dépôt du rapport à l'Assemblée nationale

---

### DÉPÔT DU RAPPORT ANNUEL 2010-2011 DU PROTECTEUR DU CITOYEN

#### **LA PROTECTRICE DU CITOYEN INVITE LES SERVICES PUBLICS À FAIRE PREUVE DE RIGUEUR TOUT EN ÉVITANT LA RIGIDITÉ ADMINISTRATIVE**

**Québec, le 29 septembre 2011** – « Les défis majeurs auxquels sont confrontés les services publics, dont ceux de saine gestion des finances et de mobilité de la main-d'œuvre, ne doivent pas s'exercer au détriment du respect des droits des citoyens ». C'est la mise en garde que la protectrice du citoyen, Raymonde Saint-Germain, a adressée aux administrateurs et aux employés de l'état lors du dépôt aujourd'hui de son rapport annuel 2010-2011.

Au cours de la dernière année, le Protecteur du citoyen est intervenu auprès de 61 des 87 ministères et organismes publics qui sont assujettis à sa compétence et de 174 des 307 établissements du réseau de la santé et des services sociaux auprès desquels il peut intervenir généralement en deuxième recours.

#### **DES TENDANCES À CONTRER**

Cette année, trois phénomènes ont tout particulièrement préoccupé le Protecteur du citoyen :

- l'interprétation restrictive de règles au détriment de l'équité;
- des délais déraisonnables;
- le contrôle de la qualité parfois insuffisant.

#### **L'interprétation restrictive de règles au détriment de l'équité**

L'application restrictive d'une disposition fiscale par **Revenu Québec** peut causer d'importants préjudices à des contribuables. Ainsi, l'interprétation abusive de la Loi sur les impôts a mené à une double imposition des revenus d'une personne décédée. Le Protecteur

du citoyen recommande à Revenu Québec de répertorier les dossiers pour lesquels cette interprétation restrictive a pu entraîner cette double imposition et de procéder aux correctifs requis de manière rétroactive pour les dix dernières années. Revenu Québec dit avoir étudié la possibilité de répertorier ces dossiers d'exception et avoir conclu qu'il n'était pas en mesure de donner suite à cette recommandation. Il indique toutefois qu'un contribuable pourra lui adresser une demande afin de faire apporter les modifications requises. Le Protecteur du citoyen considère que Revenu Québec doit prendre les mesures nécessaires pour faire connaître, notamment à l'Ordre des comptables agréés du Québec et à la Chambre des notaires, la possibilité qu'ont les contribuables de lui adresser une demande à ce sujet. (page 58 du rapport annuel)

Au **ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale**, l'application du pouvoir discrétionnaire s'appuie parfois sur des exigences déraisonnables qui font en sorte que des sanctions condamnent certaines personnes à l'extrême pauvreté. Il en va ainsi pour des bénéficiaires qui ont des carences au plan physique et mental et dont la dette est à ce point lourde qu'ils ne peuvent entrevoir la fin des remboursements. Tout en se montrant rigoureux, le Ministère doit faire preuve de discernement afin de ne pas accentuer la détresse économique de personnes parmi les plus vulnérables. (pages 37 et 38 du rapport annuel)

La **Financière agricole** a imposé d'importantes pénalités à un agriculteur qui n'avait pu, pour des raisons de santé, participer à une recherche obligatoire du Centre d'étude sur les coûts de production en agriculture. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, la Financière agricole a accepté de lever les pénalités qui s'élevaient à plus de 24 000 \$. (page 33 du rapport annuel)

### **Des délais déraisonnables**

Le Protecteur du citoyen constate la lenteur à dispenser certains services et à prendre les décisions pour en faciliter l'accès et les améliorer.

C'est entre autres le cas pour **les services de maintien à domicile** que dispensent les **CSSS (mission CLSC)**, pour lesquels les délais d'attente s'allongent. De plus en plus souvent, ces services font l'objet d'un plafonnement ou d'une réduction du nombre d'heures bien que l'évaluation professionnelle des besoins en reconnaisse la nécessité. (page 74 du rapport annuel)

Les délais de certains tribunaux administratifs, dont ceux de la **Régie du logement** (plus de 17 mois pour les causes civiles générales) et du **Tribunal administratif du Québec** (près de deux ans avant l'audition des dossiers **en matière d'assurance automobile**), ont des effets préjudiciables pour les parties (citoyens et organismes) en attente d'une décision. (pages 52 et 68)

Au cours des dernières années, le **ministère de la Justice** s'est montré ouvert à effectuer des modifications législatives concernant l'état civil et le processus de révision des pensions alimentaires pour enfants (actuellement, les citoyens sont obligés de recourir au tribunal pour faire annuler ou modifier une pension alimentaire même s'il n'y a pas de litige entre les ex-conjoints). Dans les faits, les réformes nécessaires demeurent en plan. (page 43 du rapport annuel)

Les **délais d'attente pour les services de réadaptation** (en particulier pour la **physiothérapie** dans le cas des citoyens non indemnisés par la CSST ou la SAAQ) et pour l'évaluation en **audiologie** perdurent. Le Protecteur du citoyen reçoit des plaintes de personnes placées en liste d'attente de ces services depuis de nombreux mois, sinon des années. La prise en charge non équitable des personnes, et dans certains cas l'absence de services, demeurent préoccupantes. (page 95 du rapport annuel)

Alors que la Loi prévoit que le délai d'approbation des plans architecturaux pour l'obtention d'un permis pour un service de garde éducatif est de 60 jours, ce délai a été largement dépassé dans trois directions régionales du **ministère de la Famille et des Aînés**, soit de plus de quatre mois dans l'une d'elles et de plus de deux mois dans les deux autres. (page 41 du rapport annuel)

### **Le contrôle de la qualité parfois insuffisant**

Le Protecteur du citoyen est intervenu à plusieurs reprises en cours d'année pour obtenir des correctifs et un contrôle accru de la qualité dans des **CHSLD**, dans des **résidences privées pour personnes âgées** ou dans des **ressources résidentielles pour personnes vulnérables**. Entre autres, certaines résidences privées pour personnes âgées éprouvent de la difficulté à assurer un milieu de vie sécuritaire et de qualité pour les personnes qu'elles hébergent. Des normes – et conséquemment leur application – sont par ailleurs toujours attendues pour limiter, à des fins de sécurité, les températures de l'eau dans les CHSLD construits avant 1995. (page 89 du rapport annuel)

Dans son rapport annuel, le Protecteur du citoyen fait état de graves négligences dans deux **ressources de type intermédiaire et familial** pour personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, l'une d'elles a dû fermer ses portes. Le Protecteur du citoyen recommande au Ministère d'apporter à son programme de visites d'appréciation de la qualité des modifications en vue d'assurer aux bénéficiaires des services appropriés et un environnement physique de qualité. (page 81 du rapport annuel)

À la lumière des plaintes qu'il a reçues, le Protecteur du citoyen constate que le **Curateur public** n'accorde pas toujours l'attention nécessaire aux personnes qu'il représente. Ainsi, il a tardé à faire des démarches pour qu'une fillette orpheline dont il administrait provisoirement les biens puisse récupérer auprès d'une compagnie d'assurance une assurance vie dont elle était la prestataire. (page 32 du rapport annuel)

## **DES CORRECTIFS OBTENUS**

Grâce à la bonne collaboration que le Protecteur du citoyen a généralement obtenue des dirigeants et du personnel des services publics, des correctifs ont pu être mis en place, ou sont en voie de l'être, pour assurer le traitement équitable des citoyens dont les motifs de plaintes ou de signalements étaient fondés.

**Parmi ces correctifs, plusieurs ont une portée collective. En voici quelques exemples :**

Au cours de l'année, le Protecteur du citoyen est intervenu pour faire cesser des pratiques inappropriées de la part de **Revenu Québec**, dont des saisies bancaires de sommes pourtant insaisissables de même que des mesures de perception faisant en sorte que la totalité d'un salaire était saisie. Revenu Québec a mis en place différents correctifs pour que ces situations ne se reproduisent plus. (page 56 du rapport annuel)

Répondant à une recommandation que formulait le Protecteur du citoyen dans son rapport annuel de l'an dernier, un changement législatif (projet de loi n° 131) intervenu en cours d'année donne maintenant à la **Régie du logement** le pouvoir de déclarer la forclusion afin de réprimer les abus de procédure, sources de délais dans les auditions à la Régie. (page 52 du rapport annuel)

Le Protecteur du citoyen a constaté que la **SAAQ** interrompait le versement de l'indemnité pour frais de garde lorsqu'elle est en attente d'une expertise médicale. Pourtant, cette expertise sert justement à obtenir un avis à savoir si la personne accidentée est en mesure ou non de prendre soin de ses enfants. Cette pratique était contraire à la Loi sur l'assurance automobile. La SAAQ a accepté d'y mettre fin, la Loi lui permettant de récupérer les sommes versées en trop, le cas échéant. (page 66 du rapport annuel)

Le Protecteur du citoyen a aussi constaté le manque d'accompagnement et d'empathie en matière de soins palliatifs de fin de vie dans une unité de soins d'un **centre hospitalier**. Notamment, l'équipe de soins n'avait pas pris en considération le fait que la condition de l'utilisateur se détériorait et que les interventions devaient être adaptées en conséquence. L'établissement a maintenant implanté plusieurs mesures pour que de tels événements ne se répètent pas. (page 97 du rapport annuel)

## **EN CONCLUSION**

Bien qu'elle souligne les efforts des ministères, organismes et établissements qui ont fait l'objet de plaintes et signalements fondés, la protectrice du citoyen ne peut passer sous silence que les manquements constatés ont des conséquences importantes dans le quotidien des citoyens (personnes ou entreprises) qui les subissent. Leur correction est essentielle à la qualité du rendement de tout service public. Car, a-t-elle rappelé, « le respect des personnes et de leurs droits est le fondement même de services de qualité ».

Le rapport annuel du Protecteur du citoyen peut être consulté sur son site Internet [www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca), à la section « Dossiers et documentation ».

- 30 -

### **Source :**

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)**