

**DÉPÔT DU RAPPORT ANNUEL 2008-2009 DU PROTECTEUR DU CITOYEN  
- Des gains importants pour les citoyens -**

Québec, le 26 mai 2009 – Le rapport annuel 2008-2009 du Protecteur du citoyen fait état de plusieurs gains qu’il a obtenus pour les citoyens auprès des ministères, organismes et instances du réseau de la santé et des services sociaux. Certains de ces gains ont entraîné des modifications dans des systèmes et des programmes qui ont un effet positif pour l’ensemble des utilisateurs.

**Entente pilote concernant des services professionnels publics dans une clinique privée**

En juin 2008, le Protecteur du citoyen a analysé l’entente pilote entre l’hôpital du Sacré-Cœur de Montréal et le Centre de chirurgie Rockland MD afin de s’assurer que les usagers dirigés par l’hôpital vers le centre privé pour y recevoir une chirurgie d’un jour bénéficient des droits, de la qualité des services et des recours prévus à la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Le ministre de la Santé et des Services sociaux a accepté les recommandations formulées par le Protecteur du citoyen à la suite de cette analyse. Celles-ci portaient notamment sur la confidentialité du dossier médical, la sécurité des soins et l’encadrement clinique des infirmières et des inhalothérapeutes, l’élaboration d’un modèle d’entente type entre les établissements publics et privés et l’assurance qu’aucune surfacturation ne sera réclamée à un usager qui obtient un service médical spécialisé dans une clinique privée en vertu d’une telle entente. (Page 78)

**Revenu Québec : crédit d’impôt pour maintien à domicile d’une personne âgée**

En mars 2008, le ministère des Finances mettait en place une grille d’analyse précisant les dépenses admissibles au crédit d’impôt pour maintien à domicile d’une personne âgée. Les validations rendues nécessaires par l’application de cette grille ont entraîné un retard dans le traitement des demandes pour des services reçus de façon occasionnelle par Revenu Québec. À la suite de l’intervention du Protecteur du citoyen, Revenu Québec a affecté en priorité 10 de ses employés à cette tâche, ce qui a permis de traiter de manière accélérée toutes les demandes en suspens, tant occasionnelles que celles sur une base mensuelle. (Page 33)

### **Revenu Québec : demandes d'annulation des intérêts, des pénalités et des frais prévus aux lois fiscales**

La Loi confère au ministre du Revenu le pouvoir discrétionnaire d'annuler des intérêts, des pénalités ou des frais exigibles sur une dette fiscale. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, Revenu Québec a mis en place des mesures pour améliorer la cohérence du traitement des demandes d'annulation ainsi que la transparence dans ce processus, favorisant ainsi un traitement plus équitable des demandes. (Page 30)

### **Revenu Québec : traitement dorénavant équitable pour les employés de l'État et ceux du secteur privé**

Avant l'intervention du Protecteur du citoyen, Revenu Québec pouvait prélever immédiatement sur la paie d'un employé de l'État le montant d'une dette fiscale contractée par ce travailleur. Or, un employé du secteur privé dans la même situation bénéficiait d'un délai de 90 jours après la date d'émission de l'avis de cotisation. En juin 2008, Revenu Québec informait le Protecteur du citoyen que ce serait dorénavant aussi le cas pour les employés de l'État. (Page 32)

### **Directeur de l'état civil : améliorations dans la tenue des registres**

- Avant de délivrer un nouveau certificat de naissance à la suite d'un jugement modifiant le patronyme ou le prénom d'un nouveau-né, le Directeur de l'état civil s'assure maintenant auprès du tribunal concerné que le jugement est final et sans appel.
- Lorsqu'une demande de certificat ne correspond pas à l'acte de naissance modifié par suite d'un jugement antérieur à 1994, le Directeur vérifie maintenant les données contenues dans ces jugements pour que le certificat qu'il délivre y soit conforme.
- Depuis l'été 2008, le Directeur inscrit toutes les naissances aux registres, même si le parent n'a pas payé la pénalité pour inscription tardive. Les frais exigibles sont maintenant réclamés après l'inscription de l'enfant.

(Page 34)

### **SAAQ et CSST : harmonisation des actions**

La Société et la Commission harmonisent maintenant leurs actions dans l'analyse de dossiers de citoyens qui ont déjà été indemnisés par l'une d'elles et qui vivent une nouvelle situation nécessitant une indemnisation de la part de l'autre organisme. (Page 36)

### **SAAQ : respect des délais de transmission d'un dossier au Tribunal administratif du Québec**

Les délais qui étaient en moyenne de 155 jours pour la transmission du dossier d'un citoyen au Tribunal administratif du Québec sont maintenant de 30 jours comme le prescrit la Loi sur la justice administrative. (Page 38)

### **SAAQ : remboursement des sommes payées en trop par des propriétaires de motos**

La SAAQ a remboursé la surprime payée par des propriétaires de motos classées à tort parmi les modèles comportant des risques pour la sécurité. (Page 41)

**SAAQ : reconnaissance de la réhabilitation dans la gestion des dossiers**

Lorsqu'un citoyen donne la preuve de sa réhabilitation, la mention d'une condamnation criminelle antérieure n'est dorénavant plus affichée sur son état de dossier. (Page 41)

**SAAQ : fin d'une application illégale du Code de la sécurité routière**

Selon le Code, une personne qui ne détient plus de permis de conduire depuis plus de trois ans doit repasser les examens théorique et pratique pour obtenir un nouveau permis. Toutefois, la SAAQ ne devrait pas exiger d'un détenteur de permis d'apprenti conducteur qu'il reprenne l'examen théorique réussi il y a plus de trois ans pour accéder à l'examen pratique. La SAAQ mettra fin à cette pratique à l'automne 2009. (Page 43)

**CSST : une précision importante maintenant indiquée de façon claire**

À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, la CSST précise maintenant dans les lettres de décisions concernant l'indemnisation des travailleurs qu'une demande de révision doit être faite par écrit pour être recevable. (Page 45)

**Régie des rentes du Québec : une communication plus efficace**

Dorénavant, chaque ordonnance ou décision comporte toute l'information concernant les recours permis par la Loi et est diffusée de façon à ce que les personnes concernées puissent en prendre connaissance et y réagir au besoin. (Page 50)

**CLSC : retrait du critère financier dans le processus d'évaluation pour des services à domicile**

À la suite d'une plainte, le protecteur du citoyen est intervenu auprès d'un CLSC pour qu'il ne tienne plus compte de la capacité financière du citoyen dans l'évaluation du nombre d'heures offert pour des services à domicile. (Page 83)

**Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale : indexation des prestations d'aide sociale**

Le Protecteur du citoyen salue la décision du gouvernement d'indexer les prestations d'aide sociale. Les prestataires n'avaient pas bénéficié d'une pleine indexation depuis 2005, malgré la hausse du coût de la vie. (Page 95)

**Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale : assouplissements aux critères d'admissibilité à la mesure de supplément de retour au travail**

Depuis mars 2009, les prestataires d'aide sociale qui intègrent le marché du travail ou qui y retournent ont plus de temps pour faire une demande afin de bénéficier du montant versé pour le premier mois d'emploi. Le Ministère a aussi revu l'ensemble des critères d'admissibilité à cette mesure. (Page 103)

**Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale : délai supplémentaire pour les demandes de compensation par les « Orphelins de Duplessis »**

Faisant suite à l'intervention du Protecteur du citoyen, le gouvernement a accepté de prolonger le délai pour les demandes de compensation des préjudices subis par les « Orphelins de Duplessis ». Grâce à un décret adopté en novembre 2008, 1 200 nouvelles personnes ont pu faire une demande de compensation. (Page 104)

**Progrès accomplis à la suite des recommandations faites par le Protecteur du citoyen l’an dernier :**

- Les ministères, organismes et instances s’assureront dorénavant que le personnel sous leur responsabilité connaît et respecte les principes de la justice administrative et des droits des usagers. (Pages 16 et 127)
- Le réseau scolaire peut dorénavant implanter un régime impartial et crédible de traitement des plaintes. La loi n° 88 adoptée le 29 octobre 2008 prévoit la création d’un poste de Protecteur de l’élève. (Page 127)
- Le ministère de la Sécurité publique a mis en place une stratégie de communication pour la prévention des risques naturels. (Page 127)
- Le Curateur public a établi un protocole d’échange d’information avec le ministère de la Sécurité publique en vue d’être dorénavant informé sans délai de l’incarcération des personnes qu’il représente. (Pages 95 et 129)
- Le ministère de la Santé et des Services sociaux a intensifié son plan de soutien à la mise en œuvre du régime d’examen des plaintes. (Pages 86 et 130)
- Le ministère de la Santé et des Services sociaux a informé le Protecteur du citoyen des mesures adoptées pour assurer la mise en œuvre des orientations ministérielles relatives au milieu de vie dans les CHSLD. (Pages 64 et 131)
- Les CHSLD doivent faire connaître aux mandataires ou représentants légaux le code de conduite de l’établissement, les procédures de dépôt d’une plainte et les coordonnées du commissaire local. (Pages 65 et 131)
- Les CHSLD doivent informer adéquatement les usagers, mandataires et représentants légaux en cas de fin d’une entente de services. (Page 131)
- Le ministère de la Santé et des Services sociaux a dressé le bilan de la mise en œuvre de l’obligation faite aux centres jeunesse d’adopter une politique concernant les retraits du milieu familial. (Pages 57 et 132)

- 30 -

**Source :** Le Protecteur du citoyen

**Renseignements :**

Joanne Trudel, conseillère en communications

418 644-0510

joanne.trudel@protecteurducitoyen.qc.ca