

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de la promotion de l'emploi, du développement de la main-d'œuvre et de l'amélioration du fonctionnement du marché du travail.

Le soutien financier aux personnes démunies ainsi que de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale font également partie de ses responsabilités.

Le Ministère fournit des services d'emploi et accorde de l'aide financière par l'entremise de 154 centres locaux d'emploi du Québec. Il est aussi chargé de gérer le *Régime québécois d'assurance parentale*, qui est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2006.

DE MULTIPLES RECOURS POUR LE CITOYEN

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est un ministère où toutes les décisions sont prises en vertu de normes et de critères réglementés. Suivant la nature de son problème, le citoyen qui se sent lésé dispose de plusieurs recours. Il peut d'abord s'adresser au Bureau des renseignements et plaintes du Ministère. Il dispose également d'un recours en révision, puis en appel auprès du Tribunal administratif du Québec. Parallèlement à ces démarches, il peut s'adresser au Protecteur du citoyen.

L'EMPLOI

La situation du marché du travail a connu une nette amélioration au cours de la dernière décennie, si bien que le taux de chômage se situe présentement à son plus bas niveau depuis 30 ans et que le taux d'emploi de la population a atteint un niveau record en 2006. L'emploi à temps plein a augmenté plus rapidement que l'emploi à temps partiel.

La population active au Québec continue sa progression puisqu'elle s'établissait à 4 143 700 personnes en mars 2007, un nouveau sommet historique. En mars 2007, le taux de chômage a diminué de 0,2% par rapport à février, pour s'établir à 7,6%. Il s'est créé 97 400 nouveaux emplois depuis que la tendance à la hausse au chapitre de l'emploi s'est amorcée en mai 2006. Le marché du travail est dynamique. Le Québec compte aujourd'hui 210 100 emplois de plus qu'en avril 2003 et 54 400 chômeurs de moins.

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale demeure cependant préoccupé par les défis que posent le vieillissement de la population, le haut taux d'assistance sociale et la faible productivité des entreprises, entre autres, du point de vue de l'équilibre du marché du travail et des finances publiques. Ses objectifs sont la prévention des pénuries de main-d'œuvre, la réduction du chômage et du sous-emploi ainsi que la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Emploi	Plaintes *	Motifs de plainte non fondés	Motifs de plainte	Motifs de plainte fondés
2006-2007	30	31	29	2

* À l'exclusion des plaintes dont le traitement a été réorienté ou interrompu

NATURE DES PLAINTES

Durant l'année 2006-2007, le Protecteur du citoyen n'a enregistré que deux plaintes fondées relatives aux services fournis par Emploi-Québec. Dans les deux cas, les citoyens se plaignaient du délai à rendre une décision et ces situations se sont produites durant la période des Fêtes. Lorsque le Protecteur du citoyen est intervenu, la situation était déjà réglée.

L'AIDE FINANCIÈRE

LA GESTION UNIFIÉE DES SERVICES ET LE GUICHET UNIQUE

Depuis avril 2006, le Ministère est composé de deux agences : Emploi-Québec et le Centre de recouvrement. L'agence Sécurité du revenu a été fusionnée à Emploi-Québec. Ainsi, en plus de fournir les services publics d'emploi comme elle le faisait antérieurement, l'agence Emploi-Québec gère les programmes d'aide sociale, maintenant appelés programmes d'aide financière.

Selon le Ministère, la mise en place d'une gestion unifiée de ces services et d'un guichet unique pour leur prestation dans les 154 centres locaux d'emploi devrait permettre de tirer un meilleur parti des ressources disponibles. L'un des objectifs de cette restructuration est de faciliter l'intégration à l'emploi des prestataires de l'aide financière de dernier recours. Il est trop tôt pour mesurer les impacts de cette nouvelle structure sur l'amélioration des services aux citoyens. Cependant, le Protecteur du citoyen suit l'évolution de la situation avec intérêt.

LE PROFIL DE LA CLIENTÈLE DE L'AIDE FINANCIÈRE DE DERNIER RECOURS SE MODIFIE

Depuis dix ans, le nombre de prestataires de l'aide financière de dernier recours a diminué de 37,2%. Il se situe aujourd'hui à un peu plus de 500 000, soit 381 130 adultes et 124 615 enfants. Les statistiques montrent qu'au cours de cette même période, le profil de la clientèle a changé. Les prestataires présentant des contraintes sévères à l'emploi, physiques ou mentales, sont plus nombreux. En mars 2006, le Ministère en dénombre 128 295, ce qui équivaut à 33,5 % des adultes bénéficiant de l'aide financière de dernier recours, comparativement à 19,8 % en mars 1996. Près de 6 000 de ces prestataires sont représentés par le Curateur public.

La clientèle vieillit. En mars 2006, la proportion de prestataires de 45 ans et plus était de 48,9 % comparativement à 33,4 % en 1996. De plus, les prestataires ont recours à l'aide pour de plus longues périodes. Ainsi, 53,7 % des adultes prestataires de l'aide en 2006 en bénéficiaient depuis dix ans et plus, comparativement à 33,9 % en 1996. La proportion de prestataires vivant seuls est passée de 54,9 % à 66,6 % au cours des dix années.

Par ailleurs, une étude¹ conduite par le Ministère, en 2006, révèle qu'au regard du marché du travail, les obstacles s'accumulent même chez les prestataires sans contraintes à l'emploi. Aujourd'hui, la proportion des adultes prestataires qui présentent des caractéristiques ou des situations de vie pouvant générer des difficultés plus marquées dans leurs démarches d'emploi est élevée.

Les auteurs de l'étude précisent que la présence d'une ou plusieurs des caractéristiques suivantes augmente les difficultés des prestataires à intégrer ou à réintégrer le marché du travail :

- présence prolongée à l'assistance-emploi (quatre années ou plus) ;
- absence prolongée du marché du travail (deux années consécutives de présence à l'aide) ;
- faible scolarité (moins d'une quatrième secondaire) ;
- vieillissement (45 ans et plus) ;
- monoparentalité ;
- présence d'un problème temporaire de santé ;
- charge d'un enfant de moins de cinq ans ;
- sortie récente d'un établissement de santé ou de détention.

1/ Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Bulletin d'information de la Direction générale des politiques, Vol. 1, n° 2, Février 2006, *Fenêtre sur la recherche et l'évaluation*.

À cet égard, la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles*, entrée en vigueur en janvier 2007, crée le Programme d'aide et d'accompagnement social, qui vise à mieux préparer les prestataires les plus démunis face à l'emploi.

Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Aide financière	Plaintes *	Motifs de plainte	Motifs de plainte non fondés	Motifs de plainte fondés
2006-2007	500	505	453	52

* À l'exclusion des plaintes dont le traitement a été réorienté ou interrompu

NATURE DES PLAINTES

Les plaintes des citoyens visent souvent l'admissibilité aux programmes d'aide financière et l'insuffisance des montants versés par le Ministère. Les citoyens reprochent aussi au Ministère les limites d'accès aux diverses mesures de formation et les montants d'argent peu élevés qui leur sont alloués. De plus, les activités de recouvrement du Ministère constituent une source d'insatisfaction fréquemment évoquée par les citoyens.

LES PERSONNES VULNÉRABLES

Depuis plusieurs années, le Protecteur du citoyen signale au Ministère des situations dont le traitement requiert une approche plus souple, notamment à l'endroit des personnes vulnérables. Bien que le Ministère se montre ouvert, l'adaptation du traitement des demandes aux caractéristiques particulières de sa clientèle demeure un défi de taille.

En décembre 2002, endossant les recommandations formulées à cet égard dans le rapport annuel du Protecteur du citoyen, le Ministère invitait son personnel à utiliser tous les outils de travail à sa disposition et à puiser dans un éventail de solutions le plus vaste possible pour favoriser l'autonomie sociale et économique des personnes qu'il accompagne. Pour ce faire, il lui demandait de faire preuve de souplesse et d'une grande ouverture d'esprit.

Pourtant, en 2006-2007, le Protecteur du citoyen fait toujours le même constat. Les échanges avec le Ministère se poursuivent encore aujourd'hui pour éviter que des personnes en détresse soient privées du soutien auquel elles ont droit. Dans bien des cas, ces citoyens, en raison de

problèmes de santé, éprouvent de sérieuses difficultés à se conformer aux normes, ce qui amène le Ministère à réduire ou encore à annuler l'aide financière. Lorsque le Ministère diminue, coupe ou saisit leurs revenus, ces citoyens, déjà dans une situation précaire, risquent :

- de perdre leur logement ;
- de souffrir de malnutrition ;
- d'arrêter leur médication ;
- de voir leur santé se détériorer ;
- de vivre davantage en isolement.

À l'origine du problème, une dépression majeure

Une citoyenne informe le Protecteur du citoyen que le Centre de recouvrement saisit 30 % de son salaire, parce qu'elle n'a pas réagi aux avis expédiés par le Ministère concernant le remboursement d'un montant de 2 000 \$. Elle dit en ignorer l'origine. La citoyenne est dans une situation précaire. Elle vient de perdre son emploi dans le domaine de l'entretien ménager, ne paie plus son loyer, se prive de nourriture et a de nombreuses autres créances. Après enquête, le Protecteur du citoyen réussit à démontrer qu'au moment où elle a reçu les sommes auxquelles elle n'avait pas droit, la citoyenne souffrait de dépression majeure; elle était incapable d'agir de façon rationnelle et, en conséquence, de réagir de façon adéquate aux avis du Ministère. Son état de santé mentale est à l'origine de la détérioration de sa situation. Le Ministère a accepté d'annuler la dette de 2 000 \$.

Le droit à une deuxième chance

La prestation d'un homme souffrant de schizophrénie paranoïaque est annulée en 1996, et il reçoit une réclamation de 14 000 \$ pour des revenus de travail non déclarés. À la suite de l'annulation de son aide sociale, il se médicamente mal, ne paie plus son loyer et en est finalement expulsé par son propriétaire. L'homme n'a plus de domicile fixe et dort dans des refuges. Hospitalisé depuis le mois de juin 2004 dans un établissement psychiatrique à la suite d'une tentative de suicide, il doit obtenir son congé à l'été 2006. Sa famille demande l'aide du Protecteur du citoyen pour faire annuler sa dette au Ministère afin de faciliter sa réintégration en société à sa sortie de l'hôpital. Le Ministère accepte de tenir compte de ces circonstances et annule la réclamation.

Dans le cercle de la violence

Une jeune mère de famille de 24 ans rembourse une dette d'environ 5 500\$ pour des revenus de travail non déclarés. Le Ministère se compense à raison de 112 \$ sur sa prestation mensuelle. La citoyenne fait appel au Protecteur du citoyen. Elle explique qu'elle a fait une fausse déclaration parce qu'elle a peur de son ex-conjoint violent, alcoolique et toxicomane. Ce dernier a séjourné à plusieurs reprises en prison et ne subvient pas aux besoins de la famille. En novembre 2005, la citoyenne a déposé une plainte contre lui à la suite de menaces de mort. L'analyse du dossier a permis au Protecteur du citoyen de faire la preuve de l'état psychologique dans lequel se trouvait la jeune femme, prise dans le cercle de la violence, au moment où elle a contrevenu à ses obligations. Le Bureau de révision du Ministère a annulé la dette.

Les problèmes s'accumulent, la détresse s'accroît

Le Ministère saisit 30 % du salaire d'une citoyenne parce qu'elle n'effectue pas le remboursement de sa dette de 10 000\$. Il y a plusieurs années, elle n'avait pas déclaré certains de ses revenus de travail parce qu'elle s'en était servi pour payer les dettes de drogue de son fils. Le jeune homme s'est suicidé en 1997. Cet événement tragique a accentué la détresse physique et psychologique de la citoyenne. Par la suite, un cancer et d'autres dépressions ont suivi. Peu de temps après sa demande d'intervention au Protecteur du citoyen, la citoyenne perd son emploi. En conséquence, le Protecteur du citoyen convainc le Ministère d'annuler les intérêts de 7 500\$ et d'accepter un remboursement de 20\$ par mois pour le solde de la dette.

LE PROJET DE RÈGLEMENT SUR L'AIDE AUX PERSONNES ET AUX FAMILLES

Le 21 juin 2006, le *Projet de règlement sur l'aide aux personnes et aux familles* a été publié. Ce projet définit les règles d'application de la loi du même nom, sanctionnée le 17 juin 2005, et remplace de façon progressive l'actuel *Règlement sur le soutien du revenu*.

Le projet de règlement précise les règles d'application des programmes suivants :

- programme d'aide sociale ;
- programme de solidarité sociale ;
- programme alternative jeunesse ;
- programmes spécifiques.

Dans une lettre adressée à la Ministre le 14 septembre 2006, la Protectrice du citoyen souligne les améliorations apportées par ce projet, notamment la hausse de l'exclusion relative à certains biens et à l'avoir liquide, comme la hausse de 5 000\$ à 10 000\$ du montant de l'exemption applicable à une automobile.

Elle recommande d'autres modifications au projet de règlement afin d'assurer un traitement juste et équitable à toutes les personnes qui, à un moment de leur vie, ont besoin d'une aide de dernier recours.

Cinq recommandations sont formulées :

1. LA MODIFICATION DE LA DÉFINITION DE LA GARDE PARTAGÉE

Dans le cas d'une garde partagée, le projet de règlement prévoit qu'un enfant sera considéré à charge du parent dans la mesure où le temps de garde est d'au moins 40%. Cette définition s'harmonise avec celle que l'on retrouve dans le modèle de fixation des pensions alimentaires pour enfants. La Protectrice du citoyen s'est interrogée sur les effets de cette hausse du pourcentage du temps de garde requis pour qu'un parent puisse obtenir un supplément pour contrainte temporaire à l'emploi. Plus précisément, elle s'inquiète de la capacité d'un parent, dans ce nouveau contexte, de subvenir aux besoins de base de son ou ses enfants pendant qu'il en a la garde.

La Protectrice du citoyen a recommandé de conserver l'ancienne définition, qui lui apparaissait plus souple.

2. L'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT LORS DU TEST D'ENTRÉE À L'AIDE

L'entrée en vigueur du *Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles* en juin dernier a notamment eu pour effet d'abolir le test d'entrée à l'aide pour tous les ménages comprenant un adulte ayant des contraintes sévères à l'emploi. Cet assouplissement est à souligner.

Pour le *Programme d'aide sociale*, la règle applicable prévoit qu'un adulte seul possédant plus de 852\$ lors de sa demande d'aide est refusé en raison d'un avoir liquide excédentaire. Pour une famille, le montant est de 1 218\$. Introduite en 1996, cette règle n'a pas été modifiée à ce jour.

Par contre, le *projet de règlement* prévoit que l'avoir liquide permis lors d'une demande est de 2 500\$ pour un adulte (5 000\$ pour une famille) admis au *Programme de solidarité sociale*.

Cette différence de traitement envers les personnes qui requièrent toutes une aide de dernier recours mérite réflexion. L'écart entre 852\$ et 2 500\$ est disproportionné compte tenu des besoins financiers réels des personnes seules. La Protectrice du citoyen recommande que la règle applicable pour les personnes seules soit revue pour mieux tenir compte de leurs besoins de base.

3. L'INDEXATION DE LA PRESTATION D'AIDE SOCIALE

Le but d'une indexation est de pallier l'augmentation du coût de la vie. Cette hausse touche tout le monde : les personnes malades, celles qui participent à une mesure, celles qui cherchent un emploi ou qui en occupent un. La mise en place de programmes d'aide et d'accompagnement permettra certes de mieux soutenir les personnes les plus démunies dans leurs démarches d'insertion sociale et professionnelle, mais l'inflation est un phénomène qui fragilise la situation des personnes à faible revenu dans tous les domaines de la vie quotidienne.

Pour cette raison, la Protectrice du citoyen recommande les prestations d'aide sociale, tout comme les allocations de solidarité sociale, soient indexées. Consciente que la pleine indexation génère des coûts, la Protectrice du citoyen considère néanmoins que cette mesure constitue une garantie minimale afin d'assurer un niveau de vie relativement décent à tous les prestataires.

4. LA RÉVISION DE LA RETENUE MENSUELLE DE 224 \$

L'aide financière de base étant de 548\$ par mois, la retenue mensuelle de 224\$ laisse au débiteur un montant mensuel de 324\$ pour subvenir à tous ses besoins. Consciente que cette retenue ne s'applique qu'aux personnes ayant fait plus d'une fausse déclaration et souscrivant à l'objectif de décourager les comportements frauduleux, la Protectrice du citoyen est toutefois d'avis que la disproportion entre cette retenue et la prestation de base confine plusieurs débiteurs à une pauvreté extrême. Elle a donc recommandé que la retenue de 224\$ soit révisée compte tenu des barèmes d'aide financière en vigueur.

5. L'AUGMENTATION DU MONTANT DE L'EXEMPTION DE REVENUS DE PENSION ALIMENTAIRE À 200\$ PAR MOIS POUR LES FAMILLES AYANT UN ENFANT À CHARGE

En 1998, le gouvernement exemptait de 100\$ les revenus de pension alimentaire pour les familles ayant la garde d'un enfant de cinq ans ou moins. Depuis janvier 2006, cette exemption s'applique à l'ensemble des familles ayant un enfant à charge. De l'avis de la Protectrice du citoyen,

il s'agit là d'une avancée à souligner. Permettre aux enfants d'accéder à un niveau de vie décent aura des bénéfices à long terme pour toute la société.

Pour cette raison, la Protectrice du citoyen est revenue sur cette question qui fait l'objet de commentaires et de recommandations de la part du Protecteur du citoyen depuis plus de dix ans. Ainsi, en 2004, dans son mémoire à l'occasion du projet de loi n° 57, la Protectrice du citoyen suggérait de porter l'exemption permise au même niveau que celle consentie aux travailleurs, soit 200\$ par mois pour un adulte et 300\$ pour une famille.

Cette proposition génère des coûts évalués à 13 millions de dollars ; elle peut être facilement mise en œuvre sur le plan administratif. Dans ce contexte, la Protectrice du citoyen a proposé une approche par étapes. Ainsi, l'exemption pourrait atteindre de façon progressive le niveau consenti aux travailleurs.

Ces recommandations n'ont pas été retenues. La Protectrice du citoyen souhaite que le Ministère poursuive sa réflexion sur ces questions.

L'ASSURANCE PARENTALE

En juin 2005, l'Assemblée nationale du Québec a adopté le projet de loi n° 108, *Loi modifiant la Loi sur l'assurance parentale*, qui annonçait l'implantation du *Régime québécois d'assurance parentale*, le 1^{er} janvier 2006. L'adoption de cette loi découlait d'une entente intervenue en mars 2005 entre le gouvernement du Canada et celui du Québec.

Le Régime prévoit le versement de prestations à toutes les travailleuses et à tous les travailleurs admissibles – salariés et autonomes – qui prennent un congé de maternité, un congé de paternité, un congé parental ou un congé d'adoption. Il s'agit d'un régime de remplacement du revenu : il faut avoir obtenu un revenu d'emploi pour y avoir droit. Les services aux citoyens sont dispensés par deux centres de service à la clientèle situés à Rouyn-Noranda et à Québec.

Afin d'avoir une meilleure vue d'ensemble des principaux problèmes qui sont survenus et des interventions qui ont été effectuées depuis l'entrée en vigueur du Régime, l'analyse du Protecteur du citoyen couvre la période du 1^{er} janvier 2006 au 28 février 2007.

Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Régime québécois d'assurance parentale	Plaintes *	Motifs de plainte	Motifs de plainte non fondés	Motifs de plainte fondés
2006-2007	43	43	19	24

* À l'exclusion des plaintes dont le traitement a été réorienté ou interrompu

NATURE DES PLAINTES

De janvier 2006 à février 2007, le Protecteur du citoyen a examiné 81 plaintes concernant le Régime d'assurance parentale, dont 67 % ont été déposées au cours des quatre premiers mois de son implantation. Ces plaintes ont mis en relief des problèmes d'ordre administratif. Le manque de personnel et les ratés du système informatique ont notamment causé des dysfonctionnements. Durant cette période, l'insatisfaction des citoyens a porté principalement sur deux points : l'accessibilité téléphonique et aux services en ligne, de même que les délais de traitement des dossiers.

À compter du mois de mai 2006, avec l'embauche de nouveaux agents, la situation s'est grandement améliorée et le nombre de plaintes a diminué de façon significative. Dès lors, les plaintes ont davantage porté sur des problèmes liés à la réglementation, qui n'avait pas prévu certaines situations visant notamment le calcul du revenu hebdomadaire moyen et l'admissibilité au régime.

LA DIFFICILE IMPLANTATION D'UN NOUVEAU PROGRAMME

Une erreur qui met un citoyen dans une situation financière précaire

Un citoyen se prévaut d'un congé de paternité du 12 février au 18 mars 2006. Il a utilisé les cinq semaines auxquelles il avait droit et n'a toujours rien reçu du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Milieu mars, le Ministère l'avise que son dossier comporte une erreur générée par le système informatique et l'informe que les corrections seront apportées sur-le-champ. Le 20 mars, toujours rien. Travailleur de la construction, il a droit à des prestations d'assurance-emploi maintenant que son congé de paternité est terminé. Cependant, tant et aussi longtemps que son dossier d'assurance parentale n'est pas réglé, il ne peut recevoir ses prestations d'assurance-emploi. Il est découragé. En attente de prestations, le couple doit puiser dans sa marge de crédit pour vivre. L'intervention du Protecteur du citoyen a permis de régler ce dossier dans la journée même.

Presque deux mois pour le traitement d'une demande

Un père s'inscrit au régime le 13 janvier 2006. Le 8 mars, il demande l'intervention du Protecteur du citoyen, car sa demande n'est toujours pas traitée. Le couple s'est résigné à vendre son automobile pour subvenir à ses besoins et payer les comptes. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, le dossier a été traité en urgence compte tenu de la situation financière extrêmement précaire du couple.

LES SITUATIONS NON PRÉVUES AU RÈGLEMENT

UN CALCUL QUI DONNE DROIT À UNE PRESTATION PLUS ÉQUITABLE

Lorsqu'une femme occupe un autre emploi pendant la période de son retrait préventif, son revenu hebdomadaire moyen s'établit à partir des 26 dernières semaines précédant l'arrêt de la rémunération du dernier emploi. Ainsi, plus la période de travail se prolonge, plus la travailleuse risque d'obtenir une prestation calculée en fonction d'un seul revenu – le dernier. Elle perd ainsi le bénéfice du revenu total gagné pendant la dernière année, avec pour conséquence une prestation grandement diminuée. Cette situation n'avait pas été prévue lors de l'élaboration du Règlement.

La Protectrice du citoyen a écrit au sous-ministre pour recommander que le calcul du revenu hebdomadaire moyen s'effectue sur une période antérieure au retrait préventif. Ainsi, tous les revenus de travail seraient pris en compte et la prestation parentale serait plus élevée et plus équitable.

En mai 2006, l'ajout de deux dispositions au *Règlement d'application sur l'assurance parentale* a permis de régler la situation de façon définitive. Ces modifications ont une portée rétroactive au 1^{er} janvier 2006.

UN RÉGIME PLUS GÉNÉREUX, PLUS SOUPLE ET PLUS ACCESSIBLE ?

Certaines femmes dont la grossesse est à risque ne peuvent bénéficier d'un retrait préventif. Incapables de travailler pendant cette période, elles ont recours au régime d'assurance salaire prévu dans leur contrat de travail. Or, selon la loi, les indemnités de remplacement du revenu versées par l'employeur constituent un revenu assurable. C'est donc sur ce revenu que seront calculées les prestations d'assurance parentale.

Ainsi, une femme qui gagne 500\$ par semaine et dont le contrat de travail prévoit une indemnité de 66 % du salaire aura un revenu assurable hebdomadaire de 330\$ pendant sa grossesse. Les prestations parentales sont fixées à 70 % au début de la période et à 55 % par la suite. La nouvelle maman aura donc un revenu de 231\$, puis de 181\$ par semaine pendant son congé parental.

De l'avis du Protecteur du citoyen, cette façon de faire ne concorde pas avec les caractéristiques du nouveau *Régime québécois d'assurance parentale* telles que décrites lors de son implantation, à savoir : plus généreux, plus souple et plus accessible.

Le Ministère a formé un comité pour étudier cette question. Le Protecteur du citoyen est en attente des résultats.

Bien des tracasseries pour des nouveaux parents

La période allouée pour les prestations de maternité est de 18 semaines. Le versement commence au plus tôt 16 semaines avant l'accouchement et se termine au plus tard 18 semaines après la naissance. Si la mère tarde à faire sa demande, elle perd les versements pour la période antérieure à celle-ci. Le Ministère accorde cependant dans la majorité des cas un délai de grâce de trois semaines, prévu par la loi.

En plus du délai de grâce de trois semaines, la loi prévoit que les prestations peuvent être versées en totalité si le demandeur démontre qu'il était dans l'impossibilité d'agir plus tôt. Une nouvelle maman qui a demandé l'intervention du Protecteur du citoyen a entrepris cette démarche.

Le 11 juin 2006, la citoyenne accouche d'urgence, par césarienne, trois semaines avant la date prévue. La mère et l'enfant séjournent à l'hôpital jusqu'au 14 juin. Le conjoint téléphone au Ministère pour inscrire sa femme au régime d'assurance parentale et attend les formulaires promis. Du 10 au 14 juillet, la mère est à nouveau hospitalisée en raison d'une embolie pulmonaire.

Les formulaires signés parviennent au centre de service de Rouyn-Noranda le 23 juillet. Après avoir étudié le dossier, le chef d'équipe est d'accord pour rétroagir au 11 juin. La citoyenne reçoit donc un premier chèque pour quatre semaines de prestations. Son supérieur, lui, n'est pas d'accord, estimant que la citoyenne était en mesure de signer les formulaires. Dans l'attente d'une décision, la citoyenne ne reçoit plus rien. De plus, le Ministère lui demande de rembourser les sommes reçues parce que c'est nécessaire pour « repartir » sa demande dans le système.

Le Protecteur du citoyen estime que l'état de santé de la citoyenne justifie le retard de trois semaines. Selon lui, étant donné les tracasseries administratives encourues, soit la cessation des versements et le remboursement des sommes versées, le Ministère doit faire preuve de souplesse et accorder la rétroactivité à la date de la naissance.

Le Protecteur du citoyen a communiqué avec le Ministère, qui a donné son accord pour rétroagir au 11 juin, et la citoyenne a reçu un montant rétroactif d'environ 1 350\$.