

Liste des recommandations



Liste des recommandations

RECOMMANDATIONS À TOUS LES MINISTÈRES ET ORGANISMES

L'EXERCICE DES POUVOIRS DISCRÉTIONNAIRES DE L'ADMINISTRATION :

Il est recommandé :

- Que lorsque, dans l'exercice de ses pouvoirs discrétionnaires, l'Administration prend une décision, celle-ci soit suffisamment motivée afin de favoriser la compréhension du raisonnement de l'organisme public, d'éviter l'arbitraire ou l'apparence d'arbitraire et de respecter les principes de la *Loi sur la justice administrative* ;
- Que lorsque plusieurs unités administratives d'une même instance sont impliquées dans le traitement du dossier d'un citoyen, un responsable soit désigné afin d'agir comme principal interlocuteur du citoyen et d'assurer la concertation des actions et ce qui peut se faire dans le cadre juridique actuel.

RECOMMANDATIONS AUX MINISTÈRES ET ORGANISMES SUIVANTS :

- Ministère des Affaires municipales et des Régions
- Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs
- Ministère des Ressources naturelles et de la Faune
- Ministère de la Sécurité publique
- Ministère des Transports du Québec

Relativement à la mise en œuvre du cadre gouvernemental de prévention des risques naturels, plus précisément au volet touchant l'érosion des berges et considérant que plusieurs ministères sont concernés par cette problématique ;

Chapitre 2

Liste des recommandations

Il est recommandé :

- Que la coordination de tous les acteurs gouvernementaux soit en tout temps une priorité, étant donné l'ampleur et la complexité de ce dossier ;
- Que tous ces acteurs adaptent leurs façons de faire et participent activement, au moment opportun et de façon harmonisée, à la recherche de solutions concrètes ainsi qu'au soutien des citoyens touchés ;
- Que tous les ministères et organismes impliqués fassent connaître, dans les meilleurs délais, les actions concrètes qu'ils poseront, y compris l'information aux citoyens ;
- Que tous les ministères et organismes concernés se dotent d'un calendrier de travail avec des échéances connues ;
- Que tout autre ministère, organisme ou instance intervenant au dossier sur une base *ad hoc* agisse dans ce même cadre.

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

LA RÉVISION DES PENSIONS ALIMENTAIRES (LE CONSENTEMENT DES PARTIES)

Il est recommandé :

- Que le Code civil et le Code de procédure civile soient modifiés afin d'alléger le processus de révision des pensions alimentaires pour enfants.

LE DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

Il est recommandé :

- Que le Code civil du Québec soit modifié afin qu'une personne née au Québec puisse demander au Directeur de l'état civil, même si elle n'est plus domiciliée au Québec, un certificat de changement de sexe ;
- Qu'il soit également modifié pour que l'on puisse tenir compte, à la suite de l'inscription de la naissance aux registres de l'état civil, des traditions et coutumes des nouveaux arrivants et des membres des communautés culturelles relatives au patronyme.

MINISTÈRE DES RESSOURCES NATURELLES ET DE LA FAUNE

LA COORDINATION ET L'HARMONISATION DES FAÇONS DE FAIRE

Il est recommandé :

- Que lorsque, dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, l'Administration prend une décision, celle-ci doit être suffisamment motivée afin de favoriser la compréhension du raisonnement de l'organisme public, d'éviter l'arbitraire ou les risques d'apparence d'arbitraire et de respecter les principes de la *Loi sur la justice administrative*;
- Que lorsque plusieurs unités administratives d'une même instance sont impliquées dans le traitement du dossier d'un citoyen, un responsable soit désigné afin d'agir comme principal interlocuteur du citoyen et d'assurer la concertation des actions et ce qui peut se faire dans le cadre juridique actuel.

REVENU QUÉBEC

LA FISCALITÉ

Considérant que Revenu Québec vise à donner suite aux lettres des citoyens, qui contiennent souvent des documents ou pièces justificatives, dans un délai de 35 jours après leur réception ;

Considérant qu'il arrive que des documents ou pièces ne soient pas enregistrés au dossier ou que, bien qu'enregistrés, ils ne soient pas transmis à un agent, ou encore qu'ils ne soient pas tous adressés au secteur responsable ;

Il est recommandé :

- Que Revenu Québec examine la possibilité de réduire le délai de 35 jours pour donner suite aux lettres des citoyens;
- Que Revenu Québec revoie ses processus de travail afin de :
 - s'assurer que les documents ou pièces reçus d'un citoyen soient bien examinés et transmis, le cas échéant, à chacun des secteurs qui doit en faire le traitement;
 - d'éviter de demander au citoyen une nouvelle copie de documents ou pièces qu'il lui a déjà transmis.

LA PERCEPTION DES PENSIONS ALIMENTAIRES

Il est recommandé :

- Que dans le régime de perception des pensions alimentaires, les modalités de remboursement des sommes dues à Revenu Québec tiennent compte des besoins des créanciers alimentaires et puissent être adaptées aux situations individuelles.

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

LA SÉCURITÉ CIVILE

L'érosion des berges du Saint-Laurent

Relativement à la mise en œuvre du cadre gouvernemental de prévention des risques concernant la gestion des manifestations naturelles, et plus précisément au volet touchant l'érosion des berges ;

Il est recommandé :

- Que la coordination de tous les acteurs gouvernementaux soit en tout temps une priorité, étant donné l'ampleur et la complexité de ce dossier ;
- Que tous ces acteurs adaptent leurs façons de faire et participent activement, au moment opportun et de façon harmonisée, à la recherche de solutions concrètes ainsi qu'au soutien des citoyens touchés ;
- Que tous les ministères et organismes impliqués fassent connaître, dans les meilleurs délais, les actions concrètes qu'ils poseront, y compris l'information aux citoyens ;
- Que tous les ministères et organismes concernés se dotent d'un calendrier de travail avec des échéances connues ;
- Que tout autre ministère, organisme ou instance intervenant au dossier sur une base *ad hoc* agisse dans ce même cadre.

LES SERVICES CORRECTIONNELS

Compte tenu que la connaissance du profil et des caractéristiques des diverses catégories de personnes détenues est essentielle à la prise de décision et à l'implantation de mesures de réinsertion sociale adéquates ;

Il est recommandé :

- Que la pertinence et l'efficacité des mesures de réinsertion sociale des personnes détenues, appliquées pendant leur détention et planifiées à leur sortie, soient réévaluées en tenant compte des besoins plus spécifiques, notamment ceux liés à l'amélioration de l'état de santé, à la prévention de la violence et à la récidive ;
- Que cette réévaluation soit suivie de l'adoption d'orientations gouvernementales pour la réinsertion sociale des personnes détenues et de mesures particulières en découlant ;
- Que le portrait de la clientèle des services correctionnels, en particulier les caractéristiques sociales et pénales des détenus, soit mieux documenté dès 2008-2009 et tenu à jour par la suite.

Compte tenu que, le Protecteur du citoyen accueille avec satisfaction les annonces relatives à la rénovation des infrastructures carcérales, mais constate qu'elles ne suffiront pas à contrer les effets négatifs de la surpopulation ;

Compte tenu que les conditions d'hygiène et de salubrité des centres de détention nécessitent une attention immédiate ;

Chapitre 2

Liste des recommandations

Il est recommandé :

- Que le ministère de la Sécurité publique s'associe au ministère de la Santé et des Services sociaux pour établir et mettre en œuvre sans délai un plan d'amélioration de la salubrité des centres de détention, en particulier dans la perspective de prévention des maladies et la gestion des risques de contamination ;
- Que le ministère de la Sécurité publique examine l'aménagement des locaux, en particulier les cellules-dortoirs, pour faire en sorte que les conditions minimales de vie, de dignité et de respect de la personne soient assurées.

Compte tenu qu'en raison de la croissance du nombre de personnes détenues et de la capacité d'accueil des centres de détention, la surpopulation est une situation qui perdure ;

Compte tenu des impacts négatifs des transferts sur les personnes détenues, sur leur réinsertion sociale et des conséquences pour leurs proches, et afin de limiter cette pratique aux seules situations urgentes et incontournables ;

Compte tenu que la gestion centrale des transferts et sorties à des fins de sécurité ou en raison de la surpopulation est une activité complexe et d'envergure ;

Il est recommandé :

- Que les services correctionnels se dotent d'un système de gestion intégrée de l'information qui facilitera la prise en compte de toutes les données d'intérêt pour la gestion des transferts et sorties ;
- Que les services correctionnels s'assurent de l'amélioration des pratiques pour éviter, sinon minimiser, l'impact négatif d'un transfert sur les soins de santé reçus et sur la réinsertion sociale des personnes détenues ;
- Que les services correctionnels prennent les mesures requises pour bonifier et préciser les pratiques existantes dans tous les cas de transferts prévisibles à moyenne échéance, incluant la gestion des sorties pour comparutions et les retours à l'établissement d'origine.

L'ENCADREMENT ET LE SUIVI DES PERSONNES INCARCÉRÉES

Compte tenu des impacts du rôle des agents correctionnels sur le succès de la mise en œuvre de la loi et sur la capacité même des établissements à remplir l'ensemble de leur mission ;

Il est recommandé :

- Que le ministère de la Sécurité publique détermine un niveau de service normal dans les établissements de détention pour atteindre les objectifs de la *Loi sur le système correctionnel du Québec*, à partir du rapport entre le nombre d'employés à temps complet des établissements et celui des personnes incarcérées;
- Qu'il examine l'écart entre le niveau de service normal, nécessaire à l'atteinte des objectifs de la loi, et le niveau de service actuel, et prenne les moyens requis pour assurer la mise en œuvre de la loi.

LES DÉLAIS, LES RETARDS ET LES OMISSIONS DANS L'ÉVALUATION

Compte tenu que les retards constatés dans l'évaluation et l'élaboration du plan d'intervention correctionnel des personnes détenues sont d'autant plus préoccupants que l'évaluation est un axe d'intervention privilégié dans la mise en application de la nouvelle loi ;

Il est recommandé :

- Qu'un suivi régulier des délais d'évaluation soit effectué, de façon à respecter le droit des personnes détenues de l'obtenir en temps opportun et à prévenir les impacts négatifs de tels retards sur leur réinsertion sociale.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

LE VERSEMENT RÉTROACTIF DE LA RENTE EN CAS DE JUGEMENT DÉCLARATIF DE DÉCÈS

Il est recommandé :

- Que l'on modifie la *Loi sur le régime de rentes du Québec* afin de l'harmoniser avec le Code civil du Québec, pour faire en sorte que, lorsqu'un jugement déclaratif de décès est rendu, la Régie des rentes puisse verser la rente de conjoint survivant ou celle d'orphelin rétroactivement à la date déterminée par le tribunal.

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

LE MAINTIEN ET L'AMÉLIORATION DES SERVICES

Il est recommandé :

- Que le maintien et l'amélioration des services constituent des critères formels dont la Société de l'assurance automobile du Québec doit obligatoirement et systématiquement tenir compte dans la prise de décisions administratives et la mise en œuvre de mesures visant la réduction des coûts d'exploitation.

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

L'HARMONISATION DES ACTIONS À L'ENDROIT D'UN MÊME CITOYEN

Considérant qu'en vertu de l'article 83.66 de la *Loi sur l'assurance automobile* et de l'article 449 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, la Société de l'assurance automobile du Québec et la Commission de la santé et de la sécurité du travail ont conclu une entente sur le traitement des dossiers des accidentés qui, alors qu'ils reçoivent une indemnité de remplacement du revenu de la Société ou de la Commission, vivent un nouvel événement ne relevant pas de l'organisme qui les indemnise ;

Considérant que cette entente entre la Société et la Commission ne couvre pas tous les dossiers des citoyens qui, dans le passé, ont déjà reçu une indemnité de remplacement du revenu de la Société ou de la Commission et qui vivent un nouvel événement relevant de l'autre régime ;

Considérant qu'il arrive que des problèmes d'harmonisation entre la Société et la Commission surviennent lors de l'analyse des dossiers et de l'émission des décisions;

Considérant les conséquences préjudiciables d'une telle situation pour les accidentés;

Il est recommandé :

- Que la Société de l'assurance automobile du Québec et la Commission de la santé et de la sécurité du travail identifient et mettent en place les solutions appropriées à court terme afin d'assurer l'harmonisation de leurs actions à l'endroit d'un même citoyen.