

En bref

Alors que les sections précédentes concernent les ministères ou organismes qui font l'objet d'une reddition de comptes détaillée, la section « En bref » décrit, pour d'autres ministères ou organismes, certaines interventions du Protecteur du citoyen. On y illustre à la fois différents aspects de son action et certains dossiers particuliers d'importance, tant pour les citoyens, pour lesquels certains gains collectifs ont été obtenus, que pour l'Administration publique, qui a donné suite à des recommandations du Protecteur du citoyen ou modifié certaines pratiques administratives.

Le ministère des Affaires municipales et des Régions

Révision de la Politique de traitement des plaintes relatives aux municipalités

C'est en mai 2007 que le ministère des Affaires municipales et des Régions a procédé à la révision de son guide administratif et de sa Politique de traitement des plaintes relatives aux municipalités. Celle-ci a pour objectif non seulement de clarifier les modalités de traitement des plaintes des citoyens à l'égard de leur municipalité, mais aussi d'indiquer quelles sont les plaintes sur lesquelles il peut intervenir.

Les ombudsmans municipaux

À l'automne 2006, le Protecteur du citoyen a analysé le projet de loi 55, Loi modifiant de nouveau diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal (2006, c.60), présenté par la ministre des Affaires municipales et des Régions. Ce projet, devenu loi depuis, permet, de façon expresse, aux municipalités locales de nommer une personne qui agirait à titre d'ombudsman pour la municipalité, ou encore de créer un organisme pour agir à ce titre.

Lors des échanges entourant l'adoption de ce projet de loi, le Protecteur du citoyen a sensibilisé le Ministère à l'importance de la fonction d'ombudsman et lui a recommandé de transmettre une information complète et pertinente aux municipalités en cette matière. La section de la Loi concernant l'ombudsman est entrée en vigueur le 14 décembre 2006.

En décembre 2007, faisant suite à la demande du Protecteur du citoyen, le Ministère a publié, à l'intention des municipalités, un bulletin portant spécifiquement sur cette question afin que celles d'entre elles intéressées à renforcer ainsi la démocratie municipale soient suffisamment informées et outillées pour le faire. Le Protecteur du citoyen a collaboré à la rédaction de ce document d'information. Il s'assurait ainsi que les municipalités soient adéquatement renseignées sur les principes fondamentaux qui doivent guider la création d'un tel service et les actes de toute personne ou organisme exerçant la fonction d'ombudsman.

Le traitement des plaintes

L'analyse des plaintes soumises au Protecteur du citoyen permet de constater que, de façon systématique, la plupart de celles-ci trouvent leur origine dans une mauvaise compréhension du rôle et des pouvoirs d'intervention du ministère des Affaires municipales et des Régions à l'égard des municipalités. Lorsqu'ils font appel au Ministère, les citoyens s'attendent à être soutenus dans la contestation de décisions administratives rendues par des élus municipaux (conformément aux pouvoirs que la loi leur donne), ou encore à l'égard de la mise en application de règlements municipaux qui ont été adoptés en respectant le cadre législatif. Or, les pouvoirs du Ministère ne lui permettent pas d'intervenir de la sorte. Il doit respecter l'autonomie des municipalités tout en veillant au respect et à l'application des lois dont il est responsable.

Le Protecteur du citoyen s'est donc intéressé à l'exercice de révision de la Politique de traitement des plaintes relatives aux municipalités. Ainsi, les modifications apportées, notamment par l'ajout de précisions et d'exemples sur ce que peut ou non examiner le Ministère, sont de nature à faciliter la compréhension de son rôle. Le Protecteur du citoyen souhaite toutefois que le Ministère poursuive ses efforts auprès des citoyens afin de favoriser et faciliter une meilleure compréhension quant à son rôle face aux municipalités et en ce qui concerne ses limites d'action.

Le ministère des Finances

Le ministère des Finances est, entre autres, responsable d'élaborer et de mettre en œuvre la politique fiscale du gouvernement. En exerçant ce mandat, il doit favoriser une fiscalité simple et équitable pour les particuliers.

Lors du discours du budget 2004, le ministre a annoncé que les indemnités de remplacement du revenu, telles que celles versées aux citoyens par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) ou la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), seraient dorénavant prises en considération pour déterminer les crédits d'impôt non remboursables. Cette mesure avait pour but d'éviter que les citoyens qui

reçoivent des indemnités de remplacement du revenu bénéficient automatiquement des crédits d'impôt non remboursables lors du calcul de l'indemnité de remplacement du revenu et lors de la production de la déclaration de revenus.

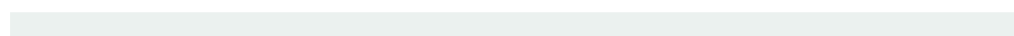
Une formule de calcul simplifiée a été mise en place pour les citoyens qui reçoivent des indemnités de remplacement du revenu en vertu d'une loi du Canada ou d'une autre province que le Québec, car ceux-ci, contrairement aux citoyens indemnisés par un régime public d'indemnisation québécois, doivent calculer eux-mêmes le montant à inscrire à leur déclaration de revenus.

Des plaintes de citoyens recevant une indemnité de remplacement du revenu partielle en vertu d'une loi hors Québec ont permis au Protecteur du citoyen de constater que cette formule avait un effet inéquitable. Malgré le fait que ces citoyens recevaient un salaire en contrepartie d'un travail effectué, pour compenser le manque à gagner des sommes remises par le régime public d'indemnisation, la formule simplifiée ne leur permettait pas de bénéficier des crédits d'impôt non remboursables auxquels ils avaient droit, contrairement aux citoyens indemnisés en vertu d'un régime d'indemnisation québécois.

À la suite de notre intervention, le ministère des Finances annonçait, dans son bulletin d'information de juin 2007, qu'il corrigeait la formule simplifiée utilisée pour les régimes d'indemnisation hors Québec. Cette modification s'applique rétroactivement à la mise en place de cette mesure, soit à partir de 2004.

Le Protecteur du citoyen a été informé que Revenu Québec – afin de s'assurer que les contribuables visés par la mesure puissent bénéficier de ces modifications – informerait les citoyens des modifications apportées, dans le guide de la déclaration de revenus 2007, et aiderait, sur demande, les citoyens à remplir la nouvelle formule utilisée pour déterminer le montant à inscrire dans leur déclaration de revenus.

Voici un exemple de l'impact de cette modification pour les citoyens concernés :



L'indemnité de remplacement de revenu

À la suite d'un accident de travail en 1996, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario, l'équivalent de la CSST du Québec, conclut qu'un citoyen ne pourra plus occuper l'emploi qu'il avait lors de son accident. À cause de son incapacité, il pourra maintenant occuper un emploi pour lequel la rémunération équivaudra à 40 % du salaire qu'il recevait auparavant. La Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail lui versera donc, sous forme d'indemnités de remplacement du revenu, 60 % du salaire qu'il gagnait avant son accident.

Lorsque ce citoyen a produit sa déclaration de revenus pour l'année 2004, il a constaté que, bien que son revenu soit le même, son remboursement d'impôt est diminué de 1 840 \$. Il contacte Revenu Québec, qui l'informe qu'à la suite de la modification législative de 2004, les indemnités de remplacement du revenu sont prises en considération lors du calcul des crédits d'impôt non remboursables.

Insatisfait, le citoyen contacte le Protecteur du citoyen pour se plaindre de n'avoir pas droit aux crédits d'impôt non remboursables, malgré le fait qu'il soit toujours un travailleur actif.

Gain
COLLECTIF

L'intervention du Protecteur du citoyen a fait en sorte que le Ministère a corrigé la formule applicable pour les citoyens qui reçoivent des indemnités de remplacement du revenu en vertu d'une loi autre qu'une loi du Québec. Le citoyen aura maintenant droit aux crédits d'impôt non remboursables lorsqu'il produira sa déclaration de revenus et pourra remplir une demande de redressement pour que lui soient remis les crédits d'impôt non remboursables des années 2004 à 2006.

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

L'application de la Loi sur la justice administrative

La Loi sur la justice administrative s'applique aux décisions rendues par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles à l'égard des candidats à l'immigration, puisqu'ils constituent alors des «administrés» au sens de cette loi et qu'ils ont en conséquence droit au respect de l'équité procédurale. Voici un exemple où l'intervention du Protecteur du citoyen a permis de clarifier cette question.

Absence de décision privant du droit à la révision

Un homme est candidat à l'immigration dans la catégorie des immigrants investisseurs. Par suite de la fermeture de son dossier, il dépose une demande de révision administrative dans les délais requis. Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles refuse de traiter sa demande. Dans les faits, le Ministère a fermé le dossier du candidat, parce que celui-ci n'avait pas produit certains documents demandés.

Puisque la simple fermeture d'un dossier ne constitue pas un avis de refus donnant droit à la révision, cet homme se retrouvait sans recours, malgré le fait qu'il avait peut-être des explications à faire valoir pour justifier son retard dans la production de documents.

Finalement, à la demande du Protecteur du citoyen, qui a invoqué les principes de la Loi sur la justice administrative, un avis de refus a été transmis au candidat qui a, par la suite, acheminé une demande de révision à la direction concernée.

Gain
COLLECTIF

L'intervention du Protecteur du citoyen a permis non seulement d'aider ce candidat, mais également de clarifier le droit relatif à l'équité procédurale et son application dans l'examen des candidatures à l'immigration.

Le Directeur de l'état civil

Dans son rapport annuel 2006-2007, le Protecteur du citoyen formulait les recommandations suivantes :

RECOMMANDATION 2006-2007 :

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.

Le Directeur de l'état civil a indiqué qu'il demanderait des modifications législatives à cet égard. Un mémoire a été déposé à l'automne 2007 au ministère de la Justice. Le Protecteur du citoyen effectue en conséquence le suivi de ces recommandations auprès de ce ministère.

La déclaration de services aux citoyens

Le Protecteur du citoyen soulignait également dans son rapport annuel 2006-2007 l'absence de déclaration de services à la clientèle du Directeur de l'état civil. Dans l'attente de la mise à jour de la déclaration de services du ministère de la Justice, le Directeur de l'état civil a publié, comme il l'avait promis, une déclaration d'engagements.

C'est avec intérêt que le Protecteur du citoyen constate l'initiative du Directeur de l'état civil de préciser les valeurs qu'il entend prioriser en matière de qualité des services qu'il est appelé à rendre aux citoyens. Ces valeurs sont le respect, la diligence, la justice et l'équité. Malgré le transfert des activités du Directeur de l'état civil à Services Québec, le Protecteur du citoyen est d'avis que la mise en place de la déclaration de services ne doit pas pour autant être retardée. De plus, cette déclaration de services aux citoyens devrait tenir compte de ces engagements.

Le droit d'obtenir un certificat de décès

Comme les certificats et les copies d'actes délivrés par le Directeur de l'état civil sont généralement des documents authentiques, le Directeur ne les délivre, comme le prévoit la loi, qu'aux personnes mentionnées à l'acte ou aux personnes qui justifient de leur intérêt.

Cependant, cette exigence de la loi ne doit pas être interprétée de manière à empêcher les citoyens d'obtenir les documents auxquels ils ont droit, a fortiori lorsqu'il s'agit d'une demande de certificat de décès. Or cette année, le Protecteur du citoyen a dû intervenir afin de permettre la délivrance de certificats de décès à des personnes qui se sont vu refuser leurs demandes sans motif valable.

Voici quelques exemples où l'intervention du Protecteur du citoyen a été nécessaire pour que les citoyens obtiennent gain de cause.

Savoir pourquoi c'est non

À la suite du décès de sa marraine en 2006, un citoyen qui croyait hériter de cette dernière s'est vu refuser, sans explication, la délivrance d'un certificat de décès par le fonctionnaire. Pourtant, le citoyen avait précisé dans sa demande qu'il cherchait à vérifier s'il aurait dû hériter de sa marraine. Sans le certificat de décès, il ne pouvait demander à un notaire de faire une recherche testamentaire.

Oui, je le veux

Le Protecteur du citoyen est aussi intervenu pour ce citoyen qui s'est vu refuser le certificat de décès de son ex-épouse, parce qu'il avait obtenu le divorce plusieurs années auparavant. Pourtant, ce citoyen avait précisé qu'il recherchait ce certificat de décès afin de pouvoir célébrer un deuxième mariage religieux.

Le lien maternel ne peut être nié

Une citoyenne qui voulait procéder à une recherche testamentaire s'est aussi vu refuser le certificat de décès de sa mère. Le fonctionnaire a justifié son refus au motif que c'est une autre personne que la citoyenne qui avait déclaré le décès de sa mère.

Gain
COLLECTIF

En plus de remédier à ces situations, le Protecteur du citoyen a demandé qu'un rappel soit fait au personnel concernant la justification de l'intérêt d'un citoyen à obtenir un certificat ou une copie d'acte. Des consignes écrites ont été données et une directive est en préparation afin d'établir les balises qui permettront aux fonctionnaires de l'état civil de prendre des décisions plus respectueuses des droits des citoyens.

L'ouverture envers des communautés culturelles

Dans son rapport annuel 2006-2007, le Protecteur du citoyen relatait le cas d'un citoyen qui s'était vu refuser de masculiniser l'un des patronymes qu'il désirait donner à son fils, dans le respect des coutumes de sa communauté d'origine. Bien que légalement justifié d'exprimer ce refus, le Directeur de l'état civil avait omis d'informer ce citoyen de la possibilité d'obtenir, par voie administrative, le patronyme que les parents désiraient pour leur fils, une fois l'inscription de l'enfant réalisée.

Le Directeur de l'état civil avait accepté, en plus de recommander une modification législative, de modifier sa pratique afin que les parents soient correctement informés de la possibilité d'obtenir, par voie administrative, la modification souhaitée du patronyme de leur enfant.

Au cours de l'année 2007-2008, le Protecteur du citoyen a été saisi d'une situation semblable rapportée par une mère qui s'est vu refuser de féminiser le patronyme de sa fille. La plainte de la citoyenne laissait croire qu'elle n'avait pas été informée, dans le refus écrit du Directeur de l'état civil, de la possibilité d'obtenir un changement de nom par voie administrative. L'enquête qui a suivi a confirmé que la lettre informant la citoyenne du refus était muette sur la question.

Gain
COLLECTIF

À notre demande, le Directeur de l'état civil a accepté de revoir une nouvelle fois sa pratique. Il s'est engagé à rencontrer le personnel concerné afin qu'à l'avenir les parents soient informés, dès la première occasion utile, de la possibilité d'obtenir un changement de nom administratif à défaut de se voir accorder le patronyme souhaité dès l'inscription de la naissance de leur enfant. Afin de compenser les inconvénients qu'a subis la citoyenne, le Protecteur du citoyen a demandé et obtenu que le changement de nom administratif de la fille de la citoyenne soit fait gratuitement.

La Régie des rentes du Québec

Voici, parmi les plaintes traitées cette année concernant le programme Soutien aux enfants qu'administre la Régie des rentes, un dossier qui a entraîné un gain collectif pour l'ensemble des parents qui pourraient se retrouver dans la situation suivante:

Le refus de verser les allocations

À la fin de 1999, les quatre enfants d'une citoyenne sont placés par la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ). Conformément à la loi, la Régie a cessé de verser à la mère les allocations familiales puisqu'elle ne payait pas la contribution parentale exigée. En juillet 2006, l'un des enfants était revenu vivre avec elle. La DPJ voulait que madame régularise le paiement de ses contributions et lui a affirmé que si elle les payait pour toutes les années requises, la Régie des rentes lui verserait toutes les allocations familiales rétroactivement. Madame a acquitté les sommes demandées en janvier 2007. Lorsqu'elle a voulu recouvrer le montant d'allocations familiales dont elle avait été privée en raison du non-paiement de la contribution parentale, la Régie, malgré le fait que madame avait maintenant acquitté rétroactivement la contribution, a refusé de lui verser les allocations pour une période supérieure à 12 mois de la demande, invoquant les dispositions de la loi.

À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, la Régie a accepté de lui verser rétroactivement les allocations depuis 2004 puisque la réclamation n'était pas prescrite au sens du Code civil. Il s'agissait d'un problème de concertation entre deux organismes du gouvernement et la situation commandait de la souplesse dans l'interprétation de la loi.

Gain COLLECTIF

La Régie a entamé des pourparlers avec les centres jeunesse pour éviter la répétition de situations semblables. Ceux-ci ne devraient pas utiliser l'argument que la Régie versera rétroactivement les allocations familiales pour inciter les gens à leur rembourser rétroactivement la contribution parentale. Par ailleurs, la Régie va dorénavant aviser les parents concernés par la question de la contribution parentale de la manière dont s'applique la rétroactivité dans le cas de paiement tardif de la contribution parentale.