

FAITS SAILLANTS

COMMISSAIRE À LA DÉONTOLOGIE POLICIÈRE

P. 25

État de fait exceptionnel, voici un organisme qui affiche **un inquiétant manque de collaboration** au regard du mandat du Protecteur du citoyen. Alors que ce dernier lui a recommandé de corriger des situations qui ont causé des préjudices à des citoyens, le Commissaire maintient une attitude de fermeture.

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

P. 37

La **rigidité administrative** du Ministère dans l'application de son pouvoir de récupération de sommes qui lui sont dues a pour effet de condamner certains prestataires à l'extrême pauvreté. Tout en se montrant rigoureux, le Ministère doit faire preuve de discernement au moment d'imposer des sanctions qui risquent d'accentuer la détresse économique de personnes parmi les plus vulnérables.

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

P. 43

Au cours des dernières années, le Ministère s'est montré ouvert à effectuer, à la suite des recommandations du Protecteur du citoyen, des modifications législatives concernant le processus de révision de la pension alimentaire et le Directeur de l'état civil. Dans les faits, toutefois, **rien n'avance et ceci laisse en plan des réformes nécessaires.**

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

P. 45

Plus d'un an après le dépôt du rapport spécial du Protecteur du citoyen sur la **procédure d'enquête appliquée lors d'incidents impliquant des policiers**, le ministère de la Sécurité publique n'a annoncé ni apporté aucune amélioration au processus d'enquête.

RÉGIE DU LOGEMENT

P. 52

Les **délais déraisonnables** pour être entendu et, en conséquence, obtenir une décision de la Régie constituent un motif de plainte récurrent. Le Protecteur du citoyen a aussi constaté que des dossiers récemment acheminés à la Régie étaient inscrits pour audition avant des dossiers de même nature datant de plusieurs mois, au détriment des règles de justice administrative et d'équité procédurale.

REVENU QUÉBEC

P. 55

L'**interprétation restrictive** de la Loi sur les impôts, de règlements ou de bulletins par Revenu Québec cause d'importants préjudices à des contribuables.

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

P. 68

La hausse des recours en assurance automobile dont est saisi le Tribunal est à l'origine de **retards importants** dans le traitement des recours des accidentés de la route. Dans de nombreux cas, l'effet sur la qualité de vie des citoyens est majeur.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

P. 74

Des personnes vulnérables, souvent isolées, subissent des **coupures dans les services de soutien à domicile** sans que soient pris en compte leur santé et leur bien-être. Le Protecteur du citoyen se préoccupe de la mise en œuvre de la politique *Vieillir chez soi* annoncée par le Ministère en mars 2011.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

P. 74 et 90

Le Ministère doit donner des suites concrètes à ses engagements de **finaliser la certification des résidences privées pour personnes âgées** et d'effectuer des visites imprévisibles de ces lieux d'hébergement afin de s'assurer que la sécurité et la qualité y sont appropriées.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

P. 80

Des situations de **négligence grave à l'endroit de personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement et recevant des services résidentiels dans des ressources non institutionnelles** ont amené le Protecteur du citoyen à recommander de façon pressante des améliorations au programme de visites d'appréciation de la qualité dans les ressources intermédiaires et les ressources de type familial.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

P. 95

Des personnes attendent depuis des mois, sinon des années, pour recevoir des **services de réadaptation**. Les personnes dirigées par la CSST ou la SAAQ sont traitées en priorité. Le Protecteur du citoyen réitère l'importance d'une prise en charge équitable des usagers, selon leurs besoins et sans égard au régime remboursant les coûts de ces services.