



## BILAN DE LA VEILLE LÉGISLATIVE ET RÉGLEMENTAIRE

La veille législative et réglementaire est une activité du Protecteur du citoyen réalisée en vertu de sa loi constitutive qui lui confère le pouvoir d'appeler l'attention de l'Assemblée nationale et du gouvernement sur les réformes législatives, réglementaires et administratives qu'il juge conformes à l'intérêt général. Elle est également effectuée en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, qui confie au Protecteur du citoyen le mandat de veiller au respect des usagers du réseau de la santé et des services sociaux, et des droits qui leur sont reconnus par cette loi.

En 2010-2011, cette veille a donné lieu à quinze interventions du Protecteur du citoyen concernant dix projets de loi et cinq projets de règlement. La synthèse de ces interventions est présentée ci-après. La dernière section du tableau fait état du suivi des interventions en matière de veille législative et réglementaire effectuées en 2008-2009 et 2009-2010, interventions pour lesquelles le résultat a été connu en 2010-2011.

Les interventions publiques de la protectrice du citoyen peuvent aussi être consultées sur le site Web du Protecteur du citoyen ([www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)), sous l'onglet « Dossiers et documentation ».

| PROJET DE LOI  | INTERVENTION ET SUIVI  |
|--|--|
| <p><b>Loi modifiant la Loi sur les impôts, la Loi sur la taxe de vente du Québec et d'autres dispositions législatives</b><br/>(projet de loi n° 96, 2010)</p>   | <p><b>Intervention</b></p> <p>L'un des effets de ce projet de loi de nature fiscale est d'autoriser la Régie des rentes du Québec à suspendre le versement du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants pendant une enquête sur l'admissibilité du citoyen.</p> <p>Tout en étant clairement d'avis qu'une saine gestion des fonds publics est essentielle et que les fraudes doivent être détectées et combattues, la protectrice du citoyen s'est montrée préoccupée par la portée très large de la disposition visée. Elle a recommandé à la Commission des finances publiques un amendement au projet de loi pour que l'utilisation d'une telle mesure soit assujettie à des règles ou à des balises qui en garantiraient un usage restreint, et qu'il soit rendu compte de cette utilisation dans le rapport annuel de la Régie.</p> <p><b>Suivi</b></p> <p>Bien que la loi adoptée le 26 octobre 2010 ne comporte pas d'amendement à cet égard, la protectrice du citoyen a reçu confirmation écrite de la part du ministre du Revenu que la Régie entend utiliser ce pouvoir uniquement de façon exceptionnelle. Le Protecteur du citoyen sera donc attentif à l'utilisation de ce pouvoir par la Régie.</p>   |
| <p><b>Loi modifiant la Charte de la langue française et d'autres dispositions législatives</b><br/>(projet de loi n° 103, 2010)</p> <p><b>Loi faisant suite aux décisions judiciaires en matière de langue d'enseignement</b><br/>(projet de loi n° 115, 2010)</p> | <p><b>Intervention</b></p> <p>La protectrice du citoyen a accueilli positivement les exigences additionnelles du projet de loi n° 103 à l'endroit des établissements d'enseignement collégial et des universités, des organismes municipaux et des organismes de l'Administration, portant sur l'adoption et la diffusion de politiques linguistiques et sur la reddition de comptes. Les mesures en vue de donner à l'Office québécois de la langue française des moyens accrus de faire appliquer la Loi ont aussi reçu un accueil favorable.</p> <p>Les recommandations de la protectrice du citoyen à la Commission de la culture et de l'éducation, présentées à cette dernière le 8 septembre 2010, portaient sur les dispositions du projet de loi ayant pour objet de répondre à la décision de la Cour suprême en matière d'accès à l'école publique en langue anglaise. Cette décision d'octobre 2009 invalidait les dispositions de la Charte de la langue française qui empêchaient les citoyens de faire passer leurs enfants par l'école privée non subventionnée de langue anglaise pour être en mesure de les inscrire ensuite à l'école anglaise publique.</p> <p>Considérant l'importance de l'enjeu que représente la langue d'enseignement au Québec, et estimant qu'il appartient au législateur de statuer sur les critères d'appréciation et les conditions où un enfant est présumé ou réputé répondre à l'exigence d'avoir reçu la majeure partie de son enseignement en anglais au sens de la Charte, la protectrice du citoyen a recommandé que les principes et les éléments fondamentaux du cadre d'analyse d'une demande d'admissibilité à recevoir l'enseignement en anglais soient intégrés à la Charte, plutôt que prévus par règlement, et que le pouvoir réglementaire du gouvernement se limite aux éléments techniques d'appréciation des critères énoncés dans la loi.</p> |

| PROJET DE LOI   | INTERVENTION ET SUIVI  |
|---|--|
| <p>(SUITE)<br/>(projet de loi n° 103, 2010)<br/>(projet de loi n° 115, 2010)</p>  | <p>Afin d'assurer la transparence et la rigueur des processus réglementaires, la protectrice du citoyen a également recommandé que le règlement adopté en vertu de ce pouvoir ne soit pas soustrait à l'obligation de prépublication prévue à la Loi sur les règlements.</p> <p><b>Suivi</b></p> <p>Le projet de loi n° 103 est mort au feuilleton à la fin de la première session parlementaire, après la reprise intégrale des dispositions relatives à l'accès à l'école anglaise dans le projet de loi n° 115, présenté et adopté en octobre 2010, sans que les recommandations de la protectrice du citoyen n'aient été retenues.</p>   |
| <p><b>Loi sur l'Agence du revenu du Québec</b><br/>(projet de loi n° 107, 2010)</p>   | <p><b>Intervention</b></p> <p>La protectrice du citoyen a rappelé à la Commission des finances publiques que, dans l'exercice de sa compétence sur le ministère du Revenu, le Protecteur du citoyen exerçait déjà, en toute indépendance et impartialité, un rôle d'ombudsman des contribuables, et qu'il en serait de même pour l'Agence du revenu du Québec.</p> <p>La protectrice du citoyen a par ailleurs recommandé d'améliorer la reddition de comptes en matière de traitement des plaintes et d'amender le projet de loi pour obliger l'Agence à produire un rapport d'activités pour sa direction du traitement des plaintes, afin de tracer un portrait précis des plaintes des citoyens, des activités de cette direction et des pistes de solution qu'elle propose. La protectrice du citoyen a également proposé que la Direction du traitement des plaintes relève directement du conseil d'administration de l'Agence.</p> <p>Dans un autre ordre d'idées, la protectrice du citoyen a recommandé que les montants prescrits pour un appel sommaire à la Cour des petites créances soient portés à 7 000 dollars pour les avis de cotisation produits par Revenu Québec et à 25 000 dollars pour la réduction dans le calcul du revenu ou du revenu imposable, se modelant ainsi sur le montant prévu au Code de procédure civile en matière de petites créances, et ce, afin de rendre la justice plus accessible aux citoyens.</p> <p><b>Suivi</b></p> <p>Ces recommandations n'ont pas été retenues dans la loi adoptée le 8 décembre 2010.</p> |
| <p><b>Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale</b><br/>(projet de loi n° 109, 2010)<br/><br/>(SUITE PAGE SUIVANTE)</p> | <p><b>Intervention</b></p> <p>Dans le projet de loi, il était prévu que la Commission municipale, à la suite d'une enquête sur un présumé manquement aux règles d'éthique et de déontologie, ferait une recommandation au conseil municipal qui, lui, déciderait de l'appliquer ou non.</p>  |

| PROJET DE LOI   | INTERVENTION ET SUIVI   |
|---|---|
| <p>(SUITE)<br/>(projet de loi n° 109, 2010)</p>   | <p>Le Protecteur du citoyen est intervenu auprès des responsables du projet de loi au ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire pour suggérer que le projet de loi prévoie un mécanisme d'homologation des décisions du conseil municipal, lorsque celui-ci décide de donner suite à la recommandation de la Commission municipale, mais que l'élu visé refuse de s'y conformer.</p> <p><b>Suivi</b></p> <p>Bien que, dans la loi adoptée le 30 novembre 2010, la Commission municipale rende maintenant une décision, la question de l'homologation de cette dernière demeurerait pertinente.</p> <p>L'article 32 de la loi sanctionnée apporte la modification suggérée par le Protecteur du citoyen, c'est-à-dire que la municipalité peut faire homologuer la décision de la Commission par le Tribunal, ce qui la rend exécutoire.</p>  |
| <p>Loi modifiant la Loi sur les normes du travail afin de favoriser l'exécution réciproque de décisions ordonnant le paiement d'une somme d'argent<br/>(projet de loi n° 111, 2010)</p> | <p><b>Intervention</b></p> <p>La protectrice du citoyen a donné son appui à ce projet de loi, qui a pour objet de faciliter l'exécution réciproque entre le Québec et d'autres États (y compris les autres provinces canadiennes) des décisions en matière de normes du travail qui ordonnent le paiement d'une somme d'argent. Estimant qu'il s'agit d'un apport positif pour les travailleurs québécois dont l'employeur a son siège social dans une autre province que le Québec, elle a exprimé des attentes quant à la mise en œuvre de ce projet de loi, notamment la conclusion, dans les meilleurs délais, d'ententes de réciprocité avec les provinces, ce qui ouvrirait ainsi la voie à l'exécution facilitée des jugements en faveur de ces travailleurs. À cette fin, la protectrice du citoyen a souhaité que la Commission des normes du travail rouvre les dossiers non prescrits et que les demandes pertinentes soient faites aux autorités provinciales visées, pour une exécution diligente des jugements en question.</p> <p><b>Suivi</b></p> <p>Le président-directeur général de la Commission a confirmé par écrit à la protectrice du citoyen, le 20 août 2010, que les démarches pour rouvrir les dossiers non prescrits étaient déjà amorcées. La loi a été adoptée le 29 septembre 2010.</p> |
| <p>Loi donnant suite au discours sur le budget du 30 mars 2010 et à certains autres énoncés budgétaires<br/>(projet de loi n° 117, 2010)</p>  | <p><b>Intervention</b></p> <p>Dans une lettre transmise au ministre du Revenu, la protectrice du citoyen exprimait son inquiétude quant à l'obligation d'adhérer au dépôt direct pour bénéficier du nouveau crédit d'impôt pour la solidarité. Bien qu'elle souscrive au principe du dépôt direct, qui permet de réduire les coûts administratifs, la protectrice du citoyen craint que des personnes n'ayant pas un compte dans une institution financière ne puissent bénéficier de ce crédit. Elle a formulé trois recommandations au ministre :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mettre en place un mécanisme qui assurera que les citoyens les plus démunis, qui n'ont pas de compte dans une institution financière, pourront quand même bénéficier du crédit sur une base mensuelle;</li> </ol>   |

| PROJET DE LOI   | INTERVENTION ET SUIVI   |
|---|---|
| <p>(SUITE)<br/>(projet de loi n° 117, 2010)</p>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Permettre aux citoyens d'obtenir rétroactivement ce crédit au moment de la production de leur déclaration de revenus;</li> <li>3. Permettre que le dépôt direct du crédit puisse aussi se faire dans un compte d'une institution financière reconnue, bien qu'elle n'ait pas nécessairement un établissement situé au Québec.</li> </ol> <p><b>Suivi</b></p> <p>Le ministre a indiqué que des mesures exceptionnelles seront prises pour que les citoyens n'ayant pas accès à un compte bancaire puissent bénéficier du crédit; ces mesures n'étaient toutefois pas connues au 31 mars 2011, à un mois de la date ultime de production des déclarations de revenus et de la demande du crédit.</p>  |
| <p><b>Loi visant à améliorer la cohabitation entre les riverains de sentiers et les utilisateurs de véhicules hors route ainsi que la sécurité de ces utilisateurs</b><br/>(projet de loi n° 121, 2010)</p> | <p><b>Intervention</b></p> <p>Tout en maintenant le moratoire qui protège les utilisateurs et les responsables des sentiers interrégionaux contre toute poursuite basée sur les inconvénients de voisinage ou sur tout autre préjudice lié au bruit, aux odeurs ou à d'autres contaminants, ce projet de loi prévoyait une obligation pour le ministre d'instaurer un processus de traitement des plaintes portant sur de tels inconvénients ou préjudices et la possibilité pour le plaignant, si aucune entente ne résultait de ce processus, de faire nommer un médiateur pour tenter de régler le différend. La protectrice du citoyen s'est adressée à la Commission des transports et de l'environnement pour demander la levée du moratoire, comme elle l'avait déjà fait par le passé.</p> <p>Par ailleurs, la protectrice du citoyen a pris acte avec satisfaction de l'introduction d'un processus de traitement des plaintes, rappelant les grands principes qui en assurent la légitimité et la crédibilité. Tout en saluant l'introduction d'un mécanisme de médiation, elle s'est interrogée sur les conséquences pour les parties, surtout les citoyens incommodés, d'un échec de cette médiation, estimant qu'un mécanisme d'arbitrage pourrait alors représenter une solution de rechange intéressante.</p> <p><b>Suivi</b></p> <p>Le projet de loi a été amendé en vue de prévoir un processus d'arbitrage en cas d'échec de la médiation, ce qui répond favorablement à cette préoccupation de la protectrice du citoyen. Le moratoire n'a toutefois pas été levé et a plutôt été prolongé jusqu'au 1<sup>er</sup> décembre 2017.</p> <p><b>Intervention</b></p> <p>Notant que les dispositions relatives au traitement des plaintes et à la médiation doivent faire l'objet, au plus tard cinq ans après la sanction de la loi, d'un rapport sur l'opportunité de les maintenir, de les modifier ou de les abroger, la protectrice du citoyen a recommandé que cette évaluation concerne exclusivement la révision des modalités du mécanisme, pour l'améliorer au besoin, et non son existence même.</p> <p><b>Suivi</b></p> <p>Le projet de loi n'a pas été amendé à cet égard.</p> |

## PROJET DE LOI

Loi resserrant  
l'encadrement des  
services de garde  
éducatifs à l'enfance  
(projet de loi n° 126, 2010)

## INTERVENTION ET SUIVI

### Intervention et suivi

Le 17 novembre 2010, à l'invitation de la Commission des relations avec les citoyens, la protectrice du citoyen a fait part de ses commentaires et recommandations sur ce projet de loi qui, comme son nom l'indique, a pour objet de resserrer l'encadrement des services de garde éducatifs à l'enfance. Les mesures présentées pour ce faire consistent à créer un nouveau processus d'attribution des places subventionnées, à freiner le développement des chaînes de services de garde, à responsabiliser les actionnaires, à implanter un nouveau régime de sanctions administratives et à instaurer de nouveaux pouvoirs pour mettre fin à la garde illégale, notamment un pouvoir d'ordonnance lorsque la santé ou la sécurité des enfants peut être compromise.

Bien qu'elle souscrive à l'ensemble des principes mis en avant dans ce projet de loi, la protectrice du citoyen tenait à exprimer certains commentaires sur des aspects particuliers. Elle a ainsi formulé plusieurs recommandations sur le projet de loi lui-même :

1. Modifier la composition des comités consultatifs de façon à privilégier, pour les représentants désignés par les centres de la petite enfance et les garderies, ceux du territoire visé;  
→ le projet de loi a été amendé en ce sens;
2. Prévoir la possibilité pour les comités consultatifs d'ajouter des critères régionaux aux besoins et aux priorités déterminés par la ministre;  
→ le projet de loi a été amendé de sorte que les comités consultatifs régionaux seront consultés par la ministre au moment de déterminer ces besoins et priorités;
3. Assujettir le maintien des droits acquis pour les chaînes de garderie à la légalité et la conformité de leur obtention, attestées par une vérification du Ministère;  
→ le projet de loi a été amendé en ce sens;
4. Assurer l'équilibre entre la sanction d'un dépassement de capacité pour un service de garde sous permis et celle s'appliquant à la garde illégale pour une personne ne détenant pas de permis;  
→ cette recommandation n'a pas été retenue;
5. Instaurer l'inspection en matière d'application du programme éducatif et de qualité des services et assujettir les manquements en cette matière au nouveau régime de sanctions;  
→ cette recommandation n'a pas été retenue;
6. a) Prévoir un recours au Tribunal administratif du Québec dans le cas d'une fermeture en application de l'article 120;  
→ cette recommandation n'a pas été retenue;

## PROJET DE LOI

## INTERVENTION ET SUIVI

(SUITE)  
(projet de loi n° 126, 2010)

b) Assujettir l'ordonnance à un mécanisme de révision tel que celui qui est prévu concernant les pénalités administratives;

→ aucun mécanisme de révision de l'ordonnance n'a été introduit au projet de loi. Toutefois, ce dernier a été amendé pour prévoir que le recours au Tribunal administratif du Québec sera instruit et jugé d'urgence, ce qui tempère l'effet dénoncé, soit les longs délais au Tribunal administratif du Québec.

### Intervention

Par ailleurs, la protectrice du citoyen a fait les recommandations suivantes au ministère de la Famille et des Aînés pour l'application de la loi :

1. a) S'assurer que les priorités ministérielles encadrant l'attribution des places subventionnées ne fassent pas l'objet de modification en cours de processus et que ces priorités soient publiques;
- b) S'assurer que les recommandations des comités consultatifs soient publiques;
2. Planifier la répartition des places subventionnées de manière intégrée en tenant compte de l'existence de garderies non subventionnées, de façon à éviter que l'intervention du gouvernement ne donne lieu à un déplacement de clientèle des services de garde privés non subventionnés vers des services de garde subventionnés;
3. Faire en sorte de minimiser l'impact pour les parents de toute action posée dans le cadre de la sanction d'une garde illégale et prévoir des mesures transitoires lorsque cela est possible;
4. Prendre les moyens nécessaires pour réduire les délais d'attribution des permis, afin de permettre aux services de garde illégaux de se conformer à la loi;
5. S'entendre avec les bureaux coordonnateurs sur les délais et les moyens à mettre en œuvre pour accélérer la reconnaissance de responsables de services de garde en milieu familial ne bénéficiant pas de places subventionnées.

### Suivi

Sauf pour la recommandation selon laquelle les recommandations des comités consultatifs devraient être publiques, qui a donné lieu à un amendement au projet de loi, c'est à l'usage que l'on pourra constater si les recommandations énumérées ci-dessus ont été suivies. Le Protecteur du citoyen suivra avec attention l'évolution de ce dossier.

## PROJET DE LOI

Loi visant à améliorer la gestion du réseau de la santé et des services sociaux  
(projet de loi n° 127, 2010)

## INTERVENTION ET SUIVI

### Intervention

À l'invitation de la Commission de la santé et des services sociaux, la protectrice du citoyen a été entendue le 15 mars 2011. Elle a expliqué aux membres de la Commission que les changements proposés par le projet de loi auront, à son avis, peu d'effets concrets et immédiats sur l'amélioration des services aux citoyens. L'accès à des services de qualité clairement définis, bien intégrés et donnés à des coûts raisonnables passe plutôt, selon la protectrice du citoyen, par un allègement des structures, une imputabilité renforcée et une clarification du panier de services, éléments que l'on ne trouve pas dans ce projet de loi. Les recommandations suivantes ont été présentées à la Commission :

1. En vue de permettre une participation plus représentative et d'éviter d'isoler les représentants des usagers et de la population au sein des conseils d'administration des établissements :
  - prévoir la participation de deux représentants des usagers ;
  - prévoir, en cas d'incapacité de l'un ou l'autre de ces représentants, la désignation d'un membre substitut ;
2. En vue de mieux adapter les modes de gouvernance à la réalité du réseau de la santé et des services sociaux, particulièrement en matière d'imputabilité et de reddition de comptes :
  - clarifier le rôle des agences de la santé et des services sociaux, unités relevant du ministère de la Santé et des Services sociaux, et leur ligne d'autorité à l'égard des établissements ; plus précisément, indiquer la portée de leur rôle de coordination ;
  - abolir, en cohérence, les conseils d'administration des agences de la santé et des services sociaux ;
  - clarifier les obligations et l'imputabilité des directeurs d'établissement et leur ligne d'autorité immédiate et hiérarchique sur le plan administratif ;
  - baliser davantage les responsabilités des conseils d'administration, leur interface avec le directeur général de l'établissement et leur imputabilité, le cas échéant ;
3. En vue d'assurer la gestion la plus efficiente, et dans la mesure où les dirigeants d'établissement s'inscrivent dans le respect des orientations ministérielles et en rendent compte en conformité :
  - accorder une marge de manœuvre accrue aux dirigeants des établissements au niveau local pour assurer la mise en œuvre des orientations en conformité avec l'approche populationnelle, ce qui implique le respect des réalités et des besoins spécifiques des citoyens du territoire qu'ils desservent ;
4. En vue d'assurer l'équité d'accès aux services, y inclus sur le plan financier, pour tous les citoyens, quelle que soit leur origine géographique, et de clarifier ce qui est devenu une zone de confusion autant pour les établissements que pour les professionnels visés :
  - établir des balises claires pour toutes les questions relatives aux frais administratifs, accessoires ou autres composantes de coûts pouvant conditionner l'accès aux services ;



| PROJET DE LOI   | INTERVENTION ET SUIVI  |
|---|--|
| <p>(SUITE)<br/>(projet de loi n° 127, 2010)</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• exiger de tout établissement qu'il prévoi.e la composante technique lorsqu'il choisit d'impartir un service à l'externe ;</li> <li>• que le ministre de la Santé et des Services sociaux rende compte annuellement des modifications apportées, le cas échéant, au panier de services et des éléments qui ont prévalu à celles-ci.</li> </ul> <p><b>Suivi</b></p> <p>Le projet de loi, présenté lors de la première session, a été réinscrit au feuillet de la deuxième session et n'était pas adopté au 31 mars 2011.</p>  |
| <p><b>Loi modifiant la Loi sur la Régie du logement et diverses lois concernant le domaine municipal</b><br/>(projet de loi n° 131, 2010)</p> | <p><b>Intervention</b></p> <p>Ce projet de loi avait notamment pour objet de conférer à la Régie du logement une pleine compétence en matière de fixation de loyer, de modification d'une autre condition du bail et de révision de loyer, ainsi que le pouvoir de déclarer la forclusion afin de réprimer les abus de procédure. En ce sens, il répondait à la recommandation que le Protecteur du citoyen formulait dans son rapport annuel 2009-2010 concernant la forclusion.</p> <p>Par ailleurs, la protectrice du citoyen a souligné, devant la Commission de l'aménagement du territoire, le 30 novembre 2010, que le projet de loi devait être bonifié pour régler le problème récurrent des délais excessifs à la Régie.</p> <p>Estimant important que le législateur fournisse à la Régie le cadre législatif lui permettant d'être la plus performante possible, tout en respectant intégralement sa raison d'être, la protectrice du citoyen a recommandé de donner aux greffiers spéciaux un rôle accru, notamment le pouvoir d'entendre toutes les causes en matière de non-paiement de loyer.</p> <p><b>Suivi</b></p> <p>Bien qu'aucun amendement n'ait été apporté aux dispositions relatives à la Régie dans la loi adoptée le 10 décembre 2010, le ministre a annoncé qu'il prévoyait plutôt réformer en profondeur la Loi sur la Régie du logement, et que cette réforme toucherait au rôle des greffiers spéciaux. Il a mentionné qu'il solliciterait la collaboration du Protecteur du citoyen et s'est montré ouvert à ses propositions, reconnaissant l'expertise développée par celui-ci.</p> |
| PROJET DE RÉGLEMENT   | INTERVENTION ET SUIVI  |
| <p><b>Règlement sur les consultants en immigration</b><br/>(2010, Gazette officielle, 2<sup>e</sup> partie, 882)</p>                          | <p><b>Intervention</b></p> <p>La protectrice du citoyen a écrit à la ministre afin de lui faire part de son accueil favorable à cette réglementation attendue, qui définit les conditions de reconnaissance des consultants, ainsi que les obligations liées à cette reconnaissance, dont le défaut peut entraîner la suspension ou la révocation, ainsi qu'une amende. Elle estime que ce règlement répond au besoin souvent exprimé d'encadrement de la pratique de ces consultants et qu'il devrait avoir un impact majeur et favorable pour la vie des candidats à l'immigration, souvent vulnérables relativement aux comportements frauduleux ou mal intentionnés.</p>   |

| PROJET DE RÉGLEMENT  | INTERVENTION ET SUIVI   |
|--|---|
| <p><b>Règlement modifiant le Règlement sur les autorisations d'enseigner</b> (2010, Gazette officielle, 2<sup>e</sup> partie, 968)</p>   | <p><b>Intervention</b></p> <p>Le projet de règlement devait rendre le règlement modifié conforme à l'Accord sur le commerce intérieur, lequel prévoit, en matière de mobilité de la main-d'œuvre et de façon générale, que les citoyens de chaque province ou territoire canadien qui sont accrédités pour y pratiquer un métier ou y exercer une profession le soient également dans l'ensemble des provinces ou territoires.</p> <p>Le Protecteur du citoyen estimait que la disposition prévoyant que le titulaire d'une autorisation provisoire d'enseigner ne pourrait pas bénéficier de l'application d'un accord portant sur la mobilité de la main-d'œuvre limitait inutilement les bénéfices de l'Accord sur le commerce intérieur pour ces personnes.</p> <p><b>Suivi</b></p> <p>L'intervention du Protecteur du citoyen auprès des responsables du projet de règlement a mené au retrait de cette disposition dans le règlement publié le 28 juillet 2010.</p>   |
| <p><b>Règlement modifiant le Tarif des droits relatifs aux actes de l'état civil, au changement de nom ou de la mention du sexe</b> (2010, Gazette officielle, 2<sup>e</sup> partie, 3294)</p> | <p><b>Intervention</b></p> <p>Le projet de règlement prévoyait une augmentation des droits exigibles pour la délivrance des copies d'actes, des certificats et des attestations, et ce, selon le mode de prestation du service. À titre d'exemple, dès l'entrée en vigueur du règlement, le coût d'obtention d'un certificat de naissance allait passer de 15 dollars (coût unique) à 28 dollars par voie électronique, à 38 dollars par la poste et à 43 dollars au comptoir.</p> <p>Dans un premier temps, des discussions entre le Protecteur du citoyen et les responsables du Directeur de l'état civil ont eu lieu, en vue d'apporter une modification au règlement pour préciser que le tarif dépend du mode de demande utilisé par le citoyen et non du mode de délivrance, sur lequel il n'a aucun contrôle.</p> <p><b>Suivi</b></p> <p>Cette suggestion a été retenue et la modification a été apportée au règlement édicté le 17 novembre 2010.</p> <p><b>Intervention</b></p> <p>Dans un deuxième temps, la protectrice du citoyen, estimant qu'une telle structure tarifaire comporte un caractère régressif pour les personnes ayant un accès moindre à Internet – comme celles qui sont à faible revenu, certaines personnes âgées ou encore celles qui vivent en région éloignée – s'est adressée à la présidente du Conseil du trésor et ministre des Services gouvernementaux pour que l'on veille, à travers les nouvelles normes, à ne pas pénaliser ces personnes.</p> |

| PROJET DE RÉGLEMENT   | INTERVENTION ET SUIVI  |
|---|--|
| <p>(SUITE)<br/>(2010, Gazette officielle, 2<sup>e</sup> partie, 3294)</p>   | <p>Ainsi, la protectrice du citoyen a recommandé au gouvernement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de prévoir des mécanismes de réajustement pour ne pas pénaliser certaines clientèles, notamment les ménages à faible revenu, et ce, conformément à sa politique de financement des services publics ;</li> <li>• de faire connaître les bases et le détail des calculs ayant permis d'établir la structure tarifaire proposée, et ce, pour les différents modes de prestation et clientèles ;</li> <li>• de demander au Directeur de l'état civil de produire en 2013 un bilan sur les effets passés et prévisibles de la nouvelle structure tarifaire sur ses équilibres financiers et l'équité des tarifs exigés aux citoyens.</li> </ul> <p><b>Suivi</b></p> <p>Aucune modification à l'égard des recommandations de la protectrice du citoyen n'a été apportée au règlement édicté, et l'information demandée quant à la fixation des nouveaux tarifs n'a pas été fournie.</p>   |
| <p><b>Règlement modifiant le Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers</b><br/>(2010, Gazette officielle, 2<sup>e</sup> partie, 5634)</p>   | <p><b>Intervention</b></p> <p>Le projet de règlement avait pour objectif de mieux protéger les travailleurs temporaires étrangers et de responsabiliser les employeurs qui les embauchent. L'un des moyens proposés à ces fins consistait à assujettir les employeurs de ressortissants étrangers désirant séjourner temporairement au Québec pour y travailler à l'obligation d'établir un lien d'emploi direct entre ces employeurs et les ressortissants étrangers. Ainsi, l'employeur partie au contrat est clairement identifiable.</p> <p>Toutefois, le projet de règlement tel qu'il était rédigé ne prévoyait pas cette obligation pour les employeurs désirant embaucher des ressortissants étrangers pour travailler à titre d'aide familiale.</p> <p>Le Protecteur du citoyen est intervenu auprès des responsables au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour suggérer que cette protection soit étendue à toutes les catégories de travailleurs temporaires étrangers.</p> <p><b>Suivi</b></p> <p>Cette recommandation a été accueillie favorablement et a été intégrée au règlement publié le 30 mars 2011.</p> |
| <p><b>Modification au Régime des activités de la réserve de biodiversité projetée Samuel-De Champlain</b><br/>(2010, Gazette officielle, 2<sup>e</sup> partie, 5701)</p> <p>(SUITE PAGE SUIVANTE)</p> | <p><b>Intervention</b></p> <p>Le projet de règlement modifie le régime des activités permises ou interdites sur le territoire de la réserve de biodiversité projetée Samuel-De Champlain. La protectrice du citoyen a noté qu'une section du projet de règlement y autorisait l'exploration gazière et pétrolière. Elle a fait valoir l'incohérence entre cette décision et celle d'assurer la protection de certaines zones désignées en raison de leur intérêt écologique. En conséquence, elle a recommandé de retirer du projet de règlement le passage autorisant de telles activités.</p>  |

| PROJET DE RÉGLEMENT   | INTERVENTION ET SUIVI  |
|---|--|
| <p>(SUITE)<br/>(2010, Gazette officielle, 2<sup>e</sup> partie, 5701)</p>   | <p><b>Suivi</b></p> <p>La protectrice du citoyen a reçu confirmation écrite de la sous-ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, le 15 février 2011, que sa recommandation au ministre serait suivie et que, par ailleurs, les permis de recherche accordés à des entreprises d'exploration seraient modifiés pour exclure le territoire de ladite réserve. Le règlement n'était pas publié au 31 mars 2011.</p>   |
| SUIVI DES INTERVENTIONS EFFECTUÉES EN 2009-2010 ET EN 2008-2009   |  |
| <p><b>Loi modifiant la Loi sur les établissements d'enseignement de niveau universitaire et la Loi sur l'Université du Québec en matière de gouvernance</b><br/>(projet de loi n° 38, 2009)</p> | <p><b>Intervention</b></p> <p>La protectrice du citoyen note l'absence de l'obligation, pour les établissements universitaires, d'adopter un mécanisme de traitement des plaintes impartial et indépendant. Bien que la majorité des membres des communautés universitaires aient accès à un ombudsman, elle estime qu'un tel mécanisme devrait être intégré au projet de loi afin que tous puissent en bénéficier.</p> <p><b>Suivi</b></p> <p>Le projet de loi a été réinscrit au feuillet de la deuxième session, mais il n'était pas adopté au 31 mars 2011.</p>  |
| <p><b>Loi modifiant la Loi sur les collèges d'enseignement général et professionnel en matière de gouvernance</b><br/>(projet de loi n° 44, 2009)</p>   | <p><b>Intervention</b></p> <p>La protectrice du citoyen note la pertinence de la mesure qui exige que les collèges adoptent un mécanisme de règlement des différends, mais elle fait part de ses inquiétudes relativement au silence de la disposition pertinente quant aux grands principes essentiels à un mécanisme de traitement des plaintes légitime et crédible, en lequel les citoyens peuvent avoir pleine confiance. Elle a donc recommandé de doter le ministre responsable du pouvoir de régler les normes ou les conditions du mécanisme de traitement des plaintes pour qu'il puisse en assurer l'harmonisation, à l'instar de ce qui est prévu à la Loi sur l'instruction publique pour le Protecteur de l'élève.</p> <p>La protectrice du citoyen a aussi recommandé que le mécanisme retenu s'apparente à celui qui est défini pour le réseau de la santé et des services sociaux. Par ailleurs, elle a souhaité que l'accès à ce mécanisme ne soit pas limité aux seuls étudiants inscrits, mais qu'il s'applique également aux décisions administratives prises à l'étape de l'admission.</p> <p><b>Suivi</b></p> <p>Le projet de loi a été réinscrit au feuillet de la deuxième session, mais il n'était pas adopté au 31 mars 2011.</p> |

## SUIVI DES INTERVENTIONS EFFECTUÉES EN 2009-2010 ET EN 2008-2009

**Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Assemblée nationale**  
(projet de loi n° 48, 2009)

### **Intervention**

La protectrice du citoyen a fait part de son consentement sans réserve de voir le protecteur et les vice-protecteurs du citoyen être assujettis à la compétence du Commissaire à l'éthique et à la déontologie, à l'instar des autres personnes désignées par l'Assemblée nationale.

### **Suivi**

Le projet de loi a toutefois été amendé pour ne pas soumettre le Protecteur du citoyen ni les autres personnes désignées par l'Assemblée nationale à ce code.

### **Intervention**

La protectrice du citoyen a formulé une recommandation relative à la possibilité qu'aurait eue le Commissaire, à certaines conditions qu'il aurait déterminées, de raccourcir le délai de deux ans dans les règles d'après-mandat des membres du Conseil exécutif.

### **Suivi**

Cette disposition a finalement été supprimée du projet de loi.

### **Intervention**

La protectrice du citoyen s'est prononcée sur le délai maximal avant le dépôt par le président de l'Assemblée nationale des rapports d'enquête du Commissaire. Elle a recommandé de le fixer à trois jours au lieu de quinze, ce qui minimiserait ainsi les risques de fuite ou de pressions diverses, outre que cela renforcerait l'indépendance du Commissaire et l'impartialité du président.

### **Suivi**

Cette recommandation a été retenue.

### **Intervention**

Au nom de la confiance des citoyens à l'égard du Commissaire, la protectrice du citoyen a émis des réserves quant à l'intention énoncée au projet de loi de soustraire complètement le Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Assemblée nationale à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

### **Suivi**

Cette remarque n'a pas été retenue par les parlementaires, qui ont invoqué les privilèges parlementaires de nature constitutionnelle et le fait que cette disposition constitue le prolongement de l'article 34 de cette loi, qui énonce notamment la règle de non-accessibilité des documents du bureau d'un député ou produits pour le compte d'un député par les services de l'Assemblée nationale.

### **Intervention**

La protectrice du citoyen a recommandé d'ajouter une disposition prévoyant le remplacement du Commissaire à l'éthique et à la déontologie en cas de cessation de fonctions ou d'empêchement d'agir de celui-ci.

(SUITE PAGE SUIVANTE)

## SUIVI DES INTERVENTIONS EFFECTUÉES EN 2009-2010 ET EN 2008-2009

|   |   |
|---|---|
| <p>(SUITE)<br/>(projet de loi n° 48, 2009)</p>  | <p><b>Suivi</b><br/>Cette recommandation a été retenue.<br/>Le projet de loi a été adopté le 3 décembre 2010.</p>   |
| <p><b>Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives</b><br/>(projet de loi n° 71, 2009)</p> | <p><b>Intervention</b><br/>La protectrice du citoyen a attiré l'attention du législateur sur l'applicabilité de la mesure ayant pour objet de rendre le port du casque obligatoire pour les cyclistes de 12 ans et moins. Sensible aux avantages de cette mesure pour la sécurité, elle s'est toutefois interrogée sur les motifs de la limite d'âge fixée.<br/><br/>Par ailleurs, la protectrice du citoyen a recommandé de soumettre au pouvoir de désaveu du ministre des Transports les règlements pouvant être adoptés par les municipalités en vue de déroger à l'obligation de faire précéder d'un surveillant à pied toute souffleuse à neige de plus de 900 kilogrammes à l'occasion des opérations de déneigement dans les zones résidentielles où la vitesse permise est de 50 kilomètres à l'heure et moins.</p> <p><b>Suivi</b><br/>Cette recommandation a été bien accueillie par la ministre, qui a informé la protectrice du citoyen de son intention de déposer un amendement en ce sens, ce qui a été fait. Le projet de loi amendé a été adopté le 10 décembre 2010.</p>   |
| <p><b>Loi encadrant l'obligation faite à l'État de financer certains services juridiques</b><br/>(projet de loi n° 83, 2010)</p>  | <p><b>Intervention</b><br/>Les services visés par le projet de loi sont relatifs à des procès en matière criminelle. La protectrice du citoyen considère que d'autres modifications pourraient être apportées au régime d'aide juridique, notamment pour corriger des iniquités envers les personnes inaptes représentées par le Curateur public au moment de l'ouverture d'un régime de protection amorcée par celui-ci.<br/><br/>Elle a recommandé des modifications afin que les personnes inaptes qui sont financièrement admissibles à l'aide juridique puissent bénéficier de l'exemption du paiement de certains frais juridiques, à l'instar des autres personnes inaptes dans la même situation financière, mais pour qui les procédures ne sont pas amorcées par le Curateur public. Elle a aussi recommandé d'inclure la procédure de remplacement du représentant légal dans celles pour lesquelles cette exemption s'applique.</p> <p><b>Suivi</b><br/>Le projet de loi adopté le 2 juin 2010 ne comportait pas de modification à cet effet. Lors de son étude détaillée, le sujet a toutefois été discuté et la ministre de la Justice d'alors a fait savoir qu'elle étudierait la question. Le Protecteur du citoyen suit ce dossier avec attention.</p> |

## SUIVI DES INTERVENTIONS EFFECTUÉES EN 2009-2010 ET EN 2008-2009

**Règlement modifiant le Règlement sur les prestations**  
(2009, Gazette officielle, 2<sup>e</sup> partie, 1718)

### Intervention

Le projet de règlement énonce la possibilité de faire une demande de prestation à la Régie des rentes du Québec par téléphone. Dans l'optique de s'assurer qu'une trace des demandes sera conservée et que les citoyens disposeront d'une preuve du dépôt de leur demande, la suggestion a été faite par le Protecteur du citoyen d'attribuer un numéro de confirmation aux personnes faisant une demande par téléphone. La suggestion a été notée, et le Protecteur du citoyen a demandé à la Régie d'être informé des suites données à cette suggestion.

### Suivi

Selon l'information reçue de la Régie cette année, celle-ci ne produira pas de numéro de confirmation, car cela impliquerait des modifications de système trop onéreuses. Elle a plutôt opté pour l'enregistrement des demandes de rente faites par téléphone, le fichier d'enregistrement étant directement joint au dossier. Cette solution satisfait le Protecteur du citoyen.

**Code de déontologie des sages-femmes**  
(2009, Gazette officielle, 2<sup>e</sup> partie, 5613)

### Intervention

La protectrice du citoyen a constaté que le projet de règlement n'inclut aucune disposition relative à la déclaration et à la divulgation à l'utilisateur ou à son représentant des incidents et accidents, contrairement à ce qui est le cas pour d'autres ordres professionnels en matière de santé et à ce qui est prévu à la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les événements ayant lieu dans les établissements du réseau. Elle a recommandé au président de l'Office des professions du Québec d'inclure une telle disposition au Code de déontologie des sages-femmes.

### Suivi

Le président a informé la protectrice du citoyen qu'il tiendrait compte de cette recommandation dans sa propre recommandation au gouvernement. En effet, le règlement édicté le 14 avril 2010 intègre une disposition correspondant à la recommandation de la protectrice du citoyen.

**Règlement modifiant le Règlement sur le remboursement de certains frais (rapports médicaux)**  
(2009, Gazette officielle, 2<sup>e</sup> partie, 5961)

### Intervention

Le projet de règlement prévoit une hausse des frais maximaux remboursés par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) pour l'obtention des rapports médicaux des personnes accidentées. Cette hausse diminue l'écart entre les sommes que celles-ci ont à déboursier pour l'obtention d'un rapport médical et celles qui sont remboursées par la SAAQ, ce qui devrait avoir un effet bénéfique pour les accidentés, d'autant plus que ces tarifs n'avaient pas été modifiés depuis 1993. Néanmoins, les tarifs suggérés par la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec en 2009 étant déjà plus élevés que ceux qui sont proposés au projet de règlement, la protectrice du citoyen estime que l'insatisfaction manifestée par les personnes accidentées ne sera pas entièrement entendue et que celles-ci devront possiblement encore déboursier des sommes supplémentaires pour l'obtention d'un rapport médical demandé par la SAAQ.

(SUITE PAGE SUIVANTE)

## SUIVI DES INTERVENTIONS EFFECTUÉES EN 2009-2010 ET EN 2008-2009

(SUITE)  
(2009, Gazette officielle,  
2<sup>e</sup> partie, 5961)

Par ailleurs, la protectrice du citoyen a recommandé la suppression d'une disposition prévoyant que le remboursement à l'accidenté sera moindre si un rapport préparé par un médecin est rédigé autrement que dans un formulaire fourni à cet effet par la SAAQ, car la protectrice du citoyen estime qu'une telle mesure pénalise les accidentés, alors que cela devrait être une mesure incitative pour que les médecins utilisent les formulaires fournis par la SAAQ.

Afin d'éviter des écarts importants entre les frais remboursés par la SAAQ et les frais acquittés par les accidentés pour l'obtention d'un rapport médical, la protectrice du citoyen a recommandé l'ajout d'une obligation de révision de la tarification pour le remboursement des frais sur une base périodique n'excédant pas trois ans.

### Suivi

Le règlement édicté le 21 avril 2010 ne comportait aucune modification.

Règlement modifiant le  
Code de déontologie des  
médecins  
(2010, Gazette officielle,  
2<sup>e</sup> partie, 54)

### Intervention

En vertu des changements proposés par le projet de règlement, tout médecin désengagé ou non participant au régime d'assurance maladie, ou encore qui réclame des honoraires pour des services non couverts par ce régime, devra afficher à la vue du public, dans l'aire d'attente, le prix des services, fournitures et frais accessoires de même que des soins médicaux qu'il facture. D'accord avec cette modification, qui va dans le sens de l'intérêt des usagers, la protectrice du citoyen considère toutefois que d'autres renseignements devraient être affichés de la même façon, dans un souci d'information appropriée et pour éviter toute confusion.

Ainsi, les effets sur les usagers du statut du médecin au regard du régime d'assurance maladie (désengagé ou non participant) devraient aussi être mentionnés, ce statut ayant des conséquences – peu connues de la population en général – sur le remboursement des frais par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

La protectrice du citoyen a aussi recommandé que l'existence du mécanisme de conciliation et d'arbitrage des comptes des médecins par lequel tout différend relatif au compte d'honoraires peut être soumis par l'utilisateur au Collège des médecins – possibilité peu connue des usagers et qui pourrait être publicisée davantage – compte également parmi les renseignements affichés.

De plus, elle a recommandé que ces renseignements, outre qu'ils devraient être affichés bien en vue dans l'aire d'attente des cliniques médicales, le soient aussi sur leur site Web, le cas échéant.



## SUIVI DES INTERVENTIONS EFFECTUÉES EN 2009-2010 ET EN 2008-2009

(SUITE)

(2010, Gazette officielle,  
2<sup>e</sup> partie, 54)

### Suivi

L'Office des professions du Québec a consulté le Collège des médecins, la RAMQ et le ministère de la Santé et des Services sociaux. Le Collège estime que la modification n'est pas nécessaire, le règlement comportant déjà une obligation formulée de façon assez large pour y inclure les informations en question. Il a toutefois indiqué qu'un rappel en ce sens serait fait dans son guide d'exercice *Le médecin, la publicité et les déclarations publiques* (publié en août 2010).

Le Collège et la RAMQ sont par ailleurs d'avis que l'obligation d'information quant au statut du médecin au regard du régime d'assurance maladie (désengagé ou non participant) et à ses conséquences sur le remboursement des frais par la RAMQ est déjà couverte par les articles 25 et 26 du Règlement d'application de la Loi sur l'assurance maladie qui précisent qu'un avis écrit doit être « remis au préalable de main à main par le professionnel [désengagé ou non participant] à toute personne assurée qui recourt à ses services ».

En conséquence, le règlement édicté le 23 juin 2010 n'a pas été modifié à cet égard, mais l'esprit des recommandations devrait être retenu dans sa mise en œuvre. Le Protecteur du citoyen suit avec attention ce dossier.

### Règlement modifiant le Règlement sur les jeux sur télématique

(2010, Gazette officielle,  
2<sup>e</sup> partie, 708)

### Intervention

La protectrice du citoyen reconnaît que les jeux en ligne constituent une réalité qui échappe présentement au contrôle de l'État, que la difficulté d'encadrer ce secteur est un problème d'envergure mondiale et que cette industrie souterraine est propice à l'exploitation de personnes vulnérables au jeu compulsif, de même qu'à l'utilisation illicite des revenus qu'elle engendre. La protectrice du citoyen considère que, si l'État exploite lui-même des jeux sur télématique, cela ne devrait pas aller sans conditions, afin d'assurer la sécurité du public et de faire en sorte d'atténuer – autant que possible – les répercussions négatives de tels jeux.

La protectrice du citoyen juge que le choix des jeux offerts en ligne devrait faire l'objet d'une analyse préalable rigoureuse, que l'implantation de l'offre de jeux en ligne devrait s'amorcer de façon balisée et être augmentée graduellement jusqu'à un certain seuil, et qu'un suivi étroit des impacts du jeu en ligne devrait être exercé, notamment en ce qui concerne ceux qui sont liés au jeu pathologique.

La protectrice du citoyen a recommandé qu'un comité consultatif, formé d'experts indépendants du gouvernement, y compris ses entreprises et ses réseaux, soit mandaté pour conseiller le gouvernement sur l'encadrement, les balises et le rythme d'implantation de l'offre publique de jeux sur télématique. Elle a aussi recommandé que le résultat des travaux de ces experts indépendants soit rendu public et examiné en commission parlementaire.

(SUITE PAGE SUIVANTE)

## SUIVI DES INTERVENTIONS EFFECTUÉES EN 2009-2010 ET EN 2008-2009

(SUITE)  
(2010, Gazette officielle,  
2<sup>e</sup> partie, 708)

### Suivi

Le règlement a été édicté le 7 juillet 2010.

À la suite de la recommandation de la protectrice du citoyen, le gouvernement a décidé de devancer la mise sur pied du comité d'experts indépendants et le début de ses travaux (ceux-ci ne devaient à l'origine débiter qu'au moment du lancement de l'offre de jeux en ligne par Loto-Québec). Un rapport est également attendu au plus tard trois ans après la date de la mise en exploitation du jeu en ligne.