

LISTE DES RECOMMANDATIONS

Liste des recommandations du rapport annuel 2010-2011

ADMINISTRATION PUBLIQUE

COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES

CONSIDÉRANT que le nombre de plaintes reçues au Protecteur du citoyen concernant les délais de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances a augmenté considérablement au cours de la dernière année;

CONSIDÉRANT que ces délais peuvent être à l'origine de préjudices importants;

le Protecteur du citoyen recommande à la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances :

- de prendre des mesures pour résorber le surplus de dossiers à traiter d'ici la fin de l'automne 2011, notamment en augmentant la capacité de traitement, en améliorant la maîtrise du nouveau système informatique, en accélérant le traitement des demandes en inventaire, et toute autre mesure jugée pertinente ;
- de poursuivre ses efforts pour informer régulièrement ses cotisants et ses prestataires des délais pour obtenir les différents services ;
- d'informer trimestriellement le Protecteur du citoyen de l'évolution des résultats découlant de la mise en œuvre de son plan d'action à compter du 30 septembre 2011.

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

CONSIDÉRANT que l'objectif du pouvoir discrétionnaire devrait être de corriger la situation lorsqu'une sanction est trop sévère, et ce, afin de ne pas accentuer la pauvreté;

CONSIDÉRANT que le pouvoir discrétionnaire est souvent exercé auprès de personnes qui disposent d'un faible revenu ou qui sont prestataires de l'aide sociale;

CONSIDÉRANT que l'application du pouvoir discrétionnaire concerne aussi des personnes vulnérables qui présentent des problèmes de santé mentale ou une fragilité psychologique ou encore qui souffrent de pertes cognitives dues à leur âge ou à diverses maladies;

CONSIDÉRANT qu'une sanction devrait avoir une durée raisonnable afin de favoriser la réinsertion sociale de la personne visée;

le Protecteur du citoyen recommande :

- que le Ministère se donne des critères lui permettant d'élargir la portée de l'application du pouvoir discrétionnaire du ministre ;
- que l'application du pouvoir discrétionnaire du ministre permette aux débiteurs de stabiliser leur situation dans une période de temps raisonnable.

MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS

CONSIDÉRANT les effets des retards dans le développement des places en service de garde pour les parents;

CONSIDÉRANT les effets des délais d'approbation des plans et, par conséquent, les délais d'obtention des permis pour les promoteurs;

le Protecteur du citoyen recommande au ministère de la Famille et des Aînés :

- de rendre publiques et de mettre à jour, notamment sur son site Web, les dates et les modifications des dates des projets;
- de mettre en place des moyens pour respecter les délais prévus à la loi pour l'approbation des plans des locaux;
- d'informer les citoyens des délais anticipés pour l'approbation des plans.

REVENU QUÉBEC : FISCALITÉ

CONSIDÉRANT que la position de Revenu Québec a un effet préjudiciable sur certains citoyens dans les cas de succession;

CONSIDÉRANT qu'il est inéquitable d'imposer en double les revenus d'un citoyen;

CONSIDÉRANT que Revenu Québec peut accepter de donner suite à une demande de modification entraînant une diminution du solde dû lorsque cette diminution est relative à une année d'imposition se terminant au cours de l'une des dix années civiles précédant celle de la demande (Dossier Équité);

le Protecteur du citoyen recommande :

- que Revenu Québec répertorie les dossiers pour lesquels une interprétation restrictive de la Loi sur les impôts par Revenu Québec a mené à une double imposition des revenus d'une personne décédée du fait des remboursements dus par la succession ;
- que ce repérage s'étende aux dix dernières années ;
- que Revenu Québec traite ces dossiers en fonction de sa nouvelle interprétation ;
- que l'opération permette d'apporter les correctifs nécessaires lorsque des citoyens ont payé un montant supérieur à celui qui était exigible au cours des dix dernières années, comme le permet le Dossier Équité.

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

CONSIDÉRANT que l'article 1 de la Loi sur la justice administrative définit la spécificité de cette sphère de justice et a pour objet d'assurer la qualité des services publics, leur célérité et leur accessibilité, de même que de garantir le respect des droits fondamentaux des citoyens;

CONSIDÉRANT que le Tribunal doit prendre les mesures voulues pour assurer la célérité du processus décisionnel;

CONSIDÉRANT que le Tribunal poursuit l'objectif qui consiste à résorber l'inventaire de dossiers en matière d'assurance automobile;

CONSIDÉRANT la hausse importante de l'inventaire des dossiers en matière d'assurance automobile depuis 2006;

CONSIDÉRANT l'augmentation du délai moyen de traitement des dossiers en matière d'assurance automobile qui atteint près de deux ans;

CONSIDÉRANT que le délai moyen de traitement des dossiers en matière d'assurance automobile est déraisonnable et qu'il peut être source de préjudice pour les citoyens;

CONSIDÉRANT les résultats constatés en date du 31 mars 2010, qui démontrent clairement que les mesures mises en œuvre par le Tribunal depuis les deux dernières années ne lui permettent pas d'atteindre son objectif et que la situation continue de se détériorer;

le Protecteur du citoyen recommande au Tribunal administratif du Québec, concernant ses responsabilités administratives :

- de prendre les mesures qui s'imposent afin de traiter le volume de dossiers et de résorber l'inventaire de dossiers en matière d'assurance automobile;

- de mettre en place, pour les accidentés de la route vivant les situations les plus critiques, des mesures d'atténuation comme un mécanisme temporaire et systématique de priorisation des dossiers en fonction de la gravité et de l'urgence afin de minimiser l'impact des délais pour les citoyens. Ce mécanisme temporaire, administré par le Tribunal, permettrait d'examiner, de façon proactive, l'ensemble des dossiers dès leur inscription, et ce, contrairement à la requête incidente qui est une mesure d'exception ;
- de se donner des cibles, à court et à moyen terme, notamment sur la réduction de son inventaire et la réduction du délai moyen de traitement.

Le Protecteur du citoyen souhaite être informé du suivi apporté à ses recommandations d'ici le 30 septembre 2011.

SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX: MINISTÈRE ET INSTANCES DU RÉSEAU

DÉFICIENCE PHYSIQUE, DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET TROUBLES ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT

CONSIDÉRANT que l'objectif de veiller à la prestation de services adéquats suppose la réalisation d'activités permettant de prendre connaissance des situations à corriger ;

CONSIDÉRANT que le programme de visites d'appréciation dans les ressources intermédiaires et les ressources de type familial préconise la réalisation de visites annoncées et la possibilité pour ces ressources de se soustraire à une telle visite, ce qui limite la capacité d'appréciation des équipes de visite ;

CONSIDÉRANT que ces visites sont réalisées sur un très court laps de temps (de 24 à 48 heures), ce qui limite la capacité des équipes de visite d'aller en profondeur dans leur appréciation ;

CONSIDÉRANT que les équipes de visite ne disposent pas de tous les leviers nécessaires pour avoir accès aux renseignements utiles à leur travail d'appréciation, notamment ceux qui sont protégés par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels ;

le Protecteur du citoyen recommande au ministère de la Santé et des Services sociaux :

- d'apporter à son programme de visites d'appréciation de la qualité dans les ressources intermédiaires et les ressources de type familial les modifications qui permettront d'assurer que toute personne qui vit dans un milieu de vie substitut rattaché au réseau public ou en faisant partie bénéficie de services appropriés et d'un environnement physique de qualité ;
- qu'un plan d'action du Ministère à cet égard soit remis au Protecteur du citoyen au plus tard le 31 décembre 2011.