

# FAITS SAILLANTS

## COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES (CARRA)

PAGE 27

Le Protecteur du citoyen rappelle l'importance d'une modification réglementaire pour que la CARRA puisse annuler une dette qui découle de sa propre erreur et qui ne pouvait être décelée par le prestataire.

## COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (CSST)

PAGE 29

Le Protecteur du citoyen a constaté qu'il arrivait à la CSST de ne pas respecter certaines dispositions de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, ce qui privait ainsi des accidentés du travail de bénéfices découlant de la Loi ou leur faisait supporter des obligations plus lourdes que prévu.

## COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (CSST) – DIRECTION DE L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS (IVAC)

PAGE 32

Des victimes d'actes criminels ont dû attendre durant de nombreux mois avant de recevoir une décision sur leur admissibilité au régime d'indemnisation.

## CURATEUR PUBLIC

PAGE 34

Le Protecteur du citoyen fait état de situations où le Curateur public n'a pas suffisamment pris en considération l'importance de la stabilité pour des personnes vulnérables dont le maintien dans leur milieu de vie était pourtant déterminant.

## LA FINANCIÈRE AGRICOLE DU QUÉBEC

PAGE 36

Le Protecteur du citoyen a remarqué des lacunes dans l'information que donne La Financière agricole en ce qui a trait aux conséquences, notamment financières, d'un refus de participer à une étude du Centre d'études sur les coûts de production.

## MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, DE L'ENVIRONNEMENT ET DES PARCS

PAGE 38

En matière de protection des rives, en cas d'inaction d'une municipalité, le Ministère doit intervenir non seulement lorsque les travaux ne sont pas conformes au permis municipal, mais également lorsque qu'ils sont exécutés en l'absence d'autorisation municipale.

## MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT

PAGE 40

Le Protecteur du citoyen a reçu des plaintes qui illustrent une tendance du Ministère à faire porter à d'autres instances ou aux citoyens le poids de situations dont il aurait dû assumer la charge.

## MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

PAGE 45

L'aide versée pour du matériel médicalement requis doit être indexée, car plusieurs montants sont nettement inférieurs au prix courant. Le Protecteur du citoyen a observé que cet état de fait a un impact notable sur des personnes qui se trouvent en situation de vulnérabilité physique et de précarité économique importante.

## MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS

PAGE 56

Le Protecteur du citoyen a constaté que plusieurs mois peuvent s'écouler avant qu'une garderie illégale reçoive un avis de non-conformité à la suite de plaintes et de visites d'inspection. L'une d'elles a même poursuivi ses activités de façon illégale durant plus de 5 ans, au vu et au su du Ministère.

## MINISTÈRE DE LA JUSTICE

PAGE 60

Le Protecteur du citoyen a accueilli favorablement les différents projets de loi présentés pour assurer la mise en œuvre du Plan Accès Justice qui propose des solutions pour rendre le système actuel moins rigide. Ils répondent, entre autres, à trois recommandations du Protecteur du citoyen.

## MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE – DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES CORRECTIONNELS

PAGE 63

Le Protecteur du citoyen a noté de grandes disparités entre les centres de détention quant à l'action pour la réinsertion sociale. Ainsi, des programmes comme Parcours, moyen d'intervention important pour les personnes incarcérées présentant un risque de récidive, sont interrompus et des services spécialisés concernant la violence ou la toxicomanie ne sont pas offerts dans de nombreux établissements.

## OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

PAGE 72

Alors que l'Office faisait état de délais moyens d'attente téléphonique de 10 minutes, le Protecteur du citoyen a relevé que, pour certaines périodes, l'attente pouvait atteindre 40 minutes.

## RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC (RAMQ)

PAGE 74

Les changements liés au vieillissement de la population, au statut sur le marché du travail et à la vie maritale peuvent influencer directement sur l'admissibilité au régime public d'assurance médicaments. Le Protecteur du citoyen considère que la RAMQ doit être attentive à ces changements afin d'apporter au besoin les modifications appropriées.

## RÉGIE DU LOGEMENT

PAGE 77

Cette année encore, le délai pour obtenir une décision de la Régie du logement a fait l'objet de plusieurs plaintes au Protecteur du citoyen. Le cadre légal de la Régie doit être modifié pour améliorer les délais et accroître son efficacité.

## REVENU QUÉBEC – FISCALITÉ

PAGE 79

Des plaintes adressées au Protecteur du citoyen ont fait ressortir que Revenu Québec a fait payer des intérêts à des citoyens au regard de retards imputables au traitement de leur dossier par la Direction du contrôle fiscal.

## REVENU QUÉBEC – PERCEPTION DES PENSIONS ALIMENTAIRES

PAGE 87

Le Protecteur du citoyen a été informé que Revenu Québec n'appliquait plus les termes du jugement de la Cour supérieure l'autorisant à faire cesser une pension alimentaire lorsque toutes les parties visées sont consentantes. Par suite de la recommandation du Protecteur du citoyen, 370 cas pendants ont été traités.

## SERVICES QUÉBEC – DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

PAGE 90

Le Directeur de l'état civil doit faire preuve de plus de souplesse afin d'adapter ses pratiques à la mobilité internationale qui a un impact sur les réalités du Québec. Le Protecteur du citoyen a en effet constaté des situations où le Directeur aurait pu tenir compte, dans le respect de la loi, des particularités culturelles en matière de patronyme.

## SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (SAAQ) – CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

PAGE 94

Qu'il s'agisse de contrôles médicaux pour le maintien du permis de conduire ou de contrôles d'identité pour l'accès au permis, la SAAQ a parfois imposé des exigences impossibles à satisfaire ou qui se révélaient inutiles. Le Protecteur du citoyen a par ailleurs constaté que la SAAQ a fait preuve de l'ouverture nécessaire pour régler certaines situations hors normes.

## SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (SAAQ) – INDEMNISATION DES ACCIDENTÉS DE LA ROUTE

PAGE 100

Le Protecteur du citoyen a noté que la SAAQ avait eu recours à la filature avec surveillance vidéo alors que d'autres moyens moins intrusifs étaient à sa disposition. Par ailleurs, le Protecteur du citoyen souligne les efforts de la SAAQ qui a entrepris des travaux et mis en place un nouveau processus afin de réduire les délais pour l'exécution d'une décision du Tribunal administratif du Québec.

## TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

PAGE 103

Le Protecteur du citoyen a observé une constante augmentation de l'inventaire et du délai moyen de traitement depuis 5 ans par le Tribunal.

Concernant le ministère de la Santé et des Services sociaux, la plupart des motifs de plainte et de signalement fondés reçus en 2011-2012 par le Protecteur du citoyen avaient pour objet la difficulté d'accès aux soins et aux services, les délais ou le non-respect des droits.

→ **Adoption internationale**

PAGE 113

Alors que l'évolution du profil des enfants adoptés hors Québec comporte de nombreux défis pour les parents adoptants, le Protecteur du citoyen a remarqué que les services publics en matière de préadoption et de postadoption sont peu accessibles et essentiellement offerts à Montréal. De plus, l'éventail des services offerts aux postulants à l'adoption internationale varie d'un organisme agréé à l'autre.

→ **Déficiences physique, déficiences intellectuelles et troubles envahissants du développement**

PAGE 117

Les plaintes traitées par le Protecteur du citoyen cette année mettent à nouveau en évidence la difficulté pour les personnes ayant une déficience physique, une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement d'obtenir les services requis et la complexité pour les partenaires des réseaux de services d'agir en concertation.

→ **Dépendances**

PAGE 122

En vertu du Règlement sur la certification des ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique, le Protecteur du citoyen peut maintenant traiter les plaintes et les signalements qui concernent les ressources d'hébergement, communautaires ou privées, offrant ces services. À la suite d'un signalement, le Protecteur du citoyen a mené des enquêtes dans cinq ressources de traitement des dépendances. La majorité des problèmes signalés ne s'est pas révélée fondée.

→ **Jeunes en difficulté**

PAGE 123

À la suite d'événements tragiques, le Protecteur du citoyen a rappelé aux centres jeunesse et aux centres de santé et de services sociaux l'importance de réaliser des revues de cas neutres et indépendantes.

→ **Perte d'autonomie liée au vieillissement**

PAGE 126

Une intervention du Protecteur du citoyen à la suite d'un signalement a révélé que, en accordant la priorité au désengorgement des urgences, les autorités ont négligé l'impact des transferts précipités de personnes âgées en perte d'autonomie dans une unité transitoire d'hébergement de longue durée qui n'était pas prête à les recevoir.

→ **Soutien à domicile**

PAGE 133

L'ampleur et la récurrence des problèmes en matière d'accès à des services de soutien à domicile à long terme ont conduit le Protecteur du citoyen à réaliser un rapport d'enquête sur la question. Il y constate l'écart entre les orientations de la Politique de soutien à domicile (*Chez soi: le premier choix*) et la réalité vécue par les personnes qui reçoivent ou qui devraient recevoir ces services.

→ **Santé mentale** PAGE 136  
Cette année encore, le Protecteur du citoyen a dû intervenir à plusieurs reprises au sujet de l'utilisation problématique de mesures de contrôle, notamment en rapport avec l'insuffisance ou l'absence d'évaluation de mesures alternatives.

→ **Santé physique** PAGE 139  
Bien que certains services, comme la physiothérapie, l'audiologie et l'orthophonie, ou encore certains examens, telle la coloscopie, soient offerts dans le système public, les délais pour y avoir accès sont tels que l'accessibilité s'en trouve réduite. Le Protecteur du citoyen s'interroge sur l'équité d'accès à ces services qui peuvent être obtenus plus rapidement dans les cliniques privées.

→ **Soutien aux services** PAGE 143  
Plusieurs établissements n'informent pas suffisamment les citoyens considérés comme non-résidents du Québec au sujet des frais qui leur incombent pour des services et des soins en milieu hospitalier. Par ailleurs, le Protecteur du citoyen salue la décision du Ministère de réduire de 250 à 200 kilomètres la distance minimale à partir de laquelle les frais de déplacement et d'hébergement sont remboursés pour des traitements médicalement prescrits mais qui ne peuvent être donnés dans une région en particulier.

#### **LES RÉSULTATS EN CHIFFRES** PAGE 169

Le Protecteur du citoyen est intervenu en 2011-2012 auprès de 58 des 80 ministères et organismes et de 190 des 299 établissements et agences du réseau de la santé et des services sociaux qui sont assujettis à sa compétence d'intervention.