

LISTE DES RECOMMANDATIONS

Liste des recommandations du rapport annuel 2011-2012

ADMINISTRATION PUBLIQUE

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

CONSIDÉRANT qu'une prestation spéciale est un montant qui sert à rembourser ou à aider à payer certains frais liés à un besoin particulier ;

CONSIDÉRANT que la non-indexation de prestations spéciales pendant plus d'une décennie équivaut à ne pas assurer un remboursement effectif selon les prix courants ;

CONSIDÉRANT que le gouvernement révisé régulièrement et indexe annuellement, en fonction de ses coûts ou des prix courants, les tarifs de plusieurs biens et services publics qu'il fournit ;

Le Protecteur du citoyen recommande au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale :

- de s'assurer que la tarification prévue dans l'annexe III du Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles sera révisée pour correspondre au coût réel déboursé par les prestataires handicapés pour le matériel médicalement requis compte tenu de leur état de santé ;
- de s'assurer que toutes les prestations spéciales prévues dans son règlement seront à jour et indexées annuellement ;
- de s'assurer que son règlement sera appliqué de façon plus souple quant aux articles médicaux remboursables.

CONSIDÉRANT que les citoyens sont en droit de connaître dans quelle proportion chaque article leur est remboursé par le Ministère ;

Le Protecteur du citoyen recommande au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale :

- de fournir des avis de décision détaillés précisant le type de prestation spéciale, la date du service rendu et le montant accordé.

CONSIDÉRANT l'information incomplète ou tardive transmise par le Ministère aux citoyens pouvant être admissibles à la mesure Supplément de retour au travail ;

CONSIDÉRANT que le système informatique du Ministère ne génère pas, en cas d'absence d'information sur les revenus de travail, l'envoi automatique d'un message sur l'existence et les modalités de la mesure Supplément de retour au travail à compter du retour au travail annoncé par un citoyen ;

CONSIDÉRANT la portée à effet collectif de cette situation ;

le Protecteur du citoyen recommande au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale :

- de faire le nécessaire afin qu'un message sur l'existence du Supplément de retour au travail et sur ses modalités soit automatiquement généré dès lors qu'un retour sur le marché du travail est déclaré au Ministère ;
- de s'assurer que les citoyens soient informés de la mesure Supplément de retour au travail dans un délai qui favorise la sauvegarde et l'exercice de leurs droits.

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE – DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES CORRECTIONNELS

CONSIDÉRANT l'application non uniforme de l'Instruction provinciale sur les soins de santé aux personnes incarcérées ;

CONSIDÉRANT l'importance de l'accès aux médicaments requis ;

le Protecteur du citoyen recommande au ministère de la Sécurité publique :

- de mettre en œuvre, dans les meilleurs délais, des mesures transitoires relatives aux critères de transfert ;
- que les travaux en vue de l'implantation des recommandations du rapport du comité de travail débutent rapidement et qu'ils soient terminés au plus tard le 31 décembre 2012 ;
- qu'un rapport d'avancement soit présenté au Protecteur du citoyen au plus tard le 15 septembre 2012.

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

CONSIDÉRANT que toute personne qui fait appel à l'Office par téléphone est en droit d'obtenir une réponse dans un délai acceptable ;

CONSIDÉRANT que les délais de réponse de l'Office ont un impact important sur le taux d'abandon d'appel des citoyens ;

CONSIDÉRANT que la situation perdure depuis un certain temps et qu'il y a tout lieu de croire qu'elle ne s'améliorera pas d'elle-même ;

Le Protecteur du citoyen recommande à l'Office de la protection du consommateur :

- de prendre les mesures pour assurer des délais de réponse téléphonique raisonnables.

REVENU QUÉBEC

CONSIDÉRANT que la clientèle du Crédit d'impôt pour solidarité est en partie constituée de personnes particulièrement vulnérables;

CONSIDÉRANT que l'administration du Crédit d'impôt pour solidarité peut occasionner des frais aux personnes à qui il s'adresse en raison de la modalité de détermination mensuelle;

le Protecteur du citoyen recommande à Revenu Québec :

- de ne pas faire payer d'intérêts aux demandeurs pendant la période nécessaire pour traiter les demandes de changement de situation ;
- de modifier les avis de détermination remis aux citoyens afin que ceux-ci puissent comprendre les montants qui composent le crédit qu'ils reçoivent.

CONSIDÉRANT que l'objectif du programme Allocation-logement est de procurer « une aide financière à des ménages à faible revenu qui consacrent à leur logement une part trop importante de leur budget »;

CONSIDÉRANT que le loyer est habituellement payable le premier du mois;

le Protecteur du citoyen recommande à Revenu Québec :

- de s'entendre avec la Société d'habitation du Québec afin de faire modifier l'entente selon laquelle les chèques sont datés du premier du mois, pour que soit ajoutée la mention suivante : « lorsque le premier du mois est un jour férié, un samedi ou un dimanche, le chèque sera daté du jour ouvrable précédent ». Cette modalité doit s'appliquer également aux versements de l'allocation par dépôt direct.

CONSIDÉRANT que Revenu Québec doit traiter avec diligence les dossiers pour lesquels des citoyens ont transmis l'information demandée;

CONSIDÉRANT que les citoyens ne doivent pas être pénalisés pour le retard de Revenu Québec à traiter leur dossier;

le Protecteur du citoyen recommande à Revenu Québec :

- de modifier les directives de travail pour faire en sorte que les agents de vérification n'imposent pas au citoyen des intérêts, alors même que ce dernier a fourni préalablement tous les documents requis en vue de l'étude de son dossier et que le retard à produire l'avis de cotisation est imputable à Revenu Québec.

CONSIDÉRANT que les montants réclamés par Revenu Québec peuvent être importants et atteindre jusqu'à 1 915 dollars annuellement;

CONSIDÉRANT que les règles en vigueur et les formulaires à remplir pour annuler l'impôt réclamé par Revenu Québec sont d'une grande complexité pour le citoyen qui n'est généralement pas au fait de ces notions;

CONSIDÉRANT que les corrections apportées par Revenu Québec concernant des années antérieures et à l'insu des citoyens comportent un impact fiscal négatif;

le Protecteur du citoyen recommande :

- que le ministre des Finances recommande au gouvernement de modifier le règlement sur les impôts pour obliger les organismes qui versent une aide conditionnelle à remettre aux citoyens et à Revenu Québec un relevé 5 ventilé des montants remboursés pour chacune des années visées; de cette façon, Revenu Québec serait en mesure d'apporter les corrections nécessaires aux déclarations de revenus des citoyens visés.

SERVICES QUÉBEC – DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

CONSIDÉRANT que le Code civil du Québec prévoit que les parents attribuent à leur enfant un nom de famille simple ou composé d'au plus deux parties qui proviennent de leurs noms de famille;

CONSIDÉRANT que, à la suite de leur mariage dans leur pays d'origine, les femmes visées ont acquis sous une forme féminisée le nom de leur époux, et ce, conformément au droit en vigueur dans ces pays;

CONSIDÉRANT que l'acquisition de ce nom constitue un effet du mariage qui doit être reconnu au Québec;

CONSIDÉRANT que les femmes visées exercent leurs droits civils en utilisant ce nom de famille;

CONSIDÉRANT que les parents ont clairement inscrit dans les déclarations de naissance leur choix d'attribuer à leur fille le nom de famille que portent les mères à la suite de leur mariage;

CONSIDÉRANT que les patronymes des enfants ont été inscrits au registre de l'état civil sous une forme masculine;

CONSIDÉRANT qu'il y a lieu de tenir compte, dans le respect de la loi, des particularités culturelles en matière de patronyme, comme le Protecteur du citoyen l'a rappelé à plusieurs reprises dans ses derniers rapports annuels et ainsi que le reconnaissent les tribunaux;

CONSIDÉRANT que la procédure du changement de nom – et les frais rattachés – n'est pas une solution acceptable dans les circonstances;

le Protecteur du citoyen recommande au Directeur de l'état civil :

- d'appliquer le Code civil et de modifier sa procédure afin de permettre que soit attribué aux enfants visés le nom que porte légalement leur mère et de modifier ses registres en conséquence.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET SON RÉSEAU DE SERVICES

ADOPTION INTERNATIONALE

CONSIDÉRANT l'évolution du profil des enfants adoptés hors Québec et la tendance vers l'augmentation des propositions pour l'adoption d'enfants dits à « besoins spéciaux », plus âgés ou de fratries;

CONSIDÉRANT que la préparation appropriée des postulants à l'adoption internationale est une condition de réussite pour l'adoption d'un enfant hors Québec;

CONSIDÉRANT l'offre de services en « périadoption » des CSSS, telle qu'elle est définie dans le document intitulé *Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience – Programme-service Jeunes en difficulté – Offre de service 2007-2012* et dans la *Politique de périnatalité 2008-2018*;

CONSIDÉRANT l'accès limité aux services de préadoption et de postadoption offerts par les CSSS ainsi que la disparité et la variabilité des services offerts par les organismes agréés en adoption internationale;

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

- de garantir le maintien des services de préadoption et de postadoption actuellement offerts par les CSSS et de s'assurer que des professionnels de CSSS hors de la région de Montréal pourront offrir ce type de service ;
- de s'assurer que tous les CSSS seront systématiquement informés de l'arrivée sur leur territoire d'un enfant adopté hors Québec afin qu'un professionnel de la santé et des services sociaux puisse effectuer une visite au domicile des parents adoptants dans un délai de 14 jours après l'arrivée de l'enfant.

DÉFICIENCE PHYSIQUE, DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET TROUBLES ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT

CONSIDÉRANT que, malgré plusieurs avancées à la suite de la mise en œuvre du Plan d'accès pour les personnes ayant une déficience, le Protecteur du citoyen continue d'être interpellé concernant la difficulté pour les personnes handicapées d'obtenir les services requis par leur condition ;

CONSIDÉRANT la difficulté pour les partenaires d'agir en concertation lorsque l'utilisateur présente un double diagnostic ;

CONSIDÉRANT que, au moment d'une transition entre deux établissements, des personnes ayant une déficience se retrouvent sans aucun service ;

CONSIDÉRANT que les retards dans l'élaboration des projets organisationnels et cliniques sont souvent en cause dans les problèmes d'accessibilité et de continuité des services pour les personnes ayant une déficience ;

CONSIDÉRANT l'avancée inégale dans l'élaboration des projets organisationnels et cliniques pour les personnes ayant une déficience ;

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

- de prendre les moyens nécessaires afin d'éviter les ruptures de service à l'intérieur de son réseau lorsqu'un usager est transféré d'un établissement à un autre ;
- de s'assurer que, en présence d'un double diagnostic, les centres de réadaptation en déficience physique (CRDP) et les centres de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement (CRDITED) assument chacun leur part de responsabilités en fonction de leur expertise particulière ;
- de s'assurer que l'élaboration des projets organisationnels et cliniques pour les personnes ayant une déficience sera amorcée sans délai dans les CSSS visés.