



Les Chroniques du ROTECTEUR DU CITOYEN

PRINTEMPS • ÉTÉ 2003

LA QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS – SUIVI

Avec l'adoption de la Loi sur l'administration publique en mai 2000, le gouvernement du Québec a manifesté sa volonté de bonifier les services offerts aux citoyens. Depuis le 1er avril 2001, les ministères et organismes œuvrant au sein de la fonction publique ont publié respectivement une déclaration dans laquelle ils expliquent leur mission et la nature des services qu'ils fournissent à la population. Mais l'objectif premier de ces déclarations est de prendre des engagements quant au niveau et à la qualité des services. Courtoisie, accessibilité, compétence, célérité et confidentialité sont autant de standards qui font consensus et que l'administration publique entend promouvoir.

Dans le cours de ses interventions auprès des fonctionnaires de l'État, le Protecteur du citoyen a souvent l'occasion d'observer et d'apprécier la qualité de leur travail. Selon son expérience, les standards énumérés dans les déclarations de services ont toujours été une préoccupation de l'Administration. Déjà en 1983, la Loi sur la fonction publique, au chapitre portant sur les obligations des fonctionnaires, parlait de compétence, d'honnêteté, d'impartialité, de respect et de diligence.

La nouveauté cette fois réside dans l'engagement et dans la volonté de hausser la qualité des services. Être à l'écoute du citoyen, le guider dans ses démarches, aller au-delà de la question posée, prendre le temps d'expliquer une décision, sont des formulations que l'on retrouve dans les déclarations. Cela dit, même si le chemin est tracé, la route est parfois ardue, comme en témoignent les exemples qui suivent.



ERREUR SUR LA PERSONNE

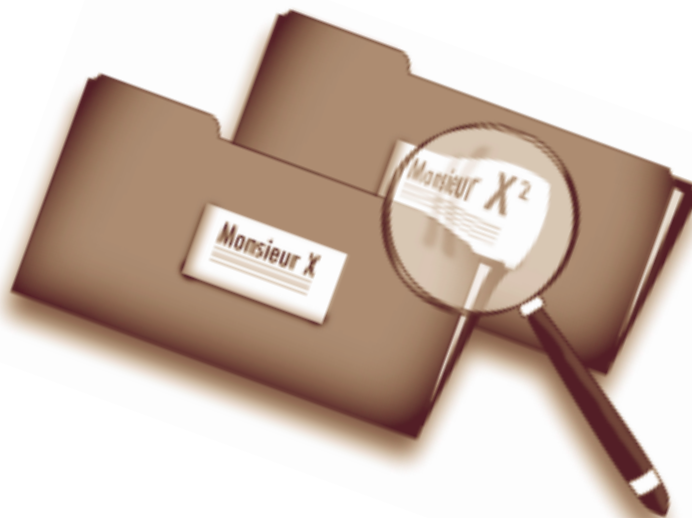
VÉRIFIER LES FAITS AVANT DE PRENDRE ACTION

Marcel, (nom fictif) veuf depuis 1975, a deux enfants issus de son mariage qui ont toujours habité avec lui.

En 1999, la Direction de la perception des pensions alimentaires du ministère du Revenu du Québec lui transmet une réclamation pour pension alimentaire impayée. Il explique alors à l'agent qu'il a toujours subvenu aux besoins de ses enfants et qu'il n'existe aucun jugement contre lui. Le Ministère conclut que le véritable débiteur doit avoir le même nom et qu'il y a erreur sur la personne.

En 2002, Marcel voit son chèque de la Régie des rentes du Québec (R.R.Q.) amputé de 140,00 \$ à la suite d'une saisie de la Direction de la perception des pensions alimentaires.

Marcel communique donc avec le Protecteur du citoyen pour contester cette mesure de perception. L'intervention du Protecteur du citoyen permet la suspension de la saisie en attendant que le Ministère procède à une nouvelle vérification de l'identité de Marcel.



Il est évident que l'agent de la Direction de la perception des pensions alimentaires n'a pas vérifié au dossier avant de procéder à la saisie de sa rente puisqu'il y aurait vu, qu'en 1999, il y avait eu erreur sur la personne. À la demande du Protecteur du citoyen, le ministère du Revenu transmet une lettre d'excuse à Marcel, annule la saisie et rembourse le montant de 140,00 \$ qui avait été saisi.

Cette situation ne devrait plus se produire puisque le vrai débiteur a finalement été retracé et qu'il est décédé.

Les Chroniques du Protecteur du citoyen

UNE PROTECTION PARTICULIÈRE

SI LA DEMANDE EST JUSTIFIÉE, TENTER DE TROUVER UNE SOLUTION. PRENDRE LE TEMPS D'EXPLIQUER.

Jean (nom fictif) est détenu dans un centre de détention et se retrouve dans le même secteur que l'individu qui a été accusé du meurtre de son frère ainsi que deux autres prévenus, en attente de leur sentence.

Jean reçoit des menaces de mort de la part de ces trois prévenus et désire changer de secteur. Il refuse qu'on le transfère dans le secteur de protection puisque le centre de détention réserve habituellement ce secteur aux personnes accusées de crimes sexuels (viol, pédophilie, etc.) de crainte d'avoir des problèmes avec les autres personnes incarcérées.

Craignant pour la vie de Jean, sa conjointe s'adresse au Protecteur du citoyen pour demander de l'aide.

Dans le cadre de son enquête, le Protecteur du citoyen apprend qu'il existe, à l'intérieur de ce centre de détention, un « secteur de classement » où on évalue les détenus avant de les assigner à un secteur particulier. On demande donc le transfert de Jean dans ce secteur mais cette demande est refusée en alléguant que le transfert ne peut être qu'en protection et rien d'autre.

Le Protecteur du citoyen s'adresse alors au chef d'unité et lui explique la situation particulière dans laquelle se retrouve Jean et obtient qu'il soit transféré dans le « secteur de classement ». Il devra toutefois signer une demande de protection, ce que Jean refuse.

Le Protecteur du citoyen propose à Jean et au chef d'unité que l'on inscrive sur la demande de protection que la seule raison du transfert est de protéger Jean des trois prévenus et qu'il pourra réintégrer son ancien secteur dès que les trois individus seront transférés dans un pénitencier fédéral.

Jean accepte ces conditions et signe la demande de protection et ce, au grand soulagement de sa conjointe.



UNE INTERPRÉTATION ERRONÉE

VÉRIFIER AVEC L'AUTORITÉ COMPÉTENTE

En 2000, France (nom fictif) obtient un jugement ordonnant à Monsieur de lui payer une pension alimentaire de 300 \$ par mois ainsi que le paiement des fournitures scolaires. Monsieur obtient, en mars 2002, un jugement intérimaire qui modifie le montant de la pension alimentaire seulement.

Monsieur cesse alors de payer les fournitures scolaires et France communique avec un agent du ministère du Revenu à qui elle transmet les factures de fournitures scolaires pour obtenir le remboursement par le débiteur. L'agent refuse prétextant que le jugement intérimaire de mars 2002 annule le jugement de 2000 et que la pension alimentaire comprend les frais pour les fournitures scolaires.

France s'adresse alors au Protecteur du citoyen et se plaint que l'agent du ministère du Revenu fait une mauvaise interprétation du jugement intérimaire.

Le Protecteur du citoyen entreprend donc des discussions avec la Direction de la législation du ministère et il en résulte que l'interprétation de l'agent sur le jugement intérimaire est erronée. Le ministère du Revenu fera donc les démarches auprès du débiteur pour obtenir le remboursement des frais scolaires.



P r i n t e m p s • É t é 2 0 0 3

BÉNÉFICE DU DOUTE

ENTREtenir UN LIEN DE CONFIANCE AVEC LE CITOYEN

Si vous possédez un permis de conduire et que vous recevez l'avis de renouvellement de votre carte d'assurance maladie, vous devez vous présenter en personne dans l'un des points de service de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) avec votre avis de renouvellement.

C'est à l'occasion du renouvellement de sa carte d'assurance maladie qu'on informe Claire (nom fictif) que son permis de conduire n'est plus valide depuis plus de trois ans. La SAAQ lui demande donc de repasser les examens théoriques.

Claire conteste cette demande pour les raisons suivantes : la date de validité inscrite sur son permis indique le 4 mai 2003, elle n'a jamais reçu d'avis pour le renouvellement de son permis de conduire et elle affirme avoir la confirmation qu'elle a fait son changement d'adresse. Par contre, la SAAQ informe Claire qu'une mention « retour de courrier » est inscrite à son dossier.

Informé de cette situation, le Protecteur du citoyen entreprend des démarches auprès de la SAAQ qui ne peut confirmer quel document leur a été retourné. Le bénéfice du doute est accordé à Claire et la SAAQ lui accorde le droit de renouveler son permis de conduire sans avoir à repasser les examens théoriques.

Toutefois, Claire doit payer les droits impayés depuis trois ans ainsi que les frais de retard. Ces frais s'ajoutent aux droits qui son demandés pour renouveler son permis pour les deux prochaines années.



Le Protecteur du citoyen *en bref*

Le Protecteur du citoyen reçoit les plaintes de toute personne, corporation ou association qui estime avoir été victime d'une injustice, d'une erreur ou d'un abus de la part d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec. Afin d'assurer son indépendance du gouvernement et de l'Administration, le Protecteur du citoyen est nommé par l'Assemblée nationale. Il s'agit d'une personne neutre et impartiale; ses collaborateurs partagent eux aussi les caractères d'indépendance et d'impartialité par rapport à la fonction publique.

En vertu de la Loi sur le Protecteur du citoyen, la Protectrice du citoyen et ses délégués ont le pouvoir de mener des enquêtes, d'avoir accès à tous les dossiers et d'obtenir une réponse à toutes ses questions.

Comment porter plainte? Pour joindre le Protecteur du citoyen, il suffit de téléphoner à son bureau de Québec ou de Montréal. La personne entre en communication avec son personnel qui, au besoin, l'aide à formuler sa plainte et recueille les renseignements nécessaires à l'étude de celle-ci. Le

plaignant peut aussi écrire au Protecteur du citoyen, se rendre à l'un de ses bureaux ou consulter son site Internet au :

www.ombuds.gouv.qc.ca

à la rubrique « Pourquoi et comment porter plainte? ». Toutes les demandes sont traitées confidentiellement. **C'est un service simple, rapide et gratuit.**

Vous pouvez maintenant formuler vos suggestions, commentaires ou demandes via l'adresse de courriel suivante :

echos.lecteurs@pc.gouv.qc.ca

Vous pouvez joindre le Protecteur du citoyen sans frais

À Québec

525, boul. René-Lévesque Est, bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4

Tél. : (418) 643-2688 ou le 1 800 463-5070
Télécopieur : (418) 643-8759

Courriel : protecteur.citoyen@pc.gouv.qc.ca

À Montréal

1, rue Notre-Dame Est, bureau 11.40
Montréal (Québec) H2Y 1B6

Tél. : (514) 873-2032 ou le 1 800 361-5804
Télécopieur : (514) 873-4640

Internet : www.ombuds.gouv.qc.ca

Pauline Champoux-Lesage
Protectrice du citoyen

M^e Lucie Lavoie
Adjointe à la Protectrice du citoyen

Direction des communications
Rédaction

Julie Nadeau
Abonnement
(418) 644-0236/1 800 463-5070

Hélène Roux
Production
(418) 644-0510/1 800 463-5070

Imprimerie Le Laurentien
Graphisme et impression

Toute reproduction en tout ou en partie est permise à condition d'en mentionner la source.

Cette publication est disponible gratuitement sur demande.

*Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 2005
ISSN : 1188-0856*