



« Depuis bientôt 40 ans, nous avons aidé des milliers de personnes à solutionner leurs problèmes dans leur relation avec le gouvernement du Québec. Que ce soit avec l'un de ses ministères ou l'un de ses organismes comme la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) ou la Régie de l'assurance maladie du Québec, nous sommes à vos côtés pour régler votre situation ».

La Protectrice du citoyen,
Pauline Champoux-Lesage

L'équité: la vraie justice !

Arrive-t-il que l'application stricte de nos lois ou des directives qui les accompagnent puisse être source d'injustice pour une personne alors qu'elle devrait faire en sorte que chacun ait droit à ce que la loi vise à donner ?

Oui, cela arrive pour différentes raisons, notamment parce que les lois ne peuvent prévoir tous les cas possibles. Il y a toujours des exceptions à une règle ! Ensuite parce qu'il arrive que certaines règles ne soient pas assez claires ou qu'elles soient imprécises. Il se peut aussi qu'une loi ait « vieilli » et ne tienne pas compte des situations nouvelles qui surgissent dans la société qui évolue plus vite que les lois. Le Protecteur du citoyen intervient pour que les citoyens soient traités en toute équité. Il est parfois requis de faire preuve d'ouverture quand des situations exceptionnelles ou nouvelles se présentent lesquelles conduisent à des résultats inverses à ceux recherchés par la loi.

L'équité c'est l'égalité...qui tient compte de la différence...une question de bon sens.

Des circonstances particulières

Une citoyenne souffrant de délire paranoïde depuis des années selon son médecin (excès de méfiance, fausseté du jugement), se voit retirer ses prestations d'assistance-emploi (aide sociale) par le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (MESSF) parce qu'elle refuse de compléter une demande de rente d'invalidité à la Régie des rentes du Québec (RRQ).

La dame allègue qu'elle ne peut acquiescer à cette demande puisqu'elle est convaincue que cette démarche lui causera des problèmes avec divers organismes avec lesquels elle est en litige. L'annulation de ses prestations d'aide sociale depuis quatre mois place la citoyenne dans un état de précarité financière majeure, l'obligeant même à vendre ses meubles pour subvenir à ses besoins. Dans la foulée des événements, des procédures sont entreprises pour évincer la citoyenne de son logement car elle ne peut plus défrayer les coûts de son loyer depuis l'annulation de ses prestations. De même, la compagnie de téléphone a procédé au débranchement du service, faute de paiements.

Troublée par ses délires persistants, la citoyenne se retrouve alors en situation de détresse profonde. Avisée des recours possibles chez le Protecteur du citoyen, la dame fait état de sa situation et de son désespoir aux délégués du Protecteur du citoyen. Sa condition de santé fragile ne lui permettant pas de se déplacer, on se rend donc à deux reprises au domicile de la dame pour prendre connaissance de la situation particulière de la citoyenne. À la suite de ces visites, le Protecteur du citoyen a convaincu le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille de verser à la dame ses prestations d'aide sociale en invoquant des circonstances particulières. Le Ministère a également consenti à retourner rétroactivement à la citoyenne les versements d'aide sociale des quatre derniers mois. Ce cas, malgré sa complexité, démontre à quel point il est important de prendre en considération des facteurs particuliers lorsque vient le temps de poser un geste aussi important que la suspension ou l'annulation de l'aide sociale d'un prestataire.



L'arrivée de triplés est une situation exceptionnelle

Source L'imagier



En 2003, une citoyenne donnait naissance à des triplés. Dans ces circonstances, l'établissement hospitalier où était admise la dame fait parvenir au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) l'information pertinente pour que celle-ci reçoive une subvention de 6 000 \$, laquelle est octroyée par le Ministère dans le cadre de sa Politique de subvention aux naissances multiples.

Après analyse de la demande, le Ministère refuse d'accorder la subvention puisque cette dame ne possède ni un statut de réfugiée, ni un statut de résidente permanente valide. Avisé par son entourage que la subvention n'est accordée qu'aux résidents qui détiennent un statut de réfugié reconnu, l'époux de la dame, qui possède ce statut, fait une seconde demande auprès du Ministère.

Peine perdue, le Ministère refuse à nouveau la demande en s'appuyant sur la Politique de subvention aux naissances multiples qui prévoit que la dame doit détenir un statut de réfugiée reconnue pour avoir droit à la subvention. À la demande du couple, le Protecteur du citoyen prend en charge le dossier et obtient les précisions suivantes : le Ministère a reçu favorablement la demande mais retiendra le versement jusqu'au moment où la dame obtiendra son statut de résidente en vertu de la Loi sur l'assurance maladie du Québec.

Vérification faite, le Ministère agit en conformité avec sa politique de subvention. Considérant que l'arrivée de trois enfants justifiait qu'on accorde l'aide plus rapidement, le Protecteur du citoyen a fait une demande en ce sens au Ministère. Le ministre a accepté de faire exception et de verser immédiatement ladite subvention de 6 000 \$.

En suivant à la lettre les indications contenues dans la politique, les employés du Ministère n'ont fait qu'exécuter leur travail. Cependant, la situation exceptionnelle engendrée par l'arrivée de trois nouveau-nés demandait, selon nous, que l'on applique avec plus de souplesse la politique ministérielle.

À vos côtés... pour vous aider!

Si l'Agence du revenu du Québec retient une somme d'argent sur votre remboursement d'impôts sans que vous ne sachiez pourquoi;

...vous avez maille à partir avec le ministère de l'Éducation concernant les modalités de remboursement de votre prêt;

...vous avez été victime d'un accident de la route et votre indemnisation ne correspond pas aux sommes qui vous sont dues;

...vous bénéficiez de l'assistance-emploi (aide sociale) et votre versement mensuel a été réduit sans que vous ne compreniez pourquoi;

...le régime d'assurance médicaments vous cause des maux de tête;

...ou pour tout autre problème qui vous préoccupe, nous pouvons vous aider! Contactez-nous sans aucuns frais par téléphone ou consultez notre site Internet.

ACCESSIBILITÉ

CONFIDENTIALITÉ

GRATUITÉ

IMPARTIALITÉ

SIMPLICITÉ

La Protectrice du citoyen devant la Commission des affaires sociales

Le 22 février dernier, la Protectrice du citoyen, Pauline Champoux-Lesage, était de passage devant la Commission des affaires sociales pour présenter son mémoire sur le projet de loi n° 83, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives. Pour la Protectrice du citoyen, ses passages en commission parlementaire sont des occasions privilégiées d'échanger avec les parlementaires pour leur faire part de ses commentaires ou recommandations sur les projets de loi à l'étude. Elle s'assure ainsi que les droits de chaque citoyen demeurent au cœur de leurs préoccupations.

Le projet de loi n° 83 a fait l'objet de plusieurs commentaires et recommandations dont les suivants :

Une bonne nouvelle

La Protectrice du citoyen s'est d'abord dite très heureuse de l'intention du gouvernement d'améliorer le processus de traitement des plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux et de confier au Protecteur du citoyen le mandat actuellement dévolu au Protecteur des usagers. Dorénavant, les usagers du réseau de la santé disposeront d'un recours indépendant puisque le Protecteur du citoyen relève de l'Assemblée nationale. Ces changements sont de nature à renforcer l'impartialité et donc la crédibilité de ces recours.

Toute personne doit pouvoir porter plainte

Afin de permettre à chaque citoyen d'exercer son droit de porter plainte indépendamment des circonstances, la Protectrice du citoyen a proposé que le projet de loi soit modifié pour permettre à toute personne de formuler une plainte au nom d'un usager, et ce, à tous les paliers du mécanisme d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.

Certification des résidences privées

La Protectrice du citoyen s'est réjouie de la volonté du gouvernement d'implanter un processus de certification des résidences privées pour personnes âgées qui ont été référées par le réseau. Cependant, Mme Champoux-Lesage a rappelé que d'autres types de clientèles hébergées dans des résidences privées, notamment les personnes présentant un déficit cognitif ou intellectuel, nécessitent également une telle protection. La Protectrice du citoyen a donc recommandé que toutes les résidences privées désirant accueillir des personnes qui présentent des besoins particuliers, et qui sont référées par le réseau de la santé et des services sociaux, soient tenues de détenir une certification.

Le droit de consentir

En ce qui a trait au droit de l'usager d'exprimer pleinement son consentement à la divulgation d'information, Mme Champoux-Lesage estime qu'il ne devrait pas y avoir de modification à la pratique actuelle. En fait, elle a recommandé que l'on conserve l'exercice du droit de consentir, de façon exprès, à la communication des renseignements de santé. Elle croit que le ministère de la Santé et des Services sociaux peut mettre en application une procédure simple de consentement.

Pour ceux et celles qui désirent obtenir de plus amples renseignements sur le mémoire du Protecteur du citoyen déposé à l'Assemblée nationale, il est possible de consulter le résumé sur le site Internet www.protecteurducitoyen.qc.ca.



Source L'imagier

Qui sommes-nous?

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 gouvernemental 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 ces caractères d'indépendance et d'impartialité.

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 aux dossiers et d'obtenir une réponse à leurs questions.

Comment porter plainte?

Pour joindre le Protecteur du citoyen, il suffit de téléphoner à ses bureaux de Québec ou de Montréal. La personne entre en communication avec le service d'accueil du Protecteur du citoyen 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.protecteurducitoyen.qc.ca à la rubrique « Pourquoi et comment porter plainte? ». Toutes les demandes sont traitées confidentiellement. C'est un service simple, rapide et gratuit.

Protectrice du citoyen

Pauline Champoux-Lesage

Rédaction

Direction des communications

Graphisme

L'équipe B / (418) 651-0320

Impression

Impression Graphiscan

Abonnement

Julie Nadeau

(418) 644-0236 / 1 800 463-5070

Production

Philippe St-Pierre

(418) 644-0510 / 1 800 463-5070

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

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 / 1 800 463-5070

Télécopieur: (418) 643-8759

À Montréal :

1, rue Notre-Dame Est, bureau 11.40

Montréal, (Québec) H2Y 1B6

Tél.: (514) 873-2032 / 1 800 361-5804

Télécopieur: (514) 873-4640

Courriel: protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Internet: www.protecteurducitoyen.qc.ca

Commentaires / suggestions: écrivez-nous!

echos.lecteurs@pc.gouv.qc.ca