

## LES DÉCISIONS ILLÉGALES

**L**'Administration agit illégalement lorsqu'elle contrevient à une norme qu'elle s'est donnée ou que la loi lui impose. Car le gouvernement et ses agents sont soumis aux lois du pays au même titre que les citoyens; c'est cela l'«État de droit».

À la différence de l'abus de pouvoir, un acte illégal est souvent commis par ignorance de la loi.

**Pour éviter de rendre des décisions illégales, le *Pacte social* énonce les quelques règles qui suivent :**

- 3.1 Respecter les lois et les règlements particuliers, ainsi que les lois d'application générale.
- 3.2 Promouvoir dans chaque geste le respect des libertés et des droits fondamentaux.
- 3.5 Se donner des processus décisionnels qui préviennent l'arbitraire ou l'abus de pouvoir.

## **COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL**

### **On doit tenir compte des critères prévus à la loi pour décider s'il s'agit d'un accident du travail.**

En mai 1997, un travailleur se blesse à la colonne vertébrale. La Commission de la santé et de la sécurité du travail s'interroge sur cette réclamation pour les raisons suivantes : l'entorse lombaire s'est produite un lundi matin, un peu plus de trente minutes après le début du travail, et l'employeur est un parent de la victime. De plus, le travailleur informe la Commission que, durant les deux années qui ont précédé son accident du travail, il a dû se trouver un emploi comme salarié, car son entreprise avait connu des difficultés financières.

À la demande du travailleur, le Protecteur du citoyen intervient auprès de la Commission. En effet, les critères prévus à la loi pour déterminer s'il y a eu un accident du travail sont clairs : le travailleur doit notamment avoir subi une blessure sur les lieux du travail alors qu'il effectue ses tâches ; la blessure doit être en relation avec son travail.

Comme celui-ci doit soulever des panneaux pesant de 35 à 45 kilos, il s'agit d'un travail lourd pouvant avoir causé une entorse lombaire. De plus, une note au dossier indique qu'il y a un témoin de l'accident. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, la Commission accepte la réclamation et verse les indemnités au travailleur.

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

### **Il ne faut pas distinguer lorsque la loi ne distingue pas.**

Une bénéficiaire d'aide sociale retourne aux études dans le cadre du programme du ministère de l'Emploi et de la Solidarité qui favorise, selon un plan d'action individualisé, le retour des personnes sur le marché du travail. Pour obtenir son diplôme d'études secondaires, elle s'inscrit à temps partiel et réclame du ministère l'aide financière prévue par la loi pour ses frais d'inscription et le matériel didactique. Sa réclamation est refusée car, pour avoir droit à cette aide, elle doit se consacrer à ses études à temps plein.

L'enquête du Protecteur du citoyen a révélé que non seulement la loi ne fait pas de distinction entre les études à temps plein et les études à temps partiel, mais que le plan d'action n'impose pas cette condition. Le ministère accepta la position du Protecteur du citoyen et la citoyenne a donc obtenu gain de cause. De plus, la situation fut clarifiée auprès de l'ensemble des chefs de service.

### **Pour déterminer le montant d'une subvention pour frais de garde, on ne peut tenir compte des revenus gagnés à l'étranger si la personne n'est pas un citoyen canadien ou un immigrant reçu.**

En septembre 1996, un travailleur autonome nouvellement entré au pays demande une subvention pour frais de garde au ministère de la Sécurité du revenu (appelé maintenant le ministère de l'Emploi et de la Solidarité), en joignant à sa réclamation le contrat de travail indiquant ses revenus gagnés depuis son arrivée au Québec. Le ministère lui accorde l'aide financière mais à un montant inférieur à celui qu'il avait estimé selon ses revenus. Le travailleur constate que pour déterminer le montant de la subvention, le ministère a tenu compte des revenus gagnés en Europe en 1996. Comme le travailleur a déjà payé des impôts à l'étranger, il demande la révision de la décision, laquelle est néanmoins maintenue. Insatisfait, le citoyen se plaint au Protecteur du citoyen.

L'enquête révèle que le ministère avait agi sans droit puisque selon la loi, seuls les revenus gagnés à l'étranger par un citoyen canadien ou un immigrant reçu sont comptabilisés ; or, le travailleur n'était dans aucune de ces catégories au moment où il travaillait en Europe. Le ministère modifia donc sa décision et lui accorda rétroactivement un montant de 1 650 \$.

## **MINISTÈRE DU REVENU**

Les lois fiscales prévoient la confidentialité des renseignements fournis par les contribuables. De plus, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* de même que la *Charte des droits et libertés de la personne* sanctionnent la confidentialité des renseignements nominatifs et le principe du droit à la vie privée.

### **Le numéro d'assurance sociale d'un contribuable est confidentiel, même pour le ministère du Revenu.**

Lorsqu'un contribuable est redevable d'une somme au ministère du Revenu, ce dernier peut saisir entre les mains d'un tiers tout montant qu'il pourrait être appelé à verser au débiteur du ministère. Le Protecteur du citoyen a constaté que lorsque le ministère procède ainsi, il indique, dans l'avis qu'il adresse au tiers, le numéro d'assurance social du contribuable. Or, cette information est confidentielle et n'est pas utile au recours exercé auprès du tiers. Il s'agit là d'une violation de règles essentielles prévues par les lois. Le ministère a accepté de modifier en conséquence ses directives de sorte que la situation ne se reproduise plus.

### **Encore la confidentialité.**

Un agent de recouvrement fiscal du ministère du Revenu communique avec une contribuable pour qu'elle paie son dû. Cependant, cette dernière l'avise qu'elle ne peut régler sa dette pour le moment. L'agent insiste et, lui signalant que son mari avait récemment obtenu un remboursement d'impost, lui suggère de lui demander d'acquitter cette dette pour elle.

La contribuable fait part de cette conversation à son mari qui exprime à l'agent son indignation, puisque ce dernier n'était aucunement autorisé à divulguer son dossier fiscal et à violer ainsi son droit à la vie privée.

Il s'adresse au Protecteur du citoyen qui rappelle au ministère qu'un fonctionnaire n'a pas le droit de communiquer à un tiers des renseignements confidentiels appartenant à un contribuable. Le ministère s'est engagé, dans le cadre de ses programmes de formation, à insister sur la confidentialité des renseignements fiscaux.

### **Toujours la confidentialité, doublée d'une information erronée.**

Un contribuable propose au ministère du Revenu une entente de remboursement, entente qui est refusée; finalement, le contribuable s'engage à effectuer des versements mensuels de 240 \$. Toutefois, sa conjointe, qui administre le budget familial, se rend compte qu'il est impossible d'ef-

fectuer de tels remboursements sans compromettre le minimum vital de la famille. Elle envoie donc au ministère une série de chèques postdatés, mais pour un montant moindre, en expliquant que pour le moment, elle ne peut faire mieux.

L'agent responsable communique avec elle pour lui suggérer de régler elle-même la dette; il lui rappelle en effet qu'elle cotise à un régime enregistré d'épargne-retraite et qu'elle peut retirer son argent sans être pénalisée sur le plan fiscal.

La citoyenne s'adresse au Protecteur du citoyen. L'enquête révèle que non seulement l'agent a consulté son dossier sans droit mais que de plus, l'information fournie était erronée. Le ministère s'est excusé auprès de la contribuable pour avoir contrevenu à la loi et pour l'avoir induite en erreur.

## **MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE**

### **L'hygiène peut toujours attendre.**

Une instruction de la Direction générale des services correctionnels précise que lors de l'admission, la personne incarcérée reçoit pour les premiers jours des articles tels que rasoir, crème à barbe, peigne, shampoing, brosse à dents, dentifrice, savon et serviettes sanitaires. Par la suite, ces articles sont aux frais de la personne détenue.

Plusieurs personnes incarcérées à la prison de Rivière-des-Prairies n'ont reçu à leur admission ni brosse à dents, ni dentifrice. Dès qu'elles furent transférées dans le secteur où elles sont en attente d'un classement, elles réclamèrent les articles de toilette ; on leur répondit qu'elles ne les auraient que lorsqu'elles seraient assignées dans leur secteur, selon leur classement, soit dans plusieurs jours.

Elles s'adressent alors au Protecteur du citoyen. Celui-ci obtient que les articles de toilette leur soient remis immédiatement et que le ministère rappelle l'existence de cette directive au personnel concerné.

## **SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC**

**L'accidenté a droit à une indemnité de remplacement du revenu plus avantageuse puisqu'il avait obtenu un contrat de travail après son accident.**

Un citoyen a enseigné à temps partiel au cours des deux années qui ont précédé un accident de la route dont il a été victime. Cependant, quelques semaines après l'accident, il obtient un contrat pour enseigner à temps plein pour la nouvelle année scolaire, à un salaire annuel de 33 000 \$.

La Société de l'assurance automobile peut, à certaines conditions, considérer qu'une victime occupe un emploi à temps partiel ou temporaire lorsque l'accident se produit entre deux contrats de travail; c'est ce qu'elle avait conclu dans la présente affaire. L'accidenté avait donc droit à une indemnité de remplacement du revenu de 290 \$ par quatorze jours. Insatisfait, le citoyen s'adresse au Protecteur du citoyen.

Après analyse, le Protecteur du citoyen est d'avis que l'on doit considérer la situation réelle du plaignant au moment de l'accident. En effet, en le considérant plutôt sans emploi lors de l'accident, et en tenant compte du nouveau contrat de travail, son indemnité augmente à 775 \$ par quatorze jours, et ce, à compter de la première journée de travail prévue au contrat. La Société a donné suite à l'intervention du Protecteur du citoyen.

**La Société de l'assurance automobile, mandataire de la Régie de l'assurance-maladie du Québec pour le renouvellement de la carte d'assurance-maladie, refuse illégalement de prendre la photographie d'un citoyen, sous prétexte que ce dernier lui doit de l'argent.**

Depuis le 1<sup>er</sup> mai 1995, la carte d'assurance-maladie et le permis de conduire requièrent une photo. Dès qu'un citoyen reçoit un avis de renouvellement de sa carte d'assurance-maladie, il peut se présenter à un point de service de la Société de l'assurance automobile pour se faire photographier; celle-ci transmet alors la photo, avec la signature du citoyen, à la Régie de l'assurance-maladie qui lui délivre la carte. Il faut se rappeler que c'est grâce à l'intervention du Protecteur du citoyen que la même photo puisse servir pour les deux cartes, évitant ainsi aux citoyens des frais inutiles.

Pour le renouvellement de sa carte d'assurance-maladie, un citoyen se présente au bureau de la Société pour la prise de photo. Le fonctionnaire

refuse de traiter la demande parce que ce citoyen avait, envers elle, un compte en souffrance.

Plusieurs citoyens ont vécu ces tracasseries et ont demandé l'aide du Protecteur du citoyen. La Société, à la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, a confirmé qu'un rappel serait fait auprès des employés et mandataires afin que de telles situations ne se reproduisent plus; il s'agit d'ailleurs d'une pratique interdite par la Société. La Société, comme mandataire de la Régie, ne peut profiter de sa situation privilégiée pour forcer le citoyen à régler sa dette envers la société.

### **La Société de l'assurance automobile refuse illégalement de rembourser à une victime les coûts du taxi qu'elle a dû utiliser, faute de transport en commun.**

Une victime de la circulation routière doit se rendre dans la ville la plus rapprochée, soit à une douzaine de kilomètres de sa résidence, pour recevoir les traitements de physiothérapie prescrits par son médecin.

Comme il n'y a pas de transport en commun entre les deux localités, la victime a pu, à plusieurs reprises, se déplacer grâce à des amis et n'a réclamé que le remboursement des coûts du transport; par contre, en d'autres occasions, ces bons samaritains n'étant pas disponibles, elle n'a pu éviter d'utiliser un taxi et en a réclamé la course à la Société. Celle-ci a refusé de rembourser parce que l'usage du taxi n'était prescrit par aucun rapport médical. Elle se plaint au Protecteur du citoyen.

Après enquête, le Protecteur du citoyen a rappelé à la Société que le *Règlement sur le remboursement de certains frais* établit clairement que les frais de taxi sont remboursables, notamment lorsque le transport en commun ne dessert pas le trajet; la Société n'est pas autorisée à imposer d'autres conditions. Celle-ci a donc remboursé les frais à la victime.

### **On doit donner à la loi la portée qu'elle a!**

Entre avril 1984 et juin 1989, la Société de l'assurance automobile du Québec, à la demande de victimes d'accidents d'automobile, accepte de capitaliser leurs rentes résiduelles. Cependant, la Société refuse de verser une indemnité de remplacement du revenu lorsque certaines victimes subirent une rechute, au motif que leur rente fut capitalisée.

Un accidenté a contesté cette position à la Commission des affaires sociales, qui a maintenu la décision de la Société. La Cour supérieure fut saisie du cas. Dans son jugement du 6 septembre 1994, celle-ci conclut notamment que la capitalisation de la rente porte sur une indemnité due à

la victime, mais ne vise pas l'indemnité pouvant être versée à la suite d'un préjudice additionnel.

Comme la Société tarde à donner suite à ce jugement, le Protecteur du citoyen intervient et lui demande de repérer tous les cas où la Société a refusé de verser l'indemnité de remplacement du revenu lors d'une rechute, au motif qu'il y a eu capitalisation de la rente. Il recommande également de donner suite au jugement de la Cour supérieure et de verser l'indemnité.

La Société accepte de revoir les dossiers et d'évaluer les réclamations mais uniquement dans les dossiers où la documentation médicale est suffisante pour rendre une décision sur la rechute. Or, si dans certains cas la documentation est incomplète ou inexistante, c'est que la Société a informé les victimes qu'elle ne verserait pas d'indemnités puisqu'il y avait eu capitalisation de leurs rentes. Il était donc normal que les victimes ne transmettent pas les documents médicaux.

Le Protecteur du citoyen recommanda à la Société de prendre les mesures nécessaires pour obtenir, dans tous les cas, les informations jugées nécessaires pour rendre sa décision. En novembre 1997, l'organisme avise le Protecteur du citoyen qu'elle contactera les quinze victimes ayant déclaré une rechute et réclamé, entre 1984 et 1989, une telle indemnité. À suivre.

### **Une indemnité de remplacement du revenu à laquelle a droit un étudiant vaut mieux que rien.**

Une personne mineure, victime d'un accident de la circulation routière a droit à une indemnité forfaitaire par année scolaire perdue lorsque celle-ci est incapable d'entreprendre ou de poursuivre ses études ou qu'elle subit un retard dans ses études. Cette indemnité cesse à la fin de l'année scolaire au cours de laquelle la victime atteint l'âge de 16 ans. Cependant, lorsque la victime demeure incapable d'entreprendre ou de poursuivre ses études ou d'exercer tout emploi, elle a droit à une indemnité de remplacement du revenu basée sur la rémunération moyenne des travailleurs.

Un étudiant du secondaire IV, âgé de 15 ans, avait subi d'importantes blessures lors d'un accident survenu en avril 1990. Au printemps 1991, la victime ayant 16 ans et demeurant incapable de poursuivre ses études ou d'exercer un emploi, celle-ci avait droit à une indemnité de remplacement du revenu ; la Société avait cependant omis de lui verser. Une plainte fut adressée au Protecteur du citoyen. L'enquête révéla que celui-ci avait droit de recevoir une indemnité de remplacement de revenu depuis le 1<sup>er</sup> juillet 1991. À la demande du Protecteur du citoyen, cette dernière a revu le dossier et a versé à la victime une indemnité rétroactive de 73 000 \$.