

LES DÉCISIONS DÉRAISONNABLES ET INÉQUITABLES

Un service public rend une décision déraisonnable si, tout en respectant la loi, elle est source d'injustice. Il peut s'agir de décisions affectant un citoyen à la suite de l'application de politiques administratives et de règlements. Une décision peut être déraisonnable si elle résulte d'une interprétation trop étroite d'une loi, de règles ou de politiques administratives.

Le *Pacte social* énonce entre autres que, pour rendre des décisions raisonnables, il conviendrait notamment :

- 3.3 Lorsque le processus décisionnel est discrétionnaire, en encadrer les décisions par des critères et des paramètres qui permettent des applications objectives.
- 3.4 Rendre des décisions non seulement conformes à la loi mais aussi raisonnables, justes et opportunes.
- 3.5 Se donner des processus décisionnels qui préviennent l'arbitraire ou l'abus de pouvoir.
- 3.6 Se donner les moyens pour agir, le cas échéant, en pure équité lorsque des circonstances exceptionnelles l'exigent.
- 3.7 Éviter de se retrancher derrière une interprétation étroite de la loi, d'un règlement ou autre norme, et privilégier plutôt une approche ouverte qui en respecte le véritable sens, l'esprit et les fins, comme cela est prévu par la *Loi d'interprétation*.
- 4.1 Éviter de prendre des décisions sans que le citoyen ait pu faire valoir son point de vue ou sans qu'il ait eu l'occasion de fournir l'ensemble des renseignements utiles.
- 4.2 Prendre l'initiative de demander au citoyen qui fait une réclamation les pièces ou les informations manquantes plutôt que de rejeter ou de suspendre sa demande sans autre avis.
- 4.4 Rejeter toute forme de partialité dans les décisions ou toute poursuite de buts illégitimes. Éviter tout conflit d'intérêts.

- 5.1 Toujours respecter l'esprit de la loi lors de la conception, de l'implantation ou de la mise à jour d'un programme gouvernemental. Selon la *Loi d'interprétation*, une loi est présumée éliminer des préjudices.
- 7.3 Éviter de traiter le citoyen qui réclame un service ou une prestation comme s'il bénéficiait d'une faveur alors qu'il exerce un droit.
- 7.4 Ne pas faire aux autres ce qu'on ne veut pas que l'on nous fasse.
- 7.7 Éviter, dans tout rapport avec les citoyens, de faire preuve d'une rigidité administrative excessive; demeurer rigoureux.
- 7.8 Tenir compte des aspirations, des caractéristiques et de la condition des populations autochtones et des communautés culturelles.

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION

Un producteur agricole est pénalisé à cause de normes inadéquates : le ministère, après avoir nié sa responsabilité, a finalement admis qu'il devait l'indemniser.

En 1990, un producteur agricole, désirant obtenir une subvention pour construire une structure d'entreposage des fumiers, s'adresse au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation dans le cadre du Programme d'aide à l'amélioration de la gestion des fumiers. Le ministère monte alors un dossier agronomique et technique qui indique les facteurs à considérer, notamment les précipitations, la quantité de déjections à entreposer ainsi que le nombre de jours d'entreposage requis. Muni de ces informations et tel que requis par les exigences du programme, le producteur demande à une firme d'ingénieurs de préparer les plans et devis, selon les normes prévues pour la construction de la structure d'entreposage. Or, le printemps suivant, celle-ci déborde après seulement 180 jours d'utilisation, alors qu'elle avait été conçue pour 250 jours, et que le troupeau n'avait même pas atteint le nombre prévu de bêtes.

Le producteur agricole, convaincu que les normes et les références du ministère étaient inadéquates, s'attendait à ce que celui-ci assume les coûts des travaux de correction de la structure. Ses démarches auprès du ministère demeurant vaines, il demande l'intervention du Protecteur du citoyen.

Le Protecteur du citoyen a étudié l'ensemble des textes relatifs au Programme d'aide à l'amélioration de la gestion des fumiers et, plus spécifiquement, les guides et normes sur l'aménagement des structures d'entreposage des fumiers.

Le ministère prétendait que l'ingénieur aurait dû vérifier les quantités de précipitations de pluie et de neige pour fixer la dimension de la structure en fonction d'une durée de 250 jours d'entreposage. Le ministère ne se considérait pas responsable des erreurs qui auraient pu être commises par la firme. Le Protecteur du citoyen ne pouvait partager ce point de vue. En effet, si le Guide de bonnes pratiques pour l'aménagement des structures d'entreposage des fumiers conférait cette responsabilité à l'ingénieur, le Protecteur du citoyen a constaté que les renseignements du guide étaient les seuls disponibles à l'époque sur lesquels l'on pouvait se baser.

Or, le Protecteur du citoyen a constaté que le ministère avait, en 1991, modifié la norme des références pour tenir compte d'une quantité supérieure de précipitations lors de la conception des structures d'entreposage. Il a

donc conclu que le ministère ne pouvait exiger, d'un ingénieur privé, des connaissances supérieures à celles de ses propres spécialistes et reprocher à l'ingénieur de s'être basé sur le dossier agronomique monté par le ministère. Les autorités se sont engagées envers le Protecteur du citoyen à corriger la situation dès que les modalités du nouveau programme d'aide financière seraient connues, et le ministère a versé au producteur une indemnité pour les coûts de réfection de la structure.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION

Fonds FCAR : des politiques administratives rigides et incohérentes, impliquant divers acteurs, pénalisent des boursiers qui n'ont pas à subir les effets de celles-ci.

Pour soutenir le développement scientifique et technologique, le Fonds pour la formation de chercheurs et l'aide à la recherche (FCAR), qui relève du ministère de l'Éducation, administre divers programmes de soutien financier qui s'adressent particulièrement aux candidats qui sollicitent des bourses d'excellence pour terminer leurs études ou leurs projets de recherche. Le FCAR accorde, par voie de concours, un nombre limité de bourses aux candidatures jugées les meilleures.

Or, plusieurs centaines de candidatures ont été rejetées parce qu'on a considéré que les demandes étaient incomplètes. En raison des conséquences désastreuses sur leur avenir, nombre de candidats et de professeurs ont fait appel au Protecteur du citoyen.

L'enquête a permis de cerner plusieurs problèmes : information erronée dans les directives et les politiques administratives du FCAR, transmission au FCAR de dossiers incomplets par les établissements d'enseignement, dossiers non transmis, non-respect de la confidentialité des renseignements fournis, traitement inégal des candidatures selon les politiques propres à chaque université. De plus, ayant constaté qu'en vertu des règles du FCAR la présentation d'une demande en bonne et due forme incombe d'abord aux établissements d'enseignement, et non aux candidats, le Protecteur du citoyen a conclu que les candidats ne devaient pas être pénalisés pour des erreurs commises par d'autres, et que le refus du FCAR de reprendre le processus de traitement des candidatures admissibles au concours de 1996-1997 était inacceptable. Le Fonds faisait preuve d'une rigidité administrative non justifiée dans les circonstances.

Le Protecteur du citoyen a donc recommandé que la procédure de sélection soit reprise pour les demandes qui avaient été rejetées pour des motifs erronés, que soient révisées les procédures et règles administratives et que les candidats puissent déposer directement au FCAR leurs demandes de bourse, puisque l'organisme prétendait qu'ils étaient responsables de leurs dossiers.

Le FCAR a finalement reconnu les failles du système et a accepté de reconsidérer les demandes. De cette révision, trente-huit nouvelles candidatures ont été retenues pour évaluation; dix-neuf d'entre elles ont bénéficié d'une bourse substantielle. Le Fonds a également pris les moyens pour éviter que la situation ne se répète pas.

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ

Une assistée sociale, requise comme jurée dans un procès criminel, doit être traitée équitablement.

Une citoyenne recevant de l'aide sociale est requise comme jurée dans un procès criminel. Le procès dure deux semaines et la dame reçoit les allocations et indemnités auxquelles elle a droit (indemnité quotidienne, transport et repas). Elle en informe l'agent d'aide sociale qui l'avise que son montant d'aide sociale sera réduit d'autant. Or, bien que la loi prévoit qu'un assisté social peut percevoir un revenu, jusqu'à un maximum de 100 \$, sans que la prestation ne soit réduite, l'agent considère qu'elle ne peut bénéficier de cette exemption pour revenu de travail parce que les indemnités reçues ne sont pas un salaire. Elle s'adresse alors au Protecteur du citoyen. Celui-ci conclut que non seulement cette dame ne doit pas être pénalisée pour avoir rempli son devoir de citoyenne, mais que le refus est basé sur une technicité qui ne tient pas compte de l'esprit de la loi. Le ministère donne suite à la recommandation du Protecteur du citoyen et rétablit le montant d'aide sociale.

MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA FAUNE

L'analyse de certains projets de production animale.

Dans l'analyse d'un projet de maternité porcine, située à la limite d'une tourbière, le ministère de l'Environnement et de la Faune a omis d'étudier l'impact du changement de vocation du terrain sur la tourbière. Bien que le ministère se soit conformé aux normes pour l'émission du certificat d'autorisation, il n'a pas pris en compte le fait que l'entreprise serait située en bordure d'un terrain où l'ensemble des animaux et des plantes constitue un système écologique fragile, car ils dépendent les uns des autres pour leur survie. Le ministère avait d'ailleurs déjà reconnu que cet habitat pouvait devenir une réserve écologique.

Le Protecteur du citoyen a aussi constaté que certaines données officielles utilisées par le ministère pour l'analyse des projets de production animale étaient périmées. En effet, le *Règlement sur la prévention et la pollution des eaux par les établissements de production animale* énumérait les municipalités qui ne possédaient pas la superficie de terrain suffisante pour épandre les fumiers. Cette liste était toutefois constituée à partir de données datant de 1988-1989. Si ces données étaient mises à jour, certaines municipalités pourraient, selon le cas, être ou ne pas être en surplus de fumier alors que d'autres seraient en position d'équilibre. Cette information est des plus importantes puisqu'elle fait la différence entre l'autorisation et le refus de projets de production animale. Bien plus, cette liste a été reproduite intégralement dans le nouveau *Règlement sur la réduction de la pollution d'origine agricole*, en vigueur depuis le 3 juillet 1997.

Le ministère a formé un comité pour réviser cette liste, lequel a présenté un rapport en juillet 1998, à être approuvé par les autorités concernées.

Le ministère autorise des mégaprojets de production porcine sur la base de normes qui permettent légalement à certains producteurs d'éviter la procédure d'évaluation des impacts environnementaux.

Le Protecteur du citoyen a été alerté par des citoyens, des organismes privés de protection de l'environnement et par les médias du fait que des projets de production animale de grande capacité étaient soustraits à la procédure d'évaluation et d'examen des impacts sur l'environnement, qui relève du Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE).

Dans un cas, on autorisa l'exploitation d'un établissement devant produire 599,6 unités animales de suidés, réparties dans deux bâtiments de 299,8 unités chacun; dans l'autre, le ministère a accordé au même producteur les certificats d'autorisation pour la construction de neuf bâtiments pour un total de 840 unités réparties sur trois sites de 280 unités. Les citoyens croyaient qu'il s'agissait d'une même exploitation de 840 unités et que la répartition en trois blocs de bâtiments ne changeait pas cette réalité.

Dans ces deux affaires, on prétendait que les promoteurs avaient volontairement présenté leur projet pour éviter la procédure d'évaluation. Après enquête, le Protecteur du citoyen a conclu que les autorisations respectaient les normes.

En effet, le *Règlement sur l'évaluation et l'examen des impacts sur l'environnement*, de décembre 1980, assujettit à l'examen du BAPE les projets qui comportent 600 unités animales et plus si les sites, distancés de 150 mètres les uns des autres, ne dépassent pas chacun cette limite de 600 unités. Le *Règlement sur la réduction de la pollution d'origine agricole* définit également comme un ensemble d'installations faisant partie d'une même exploitation agricole, les infrastructures qui ne sont pas éloignées de plus de 150 mètres.

Le Protecteur du citoyen a constaté, après avoir consulté les dossiers du BAPE, que depuis le *Règlement sur l'évaluation et l'examen des impacts sur l'environnement*, aucun projet n'avait fait l'objet d'une audience publique. Il n'est pas étonné que les citoyens pensent que, si le gouvernement a adopté une norme et prévu l'évaluation de certains projets par le BAPE, c'est qu'il existe véritablement un risque environnemental. Il est également compréhensible que des citoyens prétendent que l'impact causé par 599 et 600 unités animales est identique et que trois sites de 280 unités totalisent 840 unités dans une zone restreinte.

Le Protecteur du citoyen a demandé au ministère de revoir le bien-fondé de la norme et de trouver une autre façon d'assujettir aux audiences publiques les projets qui apportent, dans un même secteur, un nombre important d'unités animales, que celles-ci soient ou non réparties sur les divers sites d'une même exploitation.

La question est d'importance, puisque les autorités, dans le document intitulé *Les orientations du gouvernement en matière d'aménagement, de la protection du territoire et des activités agricoles*, indiquent que, depuis juin 1997, la priorité accordée aux usages agricoles se traduira par une intensification des activités; il est donc plausible que les projets d'envergure risquent de se multiplier. Conséquemment, le ministère se doit donc de développer des normes pour obliger les producteurs qui construisent ou agrandissent un établissement qui permet une importante production ani-

male, à se soumettre à la procédure d'examen des impacts environnementaux.
On attend les commentaires du ministère.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Le Québec, terre d'accueil?

Trois médecins, après avoir pratiqué la médecine dans leur pays respectif, s'installent au Québec. Ils réussissent l'examen d'évaluation du Conseil médical du Canada et par la suite, l'examen concours du Collège des médecins du Québec en 1992 et 1993. Ces derniers ne sont cependant pas admis en stage d'accueil et en résidence, ne s'étant pas classés parmi les dix finalistes. En effet, jusqu'en 1994, seuls les dix premiers candidats étaient retenus. Ces derniers, par ailleurs, en raison des coûts engendrés par la participation à un tel examen, ont été dans l'obligation de travailler dans des domaines connexes.

À la suite de revendications d'un groupe de médecins diplômés hors-Québec, le futur premier ministre s'est engagé, notamment, à intégrer un nombre plus important de médecins diplômés à l'extérieur du Canada et des États-Unis. Le 23 décembre 1994, le ministre de la Santé et des Services sociaux émet un communiqué de presse pour annoncer que sur un groupe de médecins ayant passé l'examen en 1994, 28 candidats ont été admis en stage d'accueil et ensuite en résidence, dont 18 en 1994 et 10 en 1995. On y précise aussi que, au début de l'année 1995, le ministre recommandera des solutions pour, notamment, régler définitivement l'intégration de ces derniers.

Conséquemment, tous les autres candidats ayant réussi au printemps 1994 l'examen concours administré par le Collège des médecins, furent intégrés en stage d'accueil et subséquemment en résidence, sans que l'on ne tienne compte de leur classement.

Or, le décret ministériel n° 427-94 de mars 1994, fixant les conditions de l'examen administré par le Collège au printemps 1994, spécifiait que seuls les dix candidats ayant les notes globales les plus élevées seraient retenus. Il s'agissait donc des mêmes critères d'évaluation que les concours de 1992 et de 1993. Comme les trois médecins avaient déjà réussi les examens, mais en 1992 et 1993, ils demandèrent au ministre d'être admis en stage d'accueil et en résidence, en raison du communiqué de presse de décembre 1994 et des engagements préélectorales; ceci fut refusé par le ministre. Les requérants s'adressent au Protecteur du citoyen alléguant l'iniquité et le caractère arbitraire de cette décision.

Le 15 janvier 1997, le Protecteur du citoyen recommande au ministre de la Santé et des Services sociaux de revoir sa décision puisque les règles avaient été modifiées en cours de route, et ce, à compter de 1994, instau-

rant un système de deux poids, deux mesures. Le 21 mars 1997, le ministre de la Santé et des Services sociaux avise le Protecteur du citoyen qu'il maintient sa décision, parce que les conditions d'obtention d'une place de résidence ne sont valables que pour l'année où elles sont approuvées. Selon la position du ministère, les décrets d'une année donnée n'ont pas d'effet rétroactif sur les politiques antérieures, ce qui serait inéquitable. D'autres interventions eurent lieu, notamment auprès du ministère. Ce dernier alléguait que puisque de nombreux médecins étrangers étant dans la même situation que les plaignants, il se devrait d'intégrer également ces derniers. Or, après vérification auprès du Collège, la situation s'est avérée autre. Mais la décision demeure. Les trois médecins se présentèrent au dernier examen administré par le Collège pour les médecins étrangers. Malheureusement, ils n'obtinrent pas 60 % dans chacune des parties de l'examen. En effet, les décrets de mars et d'avril 1995 ont amené un nouveau changement de la politique triennale en cours en exigeant une note de passage de 60 % ou plus dans les deux parties de l'examen du Collège, plutôt qu'une note globale de 60 % comme c'était le cas jusqu'en 1994.

Le Protecteur du citoyen considérait que les plaignants devaient recevoir le même traitement que les candidats de l'examen de 1994 et maintenait sa recommandation au ministre.

Dans une lettre du 25 juin 1998, le comité administratif du Collège des médecins informe les plaignants qu'il autorise le président du Collège à poursuivre les discussions avec les autorités pour trouver une solution. Une rencontre est prévue avec le ministre pour discuter notamment du cas des plaignants.

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

Un détenu n'a pas à faire constamment les frais des problèmes de surpopulation chronique dans les prisons.

Un détenu, originaire de Chicoutimi, s'adresse au Protecteur du citoyen parce qu'il a été transféré huit fois d'une prison à l'autre en l'espace de peu de temps. Lors du dépôt de sa plainte, il est détenu à la prison de Roberval depuis une semaine et on s'apprête à le retourner à la prison de Québec, à cause de la surpopulation chronique. Or, il venait d'être transféré de Québec pour cette même raison.

Les autorités de Roberval ont expliqué au Protecteur du citoyen que le comportement du détenu exigeait un encadrement plus restreint, ce qui justifiait son transfert dans un établissement plus sécuritaire, comme celui de Québec.

Le Protecteur du citoyen a finalement convaincu les autorités de transférer plutôt le détenu à la prison de Chicoutimi, et ce, pour des raisons humanitaires.

Pourquoi transférer un détenu inutilement ?

Un résidant du Cap-de-la-Madeleine est incarcéré à la prison de Trois-Rivières. Pour des motifs de surpopulation, le détenu est transféré au centre de détention de Bordeaux. Cependant, il doit comparaître au palais de justice de Trois-Rivières pour une autre infraction. Après la comparution, l'administration de Trois-Rivières veut le retourner à Bordeaux pour terminer sa sentence. Or, le détenu fait valoir que son absence temporaire devant prendre effet au lendemain de son retour à Bordeaux, il demande de rester à Trois-Rivières de façon à être libéré dans sa région d'origine ; ceci éviterait le transfert à Montréal et les frais de transport. L'établissement de Trois-Rivières refuse, malgré l'intervention de son épouse et de son avocat. Il demande l'intervention du Protecteur du citoyen.

Le Protecteur du citoyen a finalement convaincu les autorités de le garder à Trois-Rivières puisque les circonstances y justifiaient son maintien, ce qui lui permettait de retourner plus facilement chez lui et d'éviter des dépenses et des inconvénients à tout le monde, surtout en période d'austérité budgétaire.

Lors du transfert d'un détenu dans un autre centre de détention, les autorités doivent s'assurer qu'une telle décision ne compromet pas le droit d'un détenu d'être entendu.

Incarcéré à Rivière-des-Prairies, un détenu doit se présenter le 8 mai 1997 à une audition de la Commission québécoise des libérations conditionnelles. En effet, sa libération conditionnelle avait été suspendue et il devait, ce jour-là, rendre compte de son comportement devant la Commission.

Les autorités décident de le changer d'établissement la veille de son audition. Le détenu en parle à son agent qui l'avise qu'il ne peut rien faire. Résultat : l'audition est annulée et reportée au 27 mai. Le détenu porte plainte au Protecteur du citoyen.

Le Protecteur du citoyen conclua que ce genre de décision n'avait pas respecté les droits du détenu. Il a obtenu des autorités l'assurance que l'on vérifiera désormais les convocations des détenus avant de décider d'un transfert, pour éviter la perte de droits et les délais.

RÉGIE DE L'ASSURANCE-MALADIE DU QUÉBEC

Légalisme et équité ne vont pas toujours de pair.

Résidant au Canada depuis novembre 1995, un enfant mineur avait obtenu le statut d'immigrant reçu, ce qui lui donne droit à l'assurance-maladie. Or, cet enfant était dans une situation particulière : son père, réfugié politique, vivait en Europe depuis dix ans et sa mère était introuvable. Depuis juillet 1996, il habitait au Québec avec sa tante, laquelle vivait de l'aide sociale.

En mai 1997, l'enfant reçut des soins médicaux. Les coûts de l'hospitalisation furent alors facturés à la tante parce que la Régie avait refusé de renouveler la carte d'assurance-maladie de l'enfant. En effet, depuis novembre 1995, la Régie avait modifié son interprétation de la *Loi sur l'assurance-maladie* : un enfant n'a droit aux services assurés que si l'un ou les deux parents détiennent un statut d'immigrant reçu. Pour bénéficier des services assurés, la Régie exigeait que la tante soit nommée tutrice légale par le tribunal. Désespérée, celle-ci se plaint au Protecteur du citoyen.

Compte tenu de la situation de l'enfant et de ses parents, des délais et des coûts occasionnés par les procédures judiciaires, le Protecteur du citoyen demanda que l'on évite de judiciaire l'affaire et que l'on traite l'enfant comme si la tante avait l'autorité parentale. La Régie est intervenue auprès de l'hôpital, qui a consenti à annuler sa réclamation. Il s'agit ici d'une intervention en équité.

Une malade n'a pas à faire les frais d'un examen demandé par son médecin et dont elle n'est pas responsable.

Une dame qui souffrait de sévères maux de tête et de douleurs au cou devait, à la demande de son médecin, passer des examens de résonance magnétique. Ce service est normalement payé par la Régie de l'assurance-maladie dans la mesure où il est dispensé dans un établissement public du réseau de la santé.

Mais, en raison de particularités physiques, la dame ne pouvait utiliser l'appareil de l'hôpital. Seule une clinique privée possédait un appareil à aire ouverte. L'organisme refusa de rembourser parce que, selon les normes, l'examen devait avoir lieu dans un établissement public. Comme la dame n'avait pas d'autres choix, elle dut payer 1 050 \$ pour ses examens, montant qu'elle réclama à la Régie. Elle porta plainte au Protecteur du citoyen.

Le Protecteur du citoyen fit valoir qu'il s'agissait d'un cas d'exception et que la dame ne devait pas être victime d'une situation dont elle n'était pas

responsable. La Régie accepta de rembourser 212 \$ selon le tarif en vigueur appliqué dans les établissements du réseau ; pour le solde de la réclamation, on eut recours au programme d'assurance-hospitalisation.

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Pénaliser l'un pour la négligence de l'autre.

Un citoyen achète un véhicule d'une autre personne. Le vendeur et l'acheteur se présentent à un bureau de la Société de l'assurance automobile du Québec pour effectuer le transfert d'immatriculation. Le fonctionnaire refuse parce que le vendeur doit de l'argent à la Société; l'acheteur, qui n'a aucun compte en souffrance à la Société, ne peut donc acquérir le véhicule. Il porte plainte au Protecteur du citoyen.

Le Protecteur du citoyen demande à la Société de mettre fin à cette pratique abusive. À l'avenir, le transfert d'immatriculation aura lieu même si le vendeur a une dette envers l'organisme.

Parce qu'un changement d'adresse n'est pas effectué sur tous les documents pertinents de la Société de l'assurance automobile du Québec, des citoyens vivent une série de cauchemars avec la Société et le ministère du Revenu.

Une citoyenne informe la Société de son changement d'adresse au 30 juin 1994, pour elle et son conjoint. Elle est loin de se douter que seuls les changements d'adresse sur les permis de conduire seraient apportés, et non ceux visant l'immatriculation de leur véhicule. En effet, comme la citoyenne et son conjoint sont copropriétaires de leur automobile, la Société considère que l'immatriculation est faite au nom d'une société qui porte un numéro particulier.

Ce n'est qu'en avril 1997, lors d'un contrôle policier, que la citoyenne réalise que l'immatriculation est échue depuis deux ans parce que la demande de renouvellement avait été envoyée à son ancienne adresse.

Elle se présente alors à un centre de services de la Société pour régulariser la situation. Mais comme les droits d'immatriculation n'ont pas été acquittés depuis deux ans, la Société exige que la citoyenne procède à une vérification mécanique. Elle doit donc en plus se procurer une immatriculation temporaire pour se rendre au garage, dont les coûts de celle-ci s'élèvent à 96 \$.

Par ailleurs, pour éviter que cette situation ne se reproduise, la Société suggère alors à la citoyenne que la propriété du véhicule soit transférée à l'un des deux conjoints; elle transfère donc la propriété à son conjoint, sans contrepartie, et demande l'exemption de la taxe de vente auprès du ministère du Revenu du Québec.

Quelle n'est pas la surprise du mari de recevoir par la suite un avis de cotisation du ministère du Revenu pour un montant de 250 \$. En effet, le ministère ne peut considérer comme un don la propriété d'un véhicule qui n'est pas entièrement payé. Exaspérée, madame s'adresse au Protecteur du citoyen.

L'enquête révèle que la Société est déjà au courant des inconvénients subis par les copropriétaires de véhicules en raison de sa politique. On confirme qu'elle examinait la possibilité de la modifier.

Le Protecteur du citoyen a finalement obtenu de la Société qu'elle rembourse les frais de 96 \$ et qu'elle renonce au paiement des droits d'immatriculation pour les deux années concernées.

Le Protecteur du citoyen a également obtenu du ministère du Revenu qu'il renonce à sa créance.

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

Une interprétation restrictive de l'expression « frais de déménagement ».

Une citoyenne formule une demande d'aide financière à la Société d'habitation du Québec, en vertu du Programme d'adaptation de domicile, pour adapter sa résidence aux besoins de sa fille handicapée. Ce programme accorde des subventions pour faciliter l'accès, dans les résidences, de personnes qui ont des limitations fonctionnelles.

Comme propriétaire de l'immeuble, elle a droit à un maximum de 16 000 \$ pour ce genre de travaux. Or, selon une évaluation, le coût s'élève à environ 20 000 \$. Le programme prévoit que si les coûts d'adaptation s'approchent des coûts maximums de 16 000 \$, la Société d'habitation peut autoriser la personne à déménager. Cependant, les frais de déménagement (qui ne doivent pas dépasser 5 750 \$), combinés avec les coûts d'adaptation du nouveau domicile doivent être sensiblement inférieurs aux coûts d'adaptation de la résidence actuelle.

La Société autorisa le déménagement dans une nouvelle maison où seraient installés un ascenseur et une rampe extérieure, ce qui diminuait sensiblement les coûts d'adaptation. Cependant, comme les frais de déménagement étaient de 7 000 \$ (déménagement, notaire, courtier en immeuble), la Société considérait qu'elle ne pouvait rembourser que 5 750 \$, se limitant à payer les frais des déménageurs et les frais d'installation, tels le téléphone et le câble. La citoyenne s'adresse alors au Protecteur du citoyen.

Après analyse, le Protecteur du citoyen a considéré que la Société interprétait de façon trop étroite l'expression «frais de déménagement». En effet, le manuel de la Société précise que, à l'intérieur du montant maximum de 5 750 \$, la Société reconnaît jusqu'à 750 \$ de frais d'installation, tel le téléphone, et jusqu'à 5 000 \$ de frais de déménagement. Comme cette dernière expression n'est pas définie, on ne peut conclure que ces frais sont limités au paiement des déménageurs. De plus, en reconnaissant les frais d'installation comme frais de déménagement, il n'y a aucun motif pour la Société de refuser de rembourser, par exemple, les honoraires du notaire ou la commission de courtier.

Le Protecteur du citoyen a vérifié les politiques d'autres organismes gouvernementaux; ainsi, l'Office des personnes handicapées, qui administrait ce programme jusqu'en 1991, acceptait de payer des frais autres que ceux du transport. En outre, le ministère du Revenu accepte, sur le plan fiscal, les frais de transport et d'entreposage du mobilier, ainsi que les frais associés à la vente de la résidence (publicité, notaire, courtier).

À la demande du Protecteur du citoyen, la Société a finalement remboursé le maximum de tous les frais associés au déménagement.