

RAPPORT ANNUEL 1979

LIVRE SECOND

LE PROTECTEUR DU CITOYEN



Éditeur officiel
Québec

Monsieur le Président
Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

C'est un honneur pour moi de vous remettre la seconde partie de mon rapport pour l'année 1979.

Veuillez, monsieur le Président, agréer l'expressions de mes sentiments les plus respectueux.

Luce Patenaude

Québec, le 1er décembre 1980

TABLE DES MATIÈRES

Pages

Avant-propos

Première partie

CONDENSÉS	1) AFFAIRES CULTURELLES	
	Ministère	5
	2) AFFAIRES INTERGOUVERNEMENTALES	
	Ministère	9
	3) AFFAIRES MUNICIPALES	
	Bureau de révision de l'évaluation foncière	11
	Commission des loyers	12
	Commission municipale	16
	4) AFFAIRES SOCIALES	
	Ministère	19
	Commission des affaires sociales	33
	Régie de l'assurance-maladie	34
	Régie des rentes du Québec	37
	5) AGRICULTURE	
	Ministère	41
	Commission de protection du territoire agricole	46
	6) COMMUNICATIONS	
	Ministère	51
	Bureau de surveillance du cinéma	52
	7) CONSOMMATEURS, COOPÉRATIVES, INSTITUTIONS FINANCIÈRES	
	Ministère	57
	Fonds d'indemnisation	62
	Office de la protection du consommateur	63
	Régie de l'assurance-automobile du Québec	65
	8) ÉDUCATION	
	Ministère	73

VII

9)	ENVIRONNEMENT	
	Ministère	81
10)	FINANCES	
	Curatelle publique	83
11)	FONCTION PUBLIQUE	
	Commission administrative du régime de retraite	87
	Office du recrutement et de la sélection	94
12)	IMMIGRATION	
	Ministère	99
13)	JUSTICE	
	Ministère	101
	Commission de contrôle des permis d'alcool	109
	Sûreté du Québec	113
14)	REVENU	
	Ministère	115
15)	RICHESSSES NATURELLES	
	Ministère	131
16)	TERRES ET FORÊTS	
	Ministère	133
17)	TOURISME, CHASSE, PÊCHE	
	Ministère	135
18)	TRANSPORTS	
	Ministère	147
	Bureau des véhicules automobiles	155
19)	TRAVAIL	
	Ministère	163
	Commission des accidents du travail	168
	Commission du salaire minimum	210
	Régie des entreprises de la construction	214
20)	TRAVAUX PUBLICS	
	Ministère	217

Deuxième partie

STATISTIQUES		
1)	TABLEAU 1 Répartition des demandes selon le sexe de la personne intéressée, la langue, le moyen de communication et la qualité de l'intermédiaire.	221
2)	TABLEAU 2 Répartition des demandes selon leur région d'origine, comparée à la population et à la moyenne des trois années précédentes.	222
3)	TABLEAU 2-A Répartition des demandes selon leur région d'origine.	223
4)	TABLEAU 3 Nombre total des demandes par année civile.	224
5)	TABLEAU 4 Répartition des demandes selon leur nature.	225
6)	TABLEAU 4-A Demandes de renseignements ou d'aide réparties selon leur objet.	225
7)	TABLEAU 4-B Demandes d'enquête refusées ou interrompues réparties selon les motifs du refus ou de l'interruption.	226
8)	TABLEAU 4-C Demandes d'enquête acceptées, réparties selon le service impliqué, la décision et le résultat obtenu.	227
9)	TABLEAU 5 Répartition des demandes en fonction de leur nature, du travail effectué, de la décision prise et du résultat obtenu.	230
10)	TABLEAU COMPLÉMENTAIRE A Compte rendu des recommandations formelles (1977 et 1978) en attente d'une réponse lors de la publication du rapport de l'année précédente (1978).	231

	11) TABLEAU COMPLÉMENTAIRE B	
	Compte rendu des demandes (1977 et 1978) à l'étude lors de la publication du rapport de l'année précédente (1978).	232
	12) TABLEAU COMPLÉMENTAIRE C	
	Compte rendu des recommandations formelles (1978) refusées après la publication du rapport de l'année précédente (1978), réparties selon le ministère ou l'organisme impliqué.	233
APPENDICE	1) RESSOURCES BUDGÉTAIRES	237
	2) LISTE DES MEMBRES DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN	239
	3) INDEX ANALYTIQUE	241

AVANT-PROPOS

Cette seconde partie du rapport du Protecteur du citoyen répond:

- à son obligation d'informer les députés de l'Assemblée nationale de ses activités
- à son devoir de rendre témoignage à la collaboration de la majorité des membres de la Fonction publique
- à son désir de rendre accessibles aux citoyens du Québec des cas auxquels ils ont participé
- à sa possibilité de concrétiser un certain aspect de la science administrative.

PREMIÈRE PARTIE

CONDENSÉS

Les cas rapportés sont regroupés par ordre alphabétique des ministères ou des organismes concernés.

Ils comprennent les coordonnées suivantes:

OBJET	[le motif de la plainte tel que dénoncé par le citoyen]
DÉCISION	[la conclusion de l'enquête et, s'il y eut recommandation, le résultat obtenu]
CONDENSÉ	[résumé des faits du cas et des étapes de son traitement]
SOURCES	[les documents dont le cas nécessita la consultation ou l'appui; qu'il s'agisse de lois, règlements, directives, communiqués, décisions judiciaires, extraits d'auteurs, etc.]

AFFAIRES CULTURELLES

PLAINTES NON FONDÉES	10
PLAINTES FONDÉES	
correction obtenue — en cours d'enquête	2
PLAINTES DONT L'ÉTUDE N'EST PAS COMPLÉTÉE	1
GRAND TOTAL	13

1

DÉLAI
action

OBJET — Lenteur à procéder, tel que convenu, à la destruction de microfiches tirées sans autorisation de répertoires de mariages dont il est l'auteur.

DROIT D'AUTEUR

DÉCISION — Plainte non fondée.

MICROFILM

CONDENSÉ — Un chercheur en généalogie avait édité, à ses frais, c'est-à-dire sans aucune subvention gouvernementale, une centaine de répertoires de mariages des plus vieilles paroisses du Québec. Or ayant appris, à sa grande surprise, que les Archives nationales, afin de permettre à des étudiants de préparer des titres d'ascendance, avaient sans autorisation préalable, fait microfilmer la plupart de ces répertoires, il demanda au ministre des Affaires culturelles la destruction immédiate de toutes les microfiches qui ne respectaient pas ses droits d'auteur.

Le ministre s'excusa et lui expliqua que l'opération visait à permettre le démarrage rapide de recherches urgentes commandées par le Comptoir généalogique qui avait mis sur pied le comité organisateur de la Fête du retour aux sources Inc. N'eut été de la contrainte majeure du temps, les Archives nationales du Québec auraient, comme d'habitude, obtenu préalablement les autorisations requises. Mieux valait tard que jamais, les parties, après négociation, convinrent que des douze séries de microfiches, neuf seraient payées à l'auteur et les trois autres détruites en sa présence. Cette dernière partie de l'entente tardant à être mise à exécution, le chercheur en généalogie s'adressa au Protecteur du citoyen.

À la suite de leur déménagement sur le campus universitaire de Sainte-Foy, les Archives nationales du Québec n'avaient pu procéder à la destruction des trois séries de microfiches. Elle eut lieu cependant quelques semaines plus tard en présence du plaignant.

Dossier 79-2119

AFFAIRES CULTURELLES

2

CLASSIFICATION
bien culturel

OBJET — Impossibilité de disposer d'une partie de leur propriété classée site historique.

SITE HISTORIQUE

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Vu la précarité de leur situation financière, les propriétaires d'une propriété relativement grande, en milieu urbain, décidèrent d'en aliéner une partie, espérant en retirer un bénéfice juste et équitable qui les aiderait à subvenir à leurs besoins. Le ministre des Affaires culturelles jugea cependant qu'il se devait de prendre les mesures de protection prévues par la *Loi sur les biens culturels* et donna un avis de son intention de procéder au classement de l'immeuble comme bien culturel, suivi de l'avis de classement lui-même le 10 janvier 1978. Au mois de juillet suivant, les propriétaires confiaient à une maison de courtage immobilier le mandat de vendre le terrain vacant adjacent à leur résidence, sous réserve de l'acceptation de l'aliénation par le Gouvernement du Québec. Une offre d'achat fut formulée mais à certaines conditions, dont particulièrement celle de changer le zonage actuel du terrain situé à l'intérieur d'un site historique, ce que le ministère n'approuva pas.

Le ministère, connaissant les difficultés pécuniaires des propriétaires de ce site historique, chercha alors une solution équitable. Le Protecteur du citoyen qui était maintenant au dossier resta donc volontairement dans l'ombre.

Le ministère étudia la possibilité d'acquérir de gré à gré le terrain en question. Il rédigea même une demande d'autorisation au Conseil du Trésor pour l'engagement de la somme requise qui lui fut malheureusement refusée, de sorte que le 14 décembre 1979, le ministre des Affaires culturelles informait les propriétaires de sa décision de ne plus procéder à l'acquisition de leur propriété et de voir à remettre en vente leur terrain, compte tenu évidemment de la réglementation municipale et des dispositions pertinentes de la *Loi sur les biens culturels*. Une nouvelle politique d'acquisition du ministère, visant à impliquer de plus en plus les collectivités locales dans la protection et la mise en valeur du patrimoine, aurait été établie à l'occasion et, de ce cas, en l'occurrence, les autorités

AFFAIRES CULTURELLES

municipales n'auraient pas été prêtes à participer financièrement à l'acquisition de ce terrain; d'où l'obligation pour le ministère de se retirer du dossier à titre d'acquéreur direct.

Le Protecteur du citoyen intervint alors pour souhaiter que le ministère fasse preuve de souplesse dans l'exercice de ses droits. Le ministère ne s'opposa plus alors au zonage commercial du terrain, en autant qu'il ne soit pas soustrait aux prescriptions de la *Loi sur les biens culturels* et il se dit favorable à une nouvelle offre d'achat.

SOURCES — *Loi sur les biens culturels*, L.R.Q. 1977, c. B-4, art. 45.

Dossier 80-1091

AFFAIRES INTERGOUVERNEMENTALES

PLAINTES NON FONDÉES	3
PLAINTES FONDÉES	
correction obtenue — en cours d'enquête	1
correction obtenue — recommandation informelle	1
correction obtenue — recommandation formelle	1
PLAINTES DONT L'ÉTUDE N'EST PAS COMPLÉTÉE	2
GRAND TOTAL	8

3

CONTRAT
service

OBJET — Refus de lui rembourser la totalité de ses frais de rapatriement au Québec.

FRAIS DE
RAPATRIEMENT

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

PROCÉDURE
pièce à conviction

CONDENSÉ — Un Québécois s'était engagé pour deux ans à agir comme coopérant dans le cadre d'un projet conjoint auquel participaient le Canada, le Québec et un pays du continent africain. Il avait donc emménagé avec sa famille dans son pays d'assignation, apportant avec lui des effets personnels (meubles, matériel didactique, etc.).

À l'échéance de son contrat, il lui fallait voir à l'organisation matérielle de son retour et de son ré-emménagement au Québec. Il emballa donc ses effets personnels pour que le transporteur maritime puisse en prendre livraison un mois avant son départ d'Afrique, puis, l'appartement ainsi vidé devenant inhabitable, il s'installa dans un hôtel voisin pour une durée de cinq semaines.

Le coopérant réclamait le remboursement de ses frais de rapatriement dans lesquels il englobait son séjour à l'hôtel dans la ville d'assignation, mais le ministère n'admettait pas ce calcul et exigeait une déclaration assermentée. Il s'adressa donc au Protecteur du citoyen.

Le plaignant, à l'appui de sa réclamation, invoquait la clause suivante du contrat:

AFFAIRES INTERGOUVERNEMENTALES

«Allocations, indemnités, avances.»

Le ministre versera au coopérant en dollars canadiens au compte de la banque canadienne par celui-ci désigné et selon les modalités ci-dessous décrites les allocations, indemnités et avances suivantes:

Une indemnité quotidienne à compter du jour où le coopérant quitte son lieu de résidence au Québec jusqu'au jour où il emménage au..., selon les règlements du gouvernement du Québec (voir annexe II) jusqu'à un maximum de cinq (5) semaines. La même indemnité mutatis mutandis s'appliquera au retour.»

Quant au ministère, ayant constaté des exagérations marquées dans les comptes de frais de rapatriement présentés par certains coopérants, il avait établi des règles nouvelles pour l'application administrative de cette clause du contrat, base suivant laquelle il analysa la réclamation du plaignant.

Le Protecteur du citoyen appuyait la position du ministère sur deux points: d'une part, la clause concernée du contrat prévoyait une indemnité dans certaines circonstances, elle n'accordait pas un montant forfaitaire de plein droit; d'autre part, l'exigence d'un affidavit signé par le plaignant n'était pas abusive, compte tenu des comptes soufflés qu'avaient présentés d'autres coopérants. Par contre, le Protecteur du citoyen était d'avis qu'on ne pouvait donner à des règles d'interprétation nouvelles une application rétroactive. La bonne foi du coopérant étant nullement mise en doute par le ministère, il lui recommanda de rembourser intégralement la réclamation du plaignant, ce qui fut accepté.

Dossier 79-6407

AFFAIRES MUNICIPALES

PLAINTES NON FONDÉES	4
GRAND TOTAL	4

BUREAU DE RÉVISION DE L'ÉVALUATION FONCIÈRE

PLAINTES NON FONDÉES	3
GRAND TOTAL	3

4

RÉVISION évaluation foncière

OBJET — Défaut de tenir compte d'une dépréciation physique additionnelle de 15% dans l'évaluation de sa maison.

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Une propriétaire, qui avait contesté, auprès du Bureau de révision de l'évaluation foncière, la valeur de sa résidence unifamiliale inscrite au rôle de l'année 1978, prétendait que le Bureau avait erré en fait dans sa décision, en ne considérant pas une dépréciation additionnelle de 15% allouée pour tenir compte d'une certaine détérioration de son immeuble. D'où sa plainte au Protecteur du citoyen.

Le rapport de l'évaluateur, déposé lors de l'audition, déterminait la valeur de la maison de la plaignante et mentionnait qu'elle serait de beaucoup supérieure, si ce n'était d'une dépréciation physique additionnelle de 15% accordée sur le bâtiment. Or le Bureau avait confirmé l'évaluation de l'expert, ce faisant il avait donc tenu compte de la dépréciation alléguée par la plaignante.

SOURCES — *Loi sur l'évaluation foncière*, L.R.Q. 1977, c. E-16, art. 8.

Dossier 79-8092

AFFAIRES MUNICIPALES

COMMISSION DES LOYERS

PLAINTES NON FONDÉES	48
PLAINTES FONDÉES	
correction impossible	2
correction obtenue — en cours d'enquête	3
correction obtenue — recommandation informelle	3
GRAND TOTAL	56

5

DÉLAI
décision

OBJET — Négligence entraînant un délai excessif et préjudiciable dans le traitement d'un dossier.

PROCÉDURE
appel
audi alteram partem

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Un locataire, dont le loyer était de 100\$ par mois, s'adressa à la Commission des loyers pour en demander la réduction eu égard à la dégradation des lieux. L'administrateur acquiesça à cette demande le 19 janvier 1978 et réduisit le loyer de 75\$ par mois alors que, selon la preuve qui lui avait été fournie, il aurait dû réduire le loyer à 75\$.

Le locateur, insatisfait évidemment de cette décision, en demanda la rectification le 28 novembre 1978, ce qui lui fut accordé le 10 janvier 1979, l'administrateur réduisant le loyer de 100\$ à 75\$. Néanmoins, comme l'administrateur avait omis de transmettre au locataire une copie de la demande de rétractation, comme l'exige l'article 17 de la *Loi pour favoriser la conciliation entre locataires et propriétaires*, il en appela de la décision rendue. Le 19 mars 1979, la Commission des loyers infirmait la décision de l'administrateur et demandait que l'on entende à nouveau la demande en rectification du propriétaire.

Comme le 27 juillet 1979, le locateur n'avait pas encore obtenu la rectification demandée et que, depuis le 19 janvier 1978, son locataire n'avait à lui payer que le quart du loyer, soit la modique

AFFAIRES MUNICIPALES

somme de 25\$ mensuellement, il s'adressa au Protecteur du citoyen.

Ce dernier demanda à la Commission des loyers de faire entendre ce cas par un administrateur le plus rapidement possible. Enfin, le 10 septembre 1979, la décision du 19 janvier 1978 était rectifiée pour qu'elle se lise comme suit: «Accorde la demande de rectification de loyer du locataire et réduit le loyer à 75\$ à compter du 1er octobre 1977.»

SOURCES — *Loi pour favoriser la conciliation entre locataires et propriétaires*, L.R.Q. 1977, c. C-49, art. 17.

Dossier 79-7441

6

ERREUR DE FAIT

OBJET — Confusion engendrée par les différents formulaires fournis par la Commission des loyers.

LOYER

DÉCISION — Plainte non fondée.

PROCÉDURE

appel
information
vice de forme

CONDENSÉ — Une locataire avait reçu de son propriétaire un avis d'augmentation de loyer. Quinze jours plus tard, elle fit une demande de réduction de loyer, pour diminution de services, selon l'article 26 de la *Loi pour favoriser la conciliation entre locataires et propriétaires* et, de bonne foi et en toute quiétude, utilisa le même formulaire pour contester l'augmentation de loyer. Ce faisant, elle n'adressa pas à son locateur dans les 30 jours de réception de l'avis d'augmentation de loyer un formulaire portant spécifiquement sur l'article 19 a) de la loi et se trouva donc hors délai pour la contester.

Elle fit alors une demande d'extension de délai pour produire une requête de fixation de loyer, mais l'administrateur la rejeta en alléguant que la preuve ne révélait pas l'existence d'un motif raisonnable. En appel, la Commission des loyers confirma cette décision car elle n'a pas le pouvoir de changer la nature d'une demande, bien qu'il y ait eu erreur dans l'utilisation des formulaires, sans causer un préjudice au locateur nullement responsable de

AFFAIRES MUNICIPALES

cet état de fait; elle ajouta «ne pouvoir accorder indirectement ce qui avait été refusé par la Régie des loyers».

La procédure stricte ayant été suivie par la Commission, le Protecteur du citoyen ne put que fournir à la plaignante toutes les explications et les informations nécessaires pour que la situation ne se reproduise plus. Il regretta, toutefois, la rigidité de l'obligation d'utiliser différents formulaires, ce qui peut facilement dégénérer en pur formalisme. Les fonctionnaires au comptoir devraient au moins faire préciser par les citoyens la nature exacte et entière de leur demande, afin de leur remettre les formulaires requis.

SOURCES — *Loi pour favoriser la conciliation entre locataires et propriétaires*, L.Q. 1950-1951, c. 20 (et modifications), art. 19 a) et 26 (maintenant L.R.Q. 1977, c. C-50, art. 24 et 50).

Dossier 79-7657

7

ÉVICTION

PROCÉDURE homologation d'une décision appel

OBJET — Audition de sa demande d'appel, à la Commission, alors qu'un juge de la Cour provinciale avait déjà ordonné son éviction.

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Le 14 avril 1978, l'administrateur autorisait un locateur à reprendre possession de son logement pour y loger sa mère. Insatisfaite de cette décision, la locataire en demanda la rétractation, le 8 mai 1978, alléguant qu'elle avait été incapable d'assister à l'audition pour cause de maladie, mais sa requête fut refusée le 17 juillet 1978, parce qu'elle était hors du délai de quinze jours prévu à l'article 17 c) de la *Loi pour favoriser la conciliation entre locataires et propriétaires*. La locataire en appela de cette décision. Le 17 octobre 1978, la Commission des loyers confirmait le refus de l'administrateur d'acquiescer à la rétractation. Enfin, le 30 octobre 1978, la locataire alla en appel, cette fois de la décision de fond du 14 avril 1978 autorisant son éviction. Le 1er novembre 1978, toutefois, le locateur s'adressait à la Cour provinciale pour obtenir l'homologation de la décision rendue par

AFFAIRES MUNICIPALES

la Commission des loyers le 17 octobre 1978, soit la confirmation du refus de l'administrateur d'accueillir la requête en rétractation du locataire. Le 10 novembre 1979, un juge de la Cour provinciale prononçait l'homologation et ordonnait au locataire de quitter son logement dans les huit jours de la signification du jugement. Enfin, le 9 janvier 1979, la locataire convoquée à l'audition de son propre appel, alors qu'elle avait déjà quitté le logement, s'adressa au Protecteur du citoyen pour dénoncer ce vice de procédure.

Le Protecteur du citoyen étudia les dispositions réglementaires en vigueur qui prévoient l'homologation des décisions rendues par la Commission des loyers. L'article 11 du règlement concernant la *Loi pour favoriser la conciliation entre locataires et propriétaires* est à l'effet suivant:

«Tout propriétaire qui désire obtenir l'homologation d'une décision définitive de l'administrateur ou de la Commission des loyers, conformément aux articles 24 c) et 25 a) de ladite loi, doit donner au locataire un avis écrit d'au moins trois jours francs de la date, de l'heure et du lieu où il soumettra sa demande au magistrat de district ou à la Cour de magistrat. L'original ou un duplicata de cet avis doit être produit et la preuve de sa signification faite devant la Cour ou le magistrat saisi de la demande.

Dans le cas d'une décision rendue par un administrateur, un certificat, émis par le secrétaire de la Commission des loyers et établissant qu'il n'y a pas eu d'appel interjeté devant la Commission et que les délais donnés par la loi pour interjeter appel sont expirés, doit également être produit au dossier. Aucune autre procédure n'est requise pour les motifs de cette homologation.»

À la lumière de cette disposition, le Protecteur du citoyen conclut que, d'une part, la Cour provinciale n'aurait pas dû se prononcer quant à l'éviction en homologuant la décision de la Commission sur l'appel de la plaignante du rejet de sa requête en rétractation par l'administrateur et que, d'autre part, la Commission, qui ignorait tout de ce jugement de la Cour provinciale puisque le secrétaire de cet organisme n'avait pas à être requis de produire le certificat prévu par l'article 11 du règlement, n'avait fait que suivre la procédure établie par la *Loi pour favoriser la conciliation entre locataires et propriétaires*.

AFFAIRES MUNICIPALES

SOURCES — *Loi pour favoriser la conciliation entre locataires et propriétaires*, L.R.Q. 1977, c. C- 50, art. 12, 19 et 58 — *Règlement concernant la Loi pour favoriser la conciliation entre locataires et propriétaires*, Arrêté en conseil numéro 2339, 29 novembre 1961, Gazette officielle du Québec, 16 décemb. re 1961, p. 5281, art. 11.

Dossier 79-5107

COMMISSION MUNICIPALE DU QUÉBEC

PLAINTÉ NON FONDÉE	1
PLAINTES FONDÉES	
correction obtenue — en cours d'enquête	1
correction obtenue — recommandation formelle	1
GRAND TOTAL	3

8

PROCÉDURE
défaut de statuer
pièce à conviction

OBJET — Défaut de donner suite à la requête de certains électeurs d'une municipalité de tenir une enquête à l'occasion de l'approbation d'un règlement d'emprunt.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Des citoyens, s'opposant à l'approbation d'un règlement adopté par leur municipalité pour modifier un règlement d'emprunt, avaient soumis à la Commission municipale du Québec une liste de sujets sur lesquels ils lui demandaient une enquête complète. La Commission convoqua alors une audition publique afin de leur permettre de se faire entendre et, quelques jours après, elle approuvait le règlement contesté.

Le fait, cependant, qu'aucune lumière n'avait été apportée, lors de l'audition, sur certains des points importants soulevés par les électeurs, mettait davantage en relief le défaut de la Commission de

AFFAIRES MUNICIPALES

donner suite à leurs demandes répétées de la tenue d'une enquête. Le Protecteur du citoyen recommanda donc à la Commission municipale d'user de sa discrétion pour tenir une enquête administrative pouvant déboucher sur des recommandations, ce qui fut accepté.

Par ailleurs, il s'était soulevé, lors de l'audition publique, une question de procédure qui intéressa au plus haut point le Protecteur du citoyen et l'amena à demander à la Commission de s'interroger spécifiquement sur l'attitude que devraient adopter les commissaires lorsque, en assemblée publique, l'authenticité d'un document fourni par le greffier d'une municipalité, est contestée par des citoyens, document sur lequel reposera la décision des commissaires. Pour le Protecteur du citoyen, établir le sérieux et de l'opposition et des opposants et alors suspendre l'audition jusqu'à ce que la vérité soit faite judiciairement, serait une approche soucieuse de justice et supprimerait toute équivoque.

SOURCES — *Loi sur la Commission municipale*, L.R.Q. 1977, c. C-35, art. 22 — *Code de procédure civile*, art. 223 — 231.

Dossier 79-2862

AFFAIRES SOCIALES

PLAINTES NON FONDÉES	193
PLAINTES FONDÉES	
correction impossible	1
correction obtenue — en cours d'enquête	7
correction obtenue — recommandation informelle	28
correction obtenue — recommandation formelle	1
PLAINTES DONT L'ÉTUDE N'EST PAS COMPLÉTÉE	3
GRAND TOTAL	233

9

ADMISSIBILITÉ

OBJET — Refus de lui accorder de l'aide sociale malgré la perte de tous ses biens dans un incendie.

INCENDIE

DÉCISION — Plainte non fondée.

PRESTATION

aide sociale

CONDENSÉ — Tous les biens du plaignant avaient été fortement endommagés par l'eau et la fumée, à l'occasion d'un incendie récent, notamment ses outils d'une valeur de plusieurs milliers de dollars; à cela s'était ajouté le pillage des locaux incendiés. Devant le tragique de sa situation, il s'étonnait de ne pas avoir été reconnu admissible à l'aide sociale.

Au moment de l'incendie, le requérant était en attente de prestations d'assurance-chômage et il venait de toucher 1 100 \$ pour ses trois dernières semaines de travail. Il faut noter aussi que, même si cette somme semble très inférieure à la valeur des biens perdus, il jouissait d'une assurance-incendie de 5 000 \$ sur ses biens personnels. Quant à son épouse, elle avait laissé son travail le jour même pour subir une intervention chirurgicale, mais avait reçu son salaire peu de temps auparavant.

L'étude du cas en fonction de la réglementation de l'aide sociale en vigueur amena le Protecteur du citoyen à conclure au non fondement de la plainte.

Seuls ceux qui sont déjà bénéficiaires de l'aide sociale au moment d'un sinistre peuvent obtenir le remplacement de certains de leurs biens personnels.

AFFAIRES SOCIALES

Le courtier d'assurances du plaignant lui avait avancé personnellement les 5 000 \$ qui lui étaient dus, en vertu de sa police; il n'était donc pas dans l'attente de la réalisation d'un droit. Par ailleurs, ayant lui-même touché 1 110 \$ pour ses trois dernières semaines de travail du mois de juin, et son épouse venant de recevoir son salaire au début du mois de juillet, le ménage ne pouvait être considéré sans ressources pour le mois en cours; sans compter que les fonctionnaires de l'aide sociale avaient obtenu l'assurance que le plaignant recevrait des prestations d'assurance-chômage, à brève échéance, soit dès la deuxième semaine de juillet, grâce au traitement manuel de son dossier par les fonctionnaires du Gouvernement fédéral, vu l'urgence de sa situation. Les prestations d'assurance-chômage devaient par la suite lui être versées normalement toutes les deux semaines. En plus de tout cela, un club social local avait fait un don de 200 \$ applicable particulièrement au paiement d'un mois de loyer dans un autre logement. Dans ces circonstances, la loi et la réglementation en vigueur n'autorisaient pas le versement d'une allocation d'aide sociale au plaignant pour le mois de juillet, mois de sa demande.

SOURCES — *Loi sur l'aide sociale*, L.R.Q. 1977, c. A-16, art. 3 et 13 — *Règlement de l'aide sociale*, Arrêté en conseil numéro 5581, 17 décembre 1975, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), 30 décembre 1975, numéro 47, p. 6455, art. 2.03 et 4.03.

Dossier 79-2011

10

ADMISSIBILITÉ

OBJET — Défaut de reconnaître son admissibilité à l'aide sociale sous prétexte qu'il était en attente de prestations d'assurance-chômage.

ERREUR DE DROIT

PRESTATION
aide sociale

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — En novembre 1979, le plaignant avait perdu son emploi et, à quelques jours d'intervalle ses biens, dans un incendie détruisant le logement qu'il occupait comme locataire avec son épouse et leurs deux enfants. Sans ressources, il fit une demande d'aide sociale qui fut refusée, sous prétexte qu'il devait attendre les

AFFAIRES SOCIALES

prestations de l'assurance-chômage. Toutefois, les fonctionnaires en cause avaient omis d'étudier son cas et d'obtenir les informations nécessaires pour établir son droit à recevoir de l'aide sociale gratuite, dès le début du mois de décembre, soit le mois suivant celui de sa demande; en définitive, ils s'étaient limités à considérer si l'entente administrative fédérale-provinciale concernant la cession d'assurance-chômage s'appliquait ou non, ce qui, dans les circonstances, ne pouvait se décider qu'à la fin du mois de décembre. Le fait que le requérant venait de perdre ses biens dans un incendie aurait dû les inciter à examiner, avec diligence, son droit à de l'aide gratuite dès le mois de décembre.

L'intervention du Protecteur du citoyen permit de faire obtenir au plaignant, vers le 20 décembre, une aide non remboursable de 207 \$, somme qui tenait compte des prestations d'assurance-chômage qui devaient lui être payées pour la dernière partie du mois de décembre.

SOURCES — *Loi sur l'aide sociale*, L.R.Q. 1977, c. A-16, art. 3 — *Règlement de l'aide sociale*, Arrêté en conseil numéro 5581, 17 décembre 1975, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), numéro 47, 30 décembre 1975, p. 6455, art. 2.01 et 3.01 (et modifications) — *Programme de cession d'assurance-chômage* (Entente sur l'article 48.2 de la Loi de 1971 sur l'assurance-chômage entre la Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada et le Gouvernement du Québec), entré en vigueur le 1er septembre 1979.

dossier 79-3305

11

ERREUR DE DROIT

PRESTATION aide sociale

SANCTION réduction de prestation

OBJET — Réduction injustifiée de son allocation d'aide sociale par suite de l'abandon d'un cours de formation subventionné.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Les fonctionnaires du ministère avaient réduit de 46 \$ par mois l'allocation d'aide sociale de 92 \$ de la plaignante,

AFFAIRES SOCIALES

(plainte reçue
en 1978)

personne seule, apte au travail et âgée de 30 ans, sous prétexte qu'elle avait abandonné, sans raison valable, le cours aux adultes qu'elle suivait et qui constituait pour elle une source de revenu; cette réduction se fit malgré les protestations de la plaignante qui soutenait que le cours ne lui convenait pas.

Le Protecteur du citoyen fit en sorte d'obtenir de la part des autorités de l'école concernée, une attestation à l'effet que le cours ne répondait pas aux aptitudes de la plaignante et qu'elle n'avait d'autre issue que de l'abandonner. Il est à noter qu'elle avait tenté d'obtenir elle-même une telle attestation écrite, mais qu'on ne lui avait jamais remise, malgré une promesse formelle.

L'intervention du Protecteur du citoyen fut également nécessaire pour que le réajustement qui s'imposait prenne effet à compter du 1er novembre 1978, date de la réduction de l'aide sociale, et non à compter du 1er décembre 1978, comme les fonctionnaires voulaient le faire. Il était évident, en effet, que sans l'imposition d'une pénalité qui se révéla injustifiée, la plaignante aurait touché le plein montant de l'aide sociale qu'autorisait le règlement, et ce, à compter du 1er novembre 1978. La correction fut finalement apportée pour toute la période concernée.

Les fonctionnaires n'ont pas à faire à la place des requérants les démarches que ces derniers peuvent aisément effectuer eux-mêmes. Toutefois, dans le cas présent, devant les difficultés qu'éprouvait la plaignante à obtenir l'attestation de l'école où elle avait suivi des cours, n'aurait-il pas été facile et normal d'obtenir cette information eux-mêmes de l'institution concernée plutôt que de réduire l'aide sociale d'une bénéficiaire?

SOURCES — *Loi sur l'aide sociale*, L.R.Q. 1977, c. A-16, art. 12 — *Règlement sur l'aide sociale*, Arrêté en conseil numéro 5581, 17 décembre 1975, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), 30 décembre 1975, numéro 47, p. 6455, art. 1.08, 2.08b) et Annexe A (et modifications).

Dossier 78-2615

12

INAPTITUDE AU TRAVAIL

OBJET — Défaut de lui accorder la pleine allocation d'aide sociale à laquelle il a droit.

PERSONNE HANDICAPÉE

DÉCISION — Plainte non fondée.

PRESTATION aide sociale

CONDENSÉ — Le plaignant, une personne seule âgée de 19 ans, est atteint de poliomyélite à une jambe. Il souffre donc d'une «incapacité partielle à vie», suivant les termes utilisés dans le certificat médical qu'il a soumis à son bureau local d'aide sociale. Ce dernier je jugeant pas qu'il s'agissait là d'une «inaptitude au travail», limita à 100 \$ le montant mensuel d'aide qu'il accepta de lui verser.

L'article 3.07 du règlement d'aide sociale était à l'effet suivant:

«L'aide pour besoins ordinaires ne peut excéder:

- i) 100 \$ par mois, pour une personne seule apte au travail et de moins de trente (30) ans.»

Vu la teneur de cette disposition et le libellé du certificat médical soumis, le Protecteur du citoyen ne pouvait prétendre que les fonctionnaires en cause avaient agi d'une manière contraire à la législation et aux pratiques administratives en vigueur, tout en déplorant, une fois de plus, que le règlement ne tienne pas compte du fait qu'un handicapé physique, sans être formellement «inapte au travail», pourra connaître une difficulté particulière à trouver un emploi.

SOURCES — *Règlement de l'aide sociale*, Arrêté en conseil numéro 5581, 17 décembre 1975, Gazette officielle du Québec, (partie II), 30 décembre 1975, numéro 47, p. 6455, art. 3.07 (et modifications).

Dossier 79-3215

AFFAIRES SOCIALES

13

BESOIN
SPÉCIAL

OBJET — Défaut d'augmenter son allocation d'aide sociale pour tenir compte de ses besoins spéciaux.

PERSONNE
HANDICAPÉE

DÉCISION — Plainte non fondée.

PRESTATION
aide sociale

CONDENSÉ — La plaignante soumet à son bureau local d'aide sociale une demande d'augmentation de son allocation pour tenir compte de ses besoins spéciaux et elle produit un certificat médical à l'appui de cette demande. Le médecin y décrit la gravité des handicaps de sa malade qui souffre d'une hémiparésie droite infantile spastique et d'une épilepsie difficilement contrôlable; quoiqu'il mentionne également qu'elle est complètement dépendante du milieu qui l'entoure, a besoin d'assistance pour son hygiène personnelle et ne peut se déplacer dans les véhicules publics à cause de la grande fréquence de ses crises pouvant se manifester n'importe où et n'importe quand, il ne prétend pas qu'elle soit paraplégique ou dans un état assimilable, vu qu'elle ne souffre pas d'incontinence, n'est pas alitée, ni en fauteuil roulant et peut manger seule sans aide.

Dans ces circonstances, les fonctionnaires refusent à la plaignante le supplément d'aide qu'elle réclame.

L'alinéa g) de l'annexe B du règlement de l'aide sociale prévoit:

«Le coût d'un supplément de 100 \$ par mois en cas d'hémodialyse, de colostomie, de caécostomie, d'iléostomie, d'entérostomie, d'urétérostomie, ou de paraplégie.»

Ce texte est clair et la décision du ministère s'y conformait pleinement.

Toutefois, au cours d'une rencontre avec les hauts fonctionnaires du ministère, le Protecteur du citoyen a discuté des critères qu'ils retenaient pour identifier une maladie qui peut mener à un état paraplégique, soit d'être «confiné à un fauteuil roulant ou à un lit et d'être complètement dépendant pour ses fonctions primaires de façon définitive»; il leur a souligné et a laissé à leur réflexion le fait

AFFAIRES SOCIALES

que certains malades pouvaient connaître les mêmes inconvénients sans être nécessairement alités ou en chaise roulante.

SOURCES — *Règlement de l'aide sociale*, Arrêté en conseil numéro 5581, 17 décembre 1975, Gazette officielle du Québec, (partie II), numéro 47, 30 décembre 1975, p. 6455, Annexe B, paragraphe g) (et modifications) — *Manuel de l'aide sociale*, MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES, p. B. 01. 15.

Dossier 79-2675

14

CONCUBINAGE

OBJET — Suspension du versement de son allocation d'aide sociale à la suite de son déménagement.

ERREUR DE DROIT

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

PRESTATION aide sociale

PROCÉDURE fardeau de la preuve

CONDENSÉ — Une bénéficiaire de l'aide sociale, à la suite de son déménagement, à la fin du mois de juin 1979, se vit refuser, par son bureau local, l'allocation de 406 \$ à laquelle elle avait droit pour le mois de juillet. On lui reprochait de ne pas avoir encore fourni le bail de son nouveau logement, ni un reçu attestant le paiement du loyer, ni, comme on lui avait demandé, une déclaration de son propriétaire, à l'effet qu'il ne faisait pas vie commune avec elle. D'où sa plainte au Protecteur du citoyen.

En vertu des articles 2.01 et 2.06 du règlement de l'aide sociale, le droit de la plaignante pour le mois de juillet était normalement établi à partir de sa situation au mois de juin et le ministère, s'il prétendait qu'elle n'avait plus droit à l'aide, avait le fardeau de le prouver. Or, au mois de juin 1979, la situation de la plaignante lui donnait pleinement le droit à l'aide pour le mois de juillet et le ministère n'avait au dossier aucune preuve de vie maritale avec son nouveau propriétaire qui habitait, en fait, une autre région de la province, sauf une présomption d'un fonctionnaire à partir de simples apparences. Le bureau local avait fondé son refus sur l'extrait suivant d'une règle d'interprétation administrative: «On considère le loyer du mois en cours lorsqu'il s'agit de déterminer le montant des frais occasionnés par un ménage locataire pour se loger».

AFFAIRES SOCIALES

Le but de cette directive ne peut être que de favoriser un bénéficiaire d'aide sociale qui subit une augmentation de loyer et elle ne s'applique qu'à l'item «frais de logement».

Le Protecteur du citoyen demanda donc au ministère de verser à la plaignante son allocation du mois de juillet, dont la suspension, pour les motifs allégués, n'était pas conforme au règlement. Ce qui fut fait.

La plaignante ne sera peut être pas admissible à l'aide sociale pour le mois d'août, dépendant de sa situation du mois de juillet et des pièces qu'elle pourra ou non fournir concernant son nouveau logement, mais, chose certaine, il était injustifiable d'exiger d'elle une déclaration de son propriétaire à l'effet qu'ils ne faisaient pas vie commune. Si un document doit être produit, à ce sujet, il doit être signé par la bénéficiaire elle-même. En effet, l'admissibilité d'une personne à l'aide sociale ne doit pas dépendre du bon vouloir d'un tiers à signer une déclaration sur leurs moeurs communes. Surtout qu'en l'occurrence, le propriétaire de la plaignante habitait et travaillait à plus de 600 kilomètres de la maison qu'il venait de lui louer, maison que, depuis deux ans, il tentait de vendre à un prix raisonnable.

SOURCES — *Loi sur l'aide sociale*, L.R.Q. 1977, c. A-16, art. 1 d)
— *Règlement de l'aide sociale*, Arrêté en conseil numéro 5581, 17 décembre 1975, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), 30 décembre 1975, numéro 47, p. 6455, art. 2.1 et 2.6 (et modifications)
— *Manuel de l'aide sociale*, ministère des Affaires sociales, p. 12.01.01, section II, *Règles générales*, art. 2.01.

Dossier 79-2072

15

PRESTATION
aide sociale

OBJET — Demande en remboursement excessive.

RECOUVREMENT

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Un bénéficiaire d'aide sociale en avait appelé à la Commission des affaires sociales d'une demande en rembourse-

AFFAIRES SOCIALES

RÉVISION aide sociale

ment du ministère des Affaires sociales. La Commission reconnut le bien-fondé de la réclamation mais chargea le bureau local d'en reprendre le calcul puisqu'il n'avait pas considéré l'admissibilité de l'appelant à l'aide sociale pour besoins ordinaires pendant une certaine période. Le bureau local s'exécuta et la réclamation fut réduite de 11 835 \$ à 9 910 \$. Ce montant, paraissant encore excessif au bénéficiaire, il en demanda la révision au bureau régional qui décida d'augmenter la réclamation à 10 847 \$. L'assisté social s'adressa alors au Protecteur du citoyen.

Ce dernier s'employa à persuader le ministère d'utiliser un mode de calcul tenant compte des variations du montant autorisé d'avoir liquide au cours des mois que couvrait la demande en remboursement, et évitant d'additionner plus d'une fois les exemptions et les excédents d'avoir liquide qui étaient constatés.

Illustrons cette recommandation de manière concrète en expliquant le cas du plaignant.

— La demande en remboursement du ministère portait sur l'aide sociale versée du mois d'août 1972 au mois d'octobre 1977.

— La disposition réglementaire portant sur le montant autorisé d'avoir liquide varia trois fois au cours de cette période globale.

(plainte reçue
en 1978)

— **1ère période:** entre le 1er août 1972 et le 1er janvier 1974, l'avoir liquide autorisé par le règlement de l'aide sociale était de 500 \$ et le ménage possédait 2 221 \$. Le ministère réclamait donc un montant de 1 721 \$ et le Protecteur du citoyen lui donnait raison.

— **2e période:** entre le 1er janvier 1974 et le 1er juillet 1975 l'avoir liquide autorisé par le règlement de l'aide sociale était de 1 000 \$ et le ménage possédait 3 277 \$. Le ministère réclamait un montant de 2 277 \$, mais le Protecteur du citoyen ne pouvait l'approuver cette fois. À mon avis, puisqu'il s'agissait toujours de la même demande en remboursement on devait soustraire des montants de l'avoir liquide permis (1 000 \$) et de l'avoir liquide possédé (3 277 \$) le montant de l'avoir liquide qui était permis lors de la première période (500 \$) de même que le montant auquel fut établie la réclamation (1 721 \$), ce qui avait pour effet d'en arriver à

AFFAIRES SOCIALES

une réclamation de 1 056 \$ pour la deuxième période. Autrement on compterait plus d'une fois certains montants dans le calcul d'une demande en remboursement.

— **3e période:** entre le 1er juillet 1975 et le 1er mars 1977 (date à laquelle l'avoir liquide d'un enfant devenu majeur ne comptait plus dans l'avoir liquide du ménage), l'avoir liquide permis était de 2 500 \$ et l'avoir liquide possédé était de 6 512 \$. Suivant le mode de calcul recommandé par le Protecteur du citoyen on devait soustraire de l'avoir liquide permis les 500 \$ de la première période couverte par la demande en remboursement et les 500 \$ de la deuxième période, ce qui en ramenait le montant à 1 500 \$; par ailleurs le montant de l'avoir liquide possédé devait être soustrait de 1 721 \$ et de 1 056 \$, soit les montants des réclamations établies pour les deux périodes antérieures, ramenant ainsi l'avoir liquide possédé par ce ménage à 3 735 \$. La réclamation de cette troisième période devenait donc de 2 235 \$.

— **4e période:** entre le 1er mars et le 1er novembre 1977, la réclamation se limitait aux 312 \$ reçus principalement pour répondre à des besoins spéciaux, selon la décision rendue par la Commission des affaires sociales.

Le ministère accepta cette recommandation et fixa définitivement le montant de sa demande en remboursement à 5 324 \$, plutôt qu'à 9 910 \$ ou à 11 835 \$.

SOURCES — *Loi sur l'aide sociale*, L.R.Q. 1977, c. A-16, art. 1 alinéa e) et 25 — *Règlement de l'aide sociale*, Arrêté en conseil numéro 5581, 17 décembre 1975, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), numéro 47, 30 décembre 1975, p. 6455, art. 1.02, 1.06 alinéa b), 5.08, 6.01, 6.02 alinéa e), 8.01 à 8.10.

Dossier 78-8777

16

PENSION
ALIMENTAIRE

OBJET — Montant de 25 \$ retenu injustement de son allocation courante d'aide sociale en remboursement d'un paiement en trop.

AFFAIRES SOCIALES

PRESTATION aide sociale

RECOUVREMENT

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — À la suite de son déménagement, le 1er juillet 1979, le dossier d'aide sociale de la plaignante fut l'objet d'une réévaluation à son nouveau bureau local. On y constata qu'au mois de décembre 1977 elle avait reçu un montant de 100 \$, à titre de pension alimentaire et, au mois de janvier 1978, un montant de 215 \$, ce qui aurait dû affecter normalement l'aide sociale qu'elle avait reçue en janvier et en février 1978. À compter du mois de septembre 1979, on jugea donc bon de déduire de son allocation d'aide sociale courante un montant de 25 \$ en remboursement d'un paiement en trop de 315 \$. Une telle retenue, à même l'aide courante, est permise dans les cas où un paiement en trop d'aide sociale est attribuable à la fraude ou à la mauvaise foi du bénéficiaire.

La consultation du dossier permit d'établir que si la plaignante avait bel et bien reçu 315 \$ de pension alimentaire en plus de ses allocations courantes d'aide sociale, elle en avait dûment informé son bureau local aussitôt qu'il lui avait été possible de le faire, de sorte qu'on ne pouvait conclure à la mauvaise foi de la bénéficiaire. Devant cette situation de fait, le fonctionnaire concerné commanda le remboursement à la plaignante des 25 \$ retenus et assura le Protecteur du citoyen que son allocation serait rétablie immédiatement au plein barème auquel elle avait droit, en l'occurrence 162 \$ par mois. Quant à la réclamation du paiement en trop, elle sera suspendue tant que la bénéficiaire demeurera admissible à l'aide sociale conformément au règlement en vigueur.

SOURCES — *Loi sur l'aide sociale*, L.R.Q. 1977, c. A-16, art. 3 — *Règlement de l'aide sociale*, Arrêté en conseil numéro 5581, 17 décembre 1975, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), 30 décembre 1975, numéro 47, p. 6455, art. 1.07, 2.01, 3.01, 8.03 et 8.06 (et modifications).

Dossier 79-2578

17

FRAIS D'HÉBERGEMENT

**POUVOIR
DISCRÉTIONNAIRE**

OBJET — Impossibilité d'en appeler de la décision du comité des professionnels du Centre des services sociaux qui a conclu à l'intégrabilité de son enfant handicapé dans une famille.

DÉCISION — Plainte non fondée - «correction en puissance».

(1 plainte reçue
en 1977 —
1 plainte reçue
en 1978)

CONDENSÉ — Dès sa naissance, en septembre 1974, le fils du requérant fut placé, par l'intermédiaire du Centre des services sociaux, dans un foyer d'accueil; cette décision avait été prise après une mûre réflexion des parents éclairée par la recommandation des pédiatres de l'enfant. Le Centre des services sociaux réclamait cependant des parents le plein montant de la contribution exigible pour l'hébergement d'un enfant de 0 à 4 ans en institution, soit le prix mensuel de 54 \$, alors que, leur enfant étant mongol, la contribution aurait dû être fixée au montant minimum. Ils adressèrent alors une demande d'exonération au Centre des services sociaux, qui fut rejetée parce que le comité de professionnels avait jugé leur fils intégrable dans une famille. Les parents s'adressèrent donc au Protecteur du citoyen.

La Commission des affaires sociales déclinait toute compétence pour vérifier le bien-fondé du diagnostic posé par le comité des professionnels; elle avait d'ailleurs déploré elle-même cette situation dans l'un de ses rapports annuels, tout en recommandant que soit prévu un mécanisme de révision ou d'appel, mais ce vœu était resté lettre morte.

Le Protecteur du citoyen s'interrogea alors sur le sens de l'article 117 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* qui était à l'effet suivant:

«Le ministre peut, à la demande d'une personne de qui est exigé le paiement d'une contribution en vertu de l'article 116, exonérer cette personne du paiement de cette contribution, dans les circonstances déterminées par règlement.»

AFFAIRES SOCIALES

Les plaignants étaient dans les circonstances prévues dans le règlement puisqu'on exigeait d'eux le plein montant de la contribution, et que leur enfant était un enfant handicapé mental jugé non intégrable dans une famille depuis sa naissance; l'article 117 leur offrait-il alors la possibilité d'un recours en révision inexploité en fait?

La consultation des débats parlementaires qui avaient présidé à son adoption n'apportant aucune lumière sur le sujet, le Protecteur du citoyen adressa au ministère des Affaires sociales, le «père de cette disposition législative», une recommandation dans le but, non avoué, d'en connaître les tenants et les aboutissants car, en toute logique, elle devait avoir une fin et répondre à un besoin. Le point capital de son raisonnement était que, si les plaignants pouvaient s'appuyer sur l'article 117 de la loi pour contester la décision du comité des professionnels du Centre des services sociaux, concernant l'intégrabilité de leur enfant dans une famille, ils auraient alors automatiquement le droit de s'adresser ensuite à la Commission des affaires sociales, en vertu de l'article 119 de cette même loi. La solution au problème des plaignants aurait donc été trouvée sans avoir à modifier loi et règlement. Le ministère fut d'avis que «le pouvoir du ministre consistait simplement à accorder les exonérations établies par règlement».

Il ne restait donc plus au Protecteur du citoyen qu'à insister, à la suite de la Commission des affaires sociales, sur la nécessité d'un recours qui permettrait aux parents d'en appeler d'une décision aussi importante tant par ses aspects humains que pécuniaires et qui, présentement, était laissée à l'unique appréciation de comités internes dont ni la loi ni les règlements ne déterminaient les critères de formation.

Une disposition à cet effet fut incluse dans un projet de refonte des règlements sur les services de santé et les services sociaux à soumettre aux autorités gouvernementales.

SOURCES — *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.Q. 1971, c. 48, art. 117 et 119 (maintenant L.R.Q. 1977, c. S-5, art. 160 et 162) — *Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives*, L.Q. 1978, c. 72, art. 39 — *Règlements en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux*, Arrêté en conseil numéro

AFFAIRES SOCIALES

4739, 18 décembre 1974, Gazette officielle du Québec, (partie II), numéro 106, p. 5395, section 2, art. 6.7.5 et 6.7.10 — *Loi sur la Commission des affaires sociales*, L.Q. 1974, c. 39, art. 119 (maintenant L.R.Q. 1977, c. C-34, art. 42) — *Deuxième rapport d'activités (1976-1977)*, Commission des affaires sociales, p. 56-57.

Dossiers 77-7122 et 78-1714

18

CERTIFICAT DE NAISSANCE

DÉLAI action

OBJET — Lenteur à émettre les 450 certificats de naissance requis par un comité s'occupant de hockey pour les jeunes d'un quartier urbain.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — La représentante d'un comité, s'occupant de hockey pour les jeunes d'un quartier urbain, avait à déposer une grande quantité de demandes de certificats de naissance requis par l'organisation et devait pouvoir les obtenir avant une certaine date imposée par le début de la saison de hockey. Vu l'impossibilité de s'entendre, à ce sujet, avec le préposé à l'accueil des requérants au registre de la population, elle s'adressa au Protecteur du citoyen à la mi-juillet.

L'enquête révéla que les démarches avaient été entreprises à la fin d'avril 1979 et que les certificats étaient requis pour le 15 septembre 1979 au plus tard, mais également que le registre de la population n'était pas vraiment équipé pour bien répondre à une demande de plusieurs certificats à la fois, puisque, en fait, le but premier de sa création n'était pas d'émettre des certificats. Il fut possible, cependant, de trouver une formule acceptable pour les deux parties et qui permit de respecter les délais requis. Pour sauver à l'organisation bénévole concernée le coût de plus de 450 timbres de 17 cents, le registre accepta de recevoir toutes les requêtes en une seule fois, pourvu qu'elles soient présentées en lots de 20 demandes au plus, que chaque lot soit accompagné d'un chèque distinct et que les trois sections des formulaires soient bien complétées pour chacune des demandes, même si les rensei-

AFFAIRES SOCIALES

gnements à inscrire dans deux de ces sections étaient les mêmes pour toutes.

La plainte fut considérée comme fondée sous l'angle du service offert à la plaignante. Les fonctionnaires, au début, refusaient même de discuter de la possibilité d'émettre les certificats requis, autrement que sur une base individuelle et se déclaraient incapables de prévoir quelque délai que ce soit. Sans être responsables des conditions peu favorables dans lesquelles ils étaient pour répondre à cette demande, ils auraient pu personnellement démontrer plus d'attention et de souplesse dans l'application de leurs procédés administratifs habituels, de manière à trouver un mode de fonctionnement acceptable, comme cela fut possible par l'intermédiaire du Protecteur du citoyen. La preuve en est qu'une rencontre subséquente entre la plaignante et les fonctionnaires du registre permit à ces derniers d'accepter des lots de demandes de certificats de plus de 20 demandes pour chaque lot.

Dossier 79-2118

COMMISSION DES AFFAIRES SOCIALES

PLAINTES NON FONDÉES	18
PLAINTES FONDÉES	
correction impossible	1
correction obtenue — en cours d'enquête	3
correction obtenue — recommandation informelle	2
GRAND TOTAL	24

20

Cf. CONDENSÉ numéro 15 AFFAIRES SOCIALES page 26

RÉGIE DE L'ASSURANCE-MALADIE DU QUÉBEC

PLAINTES NON FONDÉES	22
PLAINTES FONDÉES	
correction impossible	1
correction obtenue — en cours d'enquête	6
correction obtenue — recommandation informelle	5
PLAINTES DONT L'ÉTUDE N'EST PAS COMPLÉTÉE	1
GRAND TOTAL	35

21

ERREUR DE DROIT

**HONORAIRES
PROFESSIONNELS**

**PRESTATION
assurance-maladie**

**PROCÉDURE
information**

OBJET — Refus de rembourser les frais hospitaliers et les honoraires professionnels encourus par une Québécoise en séjour d'études à Ottawa.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — À son retour au Québec, en 1975, une religieuse, qui avait été missionnaire à l'étranger pendant sept ans, fut envoyée par ses supérieurs poursuivre des études à l'université d'Ottawa. En 1977 et 1978, elle dut être hospitalisée et reçut des soins médicaux. Toutefois, en dépit de ses démarches réitérées par écrit auprès de la Régie, elle n'était pas parvenue à connaître les raisons pour lesquelles la réclamation qui avait été produite en son nom par

AFFAIRES SOCIALES

le Centre médical de la Défense nationale avait été refusée. Elle avait, en effet, fourni la preuve à la Régie que son séjour en Ontario était attribuable à la poursuite d'études et, de ce fait, satisfaisait donc aux dispositions réglementaires. Avisée par le centre hospitalier qu'à défaut de paiement, son dossier serait remis à son procureur pour prendre les dispositions qui s'imposaient, elle soumit son problème au Protecteur du citoyen.

Suite aux représentations de ce dernier, la Régie accepta de procéder à une révision complète des réclamations de la plaignante. L'ayant reconnue, par la suite, admissible aux avantages du régime québécois, elle paya au centre hospitalier le coût total des frais hospitaliers, soit 860 \$ ainsi que 37 \$ des 49 \$ d'honoraires professionnels dus au médecin traitant. La bénéficiaire en fut avisée.

Il est néanmoins inadmissible que la Régie ne se soit pas souciée de répondre aux trois lettres que la requérante lui avait adressées pour clarifier la situation. Si l'efficacité du système et la réduction des délais de remboursement impliquent une simplification de la procédure de traitement des réclamations, elles ne sauraient pour autant soustraire la Régie à l'obligation de tenir compte des explications des bénéficiaires, d'apporter les corrections qui s'imposent et de les informer adéquatement de l'état de leur dossier pour qu'ils ne soient pas privés des avantages du régime qui leur est reconnu par la loi.

SOURCES — *Loi sur l'assurance-maladie*, L.R.Q. 1977, c. A-29, art. 1 g), 5 et 10 — *Règlement concernant la Loi de l'assurance hospitalisation*, Arrêté en conseil numéro 1291, 11 avril 1973, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), numéro 10, 25 avril 1973, p. 1313, art. 15 — *Règlement concernant la Loi sur l'assurance-maladie*, Arrêté en conseil numéro 2775, 17 juillet 1970, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), numéro 30, 25 juillet 1970, p. 4157 (et modifications), art. 1.01, alinéa i) et art. 2.02.

Dossier 79-2284

22

DÉLAI
paiement

OBJET — Refus de rembourser le coût d'une hospitalisation urgente à l'étranger.

ERREUR DE FAIT

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

PRESTATION
assurance-maladie

CONDENSÉ — En voyage aux États-Unis, une Québécoise, qui s'était coincé un doigt dans une porte, dut payer 56 \$, à un hôpital américain, pour les soins d'urgence requis par son état. Elle réclama le remboursement de ce montant à la Régie en octobre 1978, avec à l'appui un compte dûment acquitté.

En effectuant le paiement, la Régie, par erreur, émit le chèque à l'ordre de l'hôpital plutôt qu'au nom de la bénéficiaire. La requérante attira l'attention de la Régie sur ce point et insista pour recevoir elle-même le remboursement du coût des services qu'elle avait payés. Pour toute réponse, la Régie lui demanda de s'occuper elle-même de récupérer le chèque de l'hôpital concerné. De là sa plainte.

Suite aux représentations du Protecteur du citoyen, la Régie accepta d'entrer en communication avec le centre hospitalier américain pour se faire rembourser le montant qu'elle lui avait transmis par erreur et fit parvenir à la plaignante le chèque de 56 \$ auquel elle avait droit et qu'elle avait attendu huit mois.

La Régie reconnut qu'il lui appartenait d'assumer les conséquences de son erreur, tout en assurant qu'elle prendrait les mesures nécessaires pour éviter que de telles situations ne se reproduisent.

SOURCES — *Règlement en vertu de la Loi de l'assurance hospitalisation*, Arrêté en conseil numéro 1291, 11 avril 1973, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), numéro 10, 25 avril 1973, p. 1313, art. 16.

Dossier 79-6397

AFFAIRES SOCIALES

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

PLAINTES NON FONDÉES	64
PLAINTES FONDÉES	
correction obtenue — en cours d'enquête	9
correction obtenue — recommandation informelle	3
PLAINTES DONT L'ÉTUDE N'EST PAS COMPLÉTÉE	1
GRAND TOTAL	77

23

DÉLAI
paiement

OBJET — Lenteur à lui verser l'allocation familiale du mois d'août.

PRESTATION
allocation
familiale

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Une mère de famille de trois enfants reçoit depuis plusieurs années une allocation familiale le 20 de chaque mois. En août 1979, cependant, son chèque accusant du retard, elle en informa aussitôt la Régie qui entreprit des recherches et s'adressa en même temps au Protecteur du citoyen pour qu'il fasse enquête.

La Régie des rentes avait bel et bien posté le chèque du 20 août 1979 au nom de la plaignante et à son adresse habituelle, en l'occurrence un casier postal, mais le bureau de poste le retourna avec la mention «adresse incomplète». Il s'agissait là d'un incident qui se présentait pour la première fois en sept ans, et auquel il fut impossible de trouver une explication. Peut-être qu'un employé remplaçant des postes, comme il s'en trouve en période estivale, avait décidé de retourner le chèque à la Régie, parce qu'il était adressé à un casier postal? La Régie avait immédiatement suspendu le compte de cette bénéficiaire pour éviter la transmission d'un autre chèque puis, après vérification de l'adresse, s'était empressée de lui retourner le chèque du 20 août 1979, avec un retard dont on ne pouvait nullement lui imputer la faute.

AFFAIRES SOCIALES

SOURCES — *Loi sur les allocations familiales*, L.R.Q. 1977, c. A-17, art. 2 — *Règlement sur les allocations familiales du Québec*, Arrêté en conseil numéro 1087, 20 mars 1974, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), numéro 9, 24 avril 1974, p. 1565, art. 5.01.

Dossier 79-2564

24

DIVORCE

PRESTATION rente de conjoint survivant

OBJET — Refus de lui verser sans interruption, à compter du décès de son premier mari, la rente de conjoint survivant puisque le Tribunal ecclésiastique a annulé son second mariage.

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Une veuve avait bénéficié de la rente de conjoint survivant jusqu'à son remariage. Le second mari, cependant, s'étant révélé inapte au mariage, son divorce fut prononcé deux ans plus tard et le Tribunal ecclésiastique annula, par la suite, ce mariage. L'épouse qui avait retrouvé ipso facto ses privilèges de veuve tenta, en vain, de convaincre la Régie de reconnaître la nullité religieuse de sa seconde union et de lui verser rétroactivement la rente de conjoint survivant pour cette période de deux ans. Elle s'adressa donc au Protecteur du citoyen.

Certaines clauses de nullité religieuse de mariage sont reconnues par le droit civil québécois, mais encore faut-il qu'un tribunal se prononce à leur sujet. En recourant au divorce, la plaignante avait choisi de rompre le lien de son second mariage pour l'avenir et non d'en contester la validité dans le passé.

La Régie avait donc respecté la loi, ce qui rendait la plainte non fondée.

SOURCES — *Loi sur le régime de rentes*, L.R.Q. 1977, c. R-9, art. 109 — *Code civil*, art. 127.

Dossier 79-0928

25

CONCUBINAGE

PRESTATION rente de conjoint survivant

OBJET — Interruption discriminatoire du versement de la rente de conjoint survivant lors de son remariage, puisque cela ne se serait pas produit pour une union libre.

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Après le décès de son mari, une veuve reçut la rente de conjoint survivant jusqu'à son remariage quelques années plus tard. Elle s'adressa au Protecteur du citoyen pour contester le caractère discriminatoire de cette décision de la Régie des rentes. Elle n'admettait pas qu'après avoir servi pendant 27 ans une famille, qui comprenait entre autres un handicapé cérébral, elle se retrouve à 54 ans privée de sa rente parce qu'elle a choisi l'union légitime que lui imposait foi et loi et non le concubinage.

L'article 109 du *Régime de rentes du Québec* régit cette situation:

«Lorsque le bénéficiaire d'une rente de conjoint survivant se remarie, cette rente cesse d'être versée à compter du mois qui suit celui du remariage.»

La plaignante n'ignorait pas cette disposition législative.

Qu'elle ait le sentiment d'être lésée par la Régie des rentes du Québec lorsqu'elle compare son cas à celui des personnes qui préfèrent l'union libre au remariage pour ne pas perdre leur rente de conjoint survivant, le Protecteur du citoyen, tout comme la Régie, n'y pouvait rien.

SOURCES — *Loi sur le régime des rentes*, L.R.Q. 1977, c. R-9, art. 109.

Dossier 79-6383

AGRICULTURE

PLAINTES NON FONDÉES	15
PLAINTÉ FONDÉE	
correction impossible	1
PLAINTES DONT L'ÉTUDE N'EST PAS COMPLÉTÉE	2
GRAND TOTAL	18

26

ERREUR DE DROIT

OBJET — Refus de lui verser une subvention dans le cadre du programme d'aide financière à la création d'emplois en milieu agricole.

PRESTATION subvention

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

PROCÉDURE insuffisance de la preuve

CONDENSÉ — Ne pouvant suffire seul à la tâche, un producteur agricole fait une demande au ministère de l'Agriculture pour participer au programme agricole d'aide financière à la création d'emplois en milieu agricole. Au moment de sa demande, il précise verbalement qu'il compte engager une femme pour l'aider dans l'accomplissement de ses travaux de ferme.

(plainte reçue
en 1978)

Quelques jours après, on l'informe que sa demande est acceptée. Il se rend aussitôt dans une institution bancaire qui lui consent un prêt de 2 000 \$, lui permettant ainsi de payer le salaire de sa nouvelle employée. Trois mois plus tard, cependant, on l'avise qu'il ne peut bénéficier du programme agricole, en d'autres termes, qu'il ne recevra aucune subvention. Il s'adresse alors au Protecteur du citoyen.

Le ministère prétend que le plaignant ne répond pas à deux des conditions du programme agricole. Ce programme exclut, en effet, le conjoint de l'employeur: or, dans le voisinage, il se répète de bouche à oreille que l'employée du plaignant est devenue sa maîtresse. De plus, le programme exige que les employés soient occupés 40 heures par semaine aux travaux de ferme: or, il semble que le plaignant fait entretenir sa maison et préparer ses repas par son employée.

AGRICULTURE

Le Protecteur du citoyen fit valoir que le conjoint visé par le programme agricole était le conjoint légitime et que pour que le texte s'applique à une concubine, il aurait fallu une mention spécifique à cet effet. Quant au non respect de la semaine minimale de 40 heures, il observa qu'aucune des inspections à cet effet du ministère rapportées au dossier n'étaient concluantes. En outre, le ministère se devait de ne pas oublier que ce fut sur la foi de son acceptation que le plaignant emprunta 2 000 \$, montant qu'il lui fallut rembourser par anticipation en raison du refus subséquent de la subvention sollicitée.

Le ministère accepta la recommandation du Protecteur du citoyen et un chèque couvrant toute la période pendant laquelle l'employée du plaignant avait effectivement travaillé, lui fut versé.

SOURCES — *Programme agricole d'aide financière à la création d'emplois en milieu agricole*, 1er avril 1978.

Dossier 78-8544

27

**FONCTION
PUBLIQUE
classement
salaire**

OBJET — Changement de classement dont il n'avait nullement été informé lors de sa nomination et qui lui vaut une baisse importante de salaire.

**INDEMNITÉ
faute de service**

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

RECOUVREMENT

CONSENSÉ — Un fonctionnaire fédéral décida de se présenter à un concours de recrutement de la Commission de la fonction publique québécoise pour entrer au ministère de l'Agriculture provincial. Ayant été déclaré éligible et après discussion avec les fonctionnaires du ministère, il jugea d'un ordre acceptable la baisse de salaire d'environ 3 000 \$ que lui coûterait semblable changement d'emploi.

(plainte reçue
en 1978)

Le 12 août 1977, le ministre de l'Agriculture signa son acte de nomination à titre temporaire, au classement mentionné sur la liste d'éligibilité qu'avait émise la Commission de la fonction publique,

AGRICULTURE

et la nouvelle de son engagement lui était confirmée par le directeur du personnel, le 17 août 1977.

Or, la liste d'éligibilité émise par la Commission de la fonction publique ne lui donnait qu'un classement provisoire «à confirmer ou à modifier selon le contenu de l'attestation officielle de scolarité du ministère de l'Éducation.» Le 31 janvier 1978, son classement devenait définitif rétroactivement au 15 août 1977 avec les effets suivants: rétrogradation d'une classe, baisse annuelle de salaire de 1 400 \$ et paiement en trop de 600 \$ à 700 \$ à rembourser. Il s'adressa au Protecteur du citoyen.

Celui-ci vérifia auprès du ministère de l'Éducation l'attestation de scolarité qui était à la base du changement de classement du plaignant; elle était exacte et il ne pouvait intervenir à ce chapitre.

Par ailleurs, l'enquête révéla que le plaignant n'avait jamais vu la liste d'éligibilité émise en son nom et n'avait pas été prévenu de son caractère provisoire, comme pouvait en témoigner un conseiller en dotation du ministère; de plus ni l'acte de nomination, ni l'annonce de son engagement n'en faisaient mention. Le plaignant fut rigoureusement honnête dans les renseignements fournis quant à sa scolarité et ne s'était pas fait juge de son expérience, se limitant à en fournir les données au ministère.

De plus, depuis le cas du plaignant, le ministère avait «amélioré» sa formule d'avis d'engagement aux candidats dont les listes d'éligibilité n'étaient pas définitives; ne fallait-il pas y voir la reconnaissance d'une faute de service passée?

Dans ces circonstances le Protecteur du citoyen demanda au ministère s'il ne lui apparaissait pas équitable de renoncer à récupérer du plaignant, rétroactivement à la date de son entrée en fonction, le montant du salaire qui lui avait été payé en trop. La réponse fut affirmative.

Dossier 78-5522

28

DOMAINE PUBLIC
travaux de drainage

PONT

OBJET — Refus de reconstruire le pont démoli lors du creusage du cours d'eau municipal passant sur son terrain.

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — À l'été 1978, des travaux de creusage sont effectués sur un cours d'eau municipal passant sur la terre de la plaignante, sans que cette dernière en ait connaissance. Quelque temps plus tard, elle se rend compte que le pont qui lui permettait de se rendre d'un côté de sa terre à l'autre a été démoli et requiert du ministère de l'Agriculture qu'il le reconstruise. Ennuyée d'attendre qu'il s'exécute, elle s'adresse au Protecteur du citoyen.

Les cours d'eau municipaux étant sous la juridiction des corporations municipales auxquelles ils appartiennent, il leur revient de décider par règlement des travaux de drainage qui y seront effectués, ce qu'elles font, d'ailleurs, le plus souvent à la demande des agriculteurs eux-mêmes qui connaissant l'importance de l'assainissement des sols pour une exploitation agricole rationnelle. La *Loi du ministère de l'Agriculture* autorise, cependant, le ministère de l'Agriculture à prendre en charge tous les travaux de drainage, lorsque la demande lui en est faite par l'autorité municipale chargée de leur exécution.

Il faut donc s'en remettre au règlement, qui avait prévu les travaux, pour connaître les droits de la plaignante en regard de la démolition de son pont. Il prévoit d'abord que les ponts ne doivent en aucune façon nuire au libre passage des eaux du cours d'eau. Il précise ensuite que la réfection des ponts existants et l'établissement de nouveaux sont à la charge de leur propriétaire. La corporation municipale n'assume donc aucune obligation à cet égard. Quant au ministère de l'Agriculture, il n'intervient qu'à titre gratuit, pour et au nom de la corporation municipale, sans assumer de responsabilité.

Cette double intervention, municipalité-ministère de l'Agriculture, a contribué à confondre les citoyens sur l'identité réelle de l'autorité responsable des travaux exécutés sur les cours d'eau municipaux.

AGRICULTURE

Le ministère, conscient de cette difficulté, a depuis 1979 entrepris de renseigner les citoyens en tenant des journées d'information à l'intention de ceux qui sont touchés par les travaux projetés.

SOURCES — *Loi du ministère de l'Agriculture*, L.R.Q. 1977, c. M-14, art. 22.

Dossier 79-8321

29

ENVIRONNEMENT
épuration

OBJET — Refus de lui payer un supplément d'argent dans le cadre d'un programme expérimental d'entreposage de fumier.

FUMIER

DÉCISION — Plainte non fondée.

PRESTATION
subvention

CONDENSÉ — Voulant se conformer aux normes du ministère de l'Environnement, un producteur agricole décida de rendre étanches ses réservoirs à fumier construits à même le sol. Pour ce faire, il accepta de participer à un programme offert par le ministère de l'Agriculture et qui visait à expérimenter de nouveaux modes d'entreposage du fumier moins coûteux pour les agriculteurs. En l'occurrence, il s'agissait de l'installation d'une membrane dont le fabricant assurait ainsi la promotion sur le marché.

Le producteur agricole, du fait de sa participation à ce projet expérimental, consentait à payer la moitié du coût de la membrane, l'autre moitié étant assumée par la compagnie, et à payer aussi une partie du coût de l'installation, le ministère acceptant, pour sa part, de verser 2 500 \$. Ainsi le bénéficiaire pouvait savoir préalablement ce qu'il lui en coûterait.

Le montant de la subvention du ministère reposait sur l'estimation du coût d'aménagement des fosses avant l'installation de la membrane. Or, certains problèmes rencontrés lors de l'exécution des travaux entraînèrent une hausse du prix évalué, augmentant ainsi la participation financière de l'agriculteur, d'où sa plainte au Protecteur du citoyen.

AGRICULTURE

Le ministère avait tenu compte de cette situation imprévue et obtenu du Conseil du Trésor l'autorisation de verser au plaignant un montant supplémentaire de 5 000 \$, établissant le montant total de la subvention à 7 500 \$.

Vu le caractère expérimental du projet et son acceptation volontaire par le plaignant, le Protecteur du citoyen considéra que la contribution gouvernementale était fort raisonnable. L'agriculteur avait certes déboursé de l'argent, mais il lui en aurait coûté beaucoup plus pour construire des fosses en béton ayant le même volume d'entrepasage.

Dossier 79-7397

30

Cf. CONDENSÉ numéro 98 sous TRANSPORTS page 149

COMMISSION DE PROTECTION DU TERRITOIRE AGRICOLE

PLAINTES NON FONDÉES	16
PLAINTES FONDÉES	
correction impossible	2
correction obtenue — recommandation formelle	1
GRAND TOTAL	19

31

PROCÉDURE
motivation
des décisions

OBJET — Non motivation d'une décision.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

TERRITOIRE
AGRICOLE

CONDENSÉ — Le propriétaire d'une terre avait demandé à la Commission de la protection du territoire agricole l'autorisation

AGRICULTURE

de l'aliéner, la lotir et l'utiliser à d'autres fins que l'agriculture, produisant à l'appui un rapport d'évaluation préparé par un agronome consultant en agriculture. Or à la lecture de la décision de la Commission rendue le 22 octobre 1979, il ne pouvait savoir si elle avait tenu compte de son étude d'expert. En termes de procédure, il mettait en cause l'absence de motivation de la décision rendue dans son cas.

Les trois alinéas explicatifs en étaient les suivants:

«La Commission, après avoir pris connaissance de la demande, des documents produits à son soutien, de même que du complément d'enquête obtenu ultérieurement, constate que ledit lot est situé dans un milieu de bons potentiels agricoles, où on ne retrouve aucune infrastructure d'aqueduc et d'égout, de même qu'aucune construction.

Considérant que la loi fait un devoir et une obligation à la Commission de protéger les sols agricoles et d'en éviter le morcellement. Considérant les critères de l'article 12 et les principes énoncés aux articles 26, 28 et 29 de la loi, la Commission est d'opinion qu'il y a lieu de refuser en conséquence la demande faisant l'objet du présent dossier.»

Ainsi, au premier alinéa, la Commission précisait que le lot était situé dans un milieu de bons potentiels agricoles où l'on ne retrouvait aucune infrastructure d'aqueduc et d'égout, de même qu'aucune construction. Que fallait-il comprendre de cette constatation? Était-ce là un motif pour ne pas y installer éventuellement un système d'aqueduc et d'égout, tel que l'impliquait la requête? En définitive la Commission constatait seulement que le requérant n'avait pas de droits acquis. Était-ce là un motif pour qu'il ne puisse en acquérir dans l'avenir?

Les deuxième et troisième alinéas n'ajoutaient rien, (ils sont, d'ailleurs, à quelques termes près, stéréotypés dans les décisions de la Commission). La mission de la Commission est de notoriété publique et la requête du plaignant prouvait bien qu'il connaissait les articles 26, 28 et 29 de la loi. Quant à l'article 12 il énumère des critères généraux qui doivent être individualisés dans chaque cas étudié, autrement toutes les décisions de la Commission s'appuieraient sur une motivation identique.

AGRICULTURE

On objecte, parfois, que pour un organisme quasi-judiciaire motiver ses décisions constitue un fardeau administratif et économique considérable. Dans le cas de la Commission tous ses dossiers comprennent un rapport d'analyste dont elle peut évidemment s'inspirer pour rendre ses décisions. En l'occurrence voici les arguments que l'on retrouvait au dossier du plaignant:

«Considérant que ce lot n'est pas dans la zone blanche;
Considérant que la municipalité n'appuie pas monsieur ..., pour un développement domiciliaire sur le lot ...;
Considérant que ce lot fera éventuellement partie de la zone agricole permanente;
... le fait de permettre des constructions ne respecterait pas l'homogénéité du milieu.»

Le rapport de l'analyste allège donc sensiblement le fardeau de la Commission de motiver ses décisions. De toute manière, fardeau ou pas, la loi oblige spécifiquement la Commission à motiver ses décisions. Faut-il s'en étonner? La *Loi de la protection du territoire agricole*, dans l'intérêt public, a souvent pour effet de restreindre l'exercice du droit de propriété de plusieurs citoyens, il n'est que justice qu'ils en connaissent au moins les raisons, surtout que les décisions de la Commission sont sans appel.

La Commission n'admit pas la non motivation de sa décision, mais concéda qu'elle n'était pas «nécessairement lumineuse». Elle consentit, néanmoins, à entendre la demande en révision du plaignant et rendit, cette fois, une décision longuement motivée; par ailleurs, le président s'engagea à «insister auprès du personnel juridique pour que, dans les termes les plus simples et de la manière la plus claire possible, le ou les motifs d'une décision de la Commission y apparaissent». C'est dans ce sens que le Protecteur du citoyen considéra que sa recommandation avait été suivie.

SOURCES — *Loi sur la protection du territoire agricole*, L.Q. 1978, c. 10, art. 44 — *Règlement relatif aux règles de pratique et de procédure de la Commission de protection du territoire agricole du Québec lorsqu'elle tient une audience publique*, Arrêté en conseil numéro 3977, 22 décembre 1978, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), 27 décembre 1978, p. 7251, art. 4.

Dossier 80-0964

32

DÉLAI décision

OBJET — Lenteur à l'autoriser à utiliser son terrain pour des fins non agricoles.

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Un père de famille désire donner à son fils une terre qui n'est plus cultivée, pour lui permettre de s'y construire une maison, mais cette terre étant comprise dans la région agricole désignée par la *Loi sur la protection du territoire agricole*, il doit préalablement obtenir l'autorisation de la Commission de protection du territoire agricole, puisqu'il s'agit d'utiliser cette terre à une fin autre qu'agricole.

Il formule donc une demande à cet effet au mois de mars 1979 et la Commission en accuse réception dans les deux jours suivants. Quatre mois et demi plus tard, il attend toujours la décision de la Commission, pendant que son fils se voit obligé de reporter la construction qu'il avait prévue pour le début de l'été.

Le 8 août 1979, la Commission étudie le rapport de son analyste et les renseignements produits par le requérant, et refuse l'autorisation demandée, décision qui n'est cependant transmise au requérant que le 29 août 1979.

La Commission aura donc pris cinq mois pour rendre sa décision. Ce délai trop élevé s'explique par les circonstances suivantes. La *Loi sur la protection du territoire agricole*, qui a créé la Commission du même nom, est entrée en vigueur le 22 décembre 1978. La Commission n'a donc commencé à exercer son mandat qu'en janvier 1979 et reçu dans les six premiers mois de ses activités plus de 10 000 demandes, dont environ 60% exigeaient une décision de sa part. Cette affluence de requêtes allait au-delà des prévisions qu'avait établies une étude comparative commandée par la Commission avant que ne débutent ses opérations, aussi le traitement de ses dossiers accusa-t-il des retards considérables. La Commission entreprit, cependant, d'abrégier ces délais en engageant du personnel supplémentaire et en demandant à ses employés d'outrepasser leur horaire régulier de travail.

AGRICULTURE

Les nombreuses plaintes qui furent adressées au Protecteur du citoyen, relativement aux délais qu'accusait la Commission de protection du territoire agricole, lui permirent de constater qu'ils étaient passés de cinq mois à deux mois et demi — trois mois, dans le cas où il n'y avait pas d'audition publique, mais étude par la Commission hors la présence des requérants. Même si le Protecteur du citoyen est d'avis qu'il y a place à amélioration, il croit qu'il faut donner à un organisme qui débute le temps d'acquérir quelque expérience et «d'imprimer un mouvement à la machine».

SOURCES — *Loi sur la protection du territoire agricole*, L.Q. 1978. c. 10, art. 26.

Dossier 79-2269

COMMUNICATIONS

PLAINTES NON FONDÉES	2
GRAND TOTAL	2

33

ANIMA G
EXPOSITION

OBJET — Refus de lui permettre d'exposer certains de ses tableaux et aquarelles à la Galerie de l'Édifice G du Gouvernement québécois.

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Un peintre avait soumis son curriculum vitae au responsable de la Galerie de l'Édifice G du Gouvernement du Québec et demandé d'y exposer ses tableaux et aquarelles. On lui aurait alors souligné que c'était là le projet de plusieurs autres personnes et qu'il était impossible de lui fixer une date précise d'exposition; aucune modalité ne fut donc déterminée à ce moment-là. Lorsque plus tard vint le refus définitif, le peintre le contesta auprès du Protecteur du citoyen.

L'enquête révéla que le comité de sélection des oeuvres pouvant être exposées à Anima «G» avait estimé que les grandes dimensions des tableaux présentés en rendaient l'encadrement difficile et peu pratique. Quant aux aquarelles, aucune note ne fut retracée à leur sujet.

Par ailleurs, s'il est vrai que Anima «G» figure parmi les galeries et centres d'exposition du Guide pratique de la région 03, il n'en demeure pas moins qu'il n'en détient pas le statut. Il s'agit essentiellement d'une initiative des services auxiliaires du ministère des Communications pour donner de l'animation et du mouvement aux espaces gris de l'Édifice G du Gouvernement québécois.

Ce dernier point incita le Protecteur du citoyen à ne pas considérer la plainte comme fondée. Toutefois, si jamais l'on donne à Anima «G» une structure officielle, il ne fait aucun doute qu'il faudra également la doter d'une politique d'exposition formelle et arrêtée.

SOURCES — *Guide pratique à l'intention des créateurs en arts visuels de la région 03*, Conseil de la culture de la région de Québec, août 1979, Anima «G».

Dossier 79-2108

BUREAU DE SURVEILLANCE DU CINÉMA

34

FILM
POUVOIR
DISCRÉTIONNAIRE

VISA

OBJET — Inconvenance du visa «POUR TOUS» accordé à un film.

DÉCISION — Recommandation refusée.

CONDENSÉ — Une mère de famille accompagnée de ses trois enfants de 7, 8 et 10 ans, se rendit à un ciné-parc pour y voir un film déterminé. Une fois sur le terrain, elle eut la désagréable surprise de constater que le premier film au programme présentait des scènes de sexe et de nudité telles qu'elle dut partir. Elle s'adressa au Protecteur du citoyen s'étonnant que ce film ait pu obtenir du Bureau de surveillance un visa de la catégorie «POUR TOUS».

Depuis la création du poste de Protecteur du citoyen, c'était la première fois qu'il avait à enquêter au sujet d'une plainte portant sur la cote donnée à un film, ce dossier s'avéra donc particulièrement instructif sur trois points.

L'article 5 de la *Loi sur le cinéma* prévoit que:

«Les membres du Bureau siègent dans la ville de Montréal, à l'endroit désigné par le ministre des Communications. Leur quorum est fixé par le lieutenant-gouverneur en conseil.»

Les autorités du Bureau affirmèrent que semblable arrêté en conseil n'existait pas puis, après recherche, elles en retracèrent un en date du 7 novembre 1945 qui établit le quorum à trois membres dont le président. Or ce n'est pas la pratique présente du Bureau et, de plus, dans le cas du film concerné, le président ne siégeait pas.

COMMUNICATIONS

Pourtant du respect de cette règle juridique dépend la validité des actes du Bureau de surveillance comme organisme.

Pour sa part, l'article 10 de la *Loi sur le cinéma* se lit ainsi:

«10. Il est du devoir du Bureau d'examiner tout film cinématographique que l'on se propose de projeter dans la province et d'accorder l'autorisation de le projeter si, à son avis, sa projection ne porte pas atteinte à l'ordre public ou aux bonnes moeurs.

Le Bureau autorise la projection d'un film au moyen d'un visa indiquant la catégorie de spectateurs pour laquelle il est accordé, de la façon suivante:

- a) «Film pour tous»: spectateurs de tous âges;
- b) «Film pour adolescents et adultes»: spectateurs âgés d'au moins quatorze ans;
- c) «Film réservé aux adultes»: spectateurs âgés d'au moins dix-huit ans;

Le Bureau peut aussi, conformément aux règlements, autoriser la projection d'un film offrant un intérêt spécial pour une catégorie particulière de spectateurs, au moyen d'un visa spécial indiquant la catégorie de spectateurs devant laquelle il peut être projeté ainsi que les endroits et les moments où il peut l'être.»

Le système de classification des films prévu par la *Loi sur le cinéma* est donc essentiellement conçu en fonction de catégories de spectateurs déterminées par l'âge. À la lumière de certains commentaires recueillis, en cours d'enquête, et surtout de certains textes, notamment de l'extrait suivant d'une conférence prononcée par une autorité du Bureau:

«Il est important d'apporter ici une explication. Un profane pourrait être porté à croire qu'un film 'POUR TOUS' est un film qui convient à la famille et aux enfants. Il faut dissiper tout de suite cette fausse interprétation. Lorsqu'un film reçoit le visa 'POUR TOUS', cela ne signifie pas que le film convient nécessairement à des enfants. En réalité, seuls les parents et les éducateurs qui connaissent individuellement les enfants peuvent se prononcer sur l'adaptabilité d'un film à tel ou tel sujet. La signification du visa 'POUR TOUS' est très simple: lorsqu'un film est ainsi classifié, cela veut dire qu'il n'est pas en mesure de nuire et de causer des traumatismes.»

COMMUNICATIONS

(De la Tutelle collective à la responsabilité personnelle, Conférence donnée à un groupe de prêtres du diocèse de Nicolet, 17 février 1971, aux pages 27 et 28).

Le Protecteur du citoyen croyait que le Bureau de surveillance ne considérerait pas qu'un film de visa «POUR TOUS» doive être accessible nécessairement à des spectateurs de tous âges comme l'exigent pourtant les articles 10 et 19 de *la Loi sur le cinéma*. Or le président lui a affirmé que le Bureau classifie «POUR TOUS» un film qu'il juge pourvoir être vu par le Québécois-type de tous âges, ce qui n'apparaît pas dérogoire à la loi.

Enfin un dernier point! Pour apprécier le bien-fondé du visa «POUR TOUS» accordé à un film, le Protecteur du citoyen tenta en vain de retracer les normes de classification qui avaient été appliquées par le Bureau de surveillance. Par «normes de classification», le Protecteur du citoyen entend des critères que le Bureau de surveillance se donne à lui-même pour garantir l'objectivité et l'uniformité de ses décisions et auxquels il doit se conformer afin d'éviter que chaque film, à cet égard, ne devienne un cas d'espèce. Il ne faut donc pas confondre normes de classification et motifs de décision. Ainsi, par exemple, ce qu'il faut entendre par violence constitue une norme de classification et refuser un visa à un film à cause de sa violence constitue un motif de décision.

Que des critères de classification ne doivent pas être dictés par voie réglementaire, le Protecteur du citoyen en convient; mais qu'ils soient pour autant inexistants, cela lui apparaissait impensable. Le président lui expliqua que le Bureau, en séances de recherche comprenant tous ses membres, se fixe des «balises» (qu'il s'agisse de violence, drogues, avortement, viol, etc.), «balises» adoptées à l'unanimité.

La classification faite par le Bureau échappe donc à l'arbitraire absolu. Il est regrettable toutefois que le Bureau de surveillance, organisme public, ne mette pas par écrit les points de repère qu'il se donne et cela dans un but d'uniformité et de protection tant pour lui que pour tous les citoyens, de sorte qu'il soit possible d'en vérifier la teneur et surtout l'application.

COMMUNICATIONS

Tous ces points furent discutés lors d'une rencontre entre les autorités du Bureau de surveillance et le Protecteur du citoyen et l'un de ses assistants et formulés ensuite dans une recommandation écrite qui, en définitive, fut refusée. Le président, en effet, se limita «à s'empresse de faire part des correctifs proposés au comité chargé de rédiger le prochain projet de loi en matière de cinéma», au lieu de procéder lui-même dans l'immédiat à l'obtention d'un nouvel arrêté en conseil concernant le quorum des assemblées du Bureau de surveillance du cinéma et d'admettre que, entre temps, il lui faut légalement respecter en pratique l'arrêté en conseil existant.

SOURCES — *Loi sur le cinéma*, S.R.Q. 1964, c. 55 (modifié par L.Q. 1967, c. 22) art. 5, 10 et 19.

Dossier 79-7410

CONSOMMATEURS, COOPÉRATIVES ET INSTITUTIONS FINANCIÈRES

PLAINTES NON FONDÉES	16
PLAINTES FONDÉES	
correction obtenue — recommandation informelle	3
GRAND TOTAL	19

35

DROIT ACQUIS

OBJET — Exigence induite envers un ex-détenteur d'un certificat d'agent d'assurance sur la vie.

PERMIS

agent d'assurance

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

PROCÉDURE

fardeau de la preuve

SANCTION

révocation de permis

CONDENSÉ — En octobre 1977, un agent d'assurance sur la vie voyait son permis annulé parce qu'il avait fait une cession volontaire de ses biens et, au début de l'année 1979, une enquête du ministère des Consommateurs, Coopératives et Institutions financières concluait au maintien de cette annulation. Par la suite, ayant présenté une demande de certificat d'agent d'assurance-vie et maladie, on l'avisa alors qu'il devait satisfaire à certaines conditions, dont celles de subir un examen de compétence, de fournir une preuve de sa libération de faillite et de compléter un formulaire (BB-4) intitulé «déclaration relative au transfert, à la remise en vigueur ou au renouvellement d'un permis d'agent». Seuls, en effet, sont dispensés de ces exigences ceux qui détenaient un certificat d'agent d'assurance avant le 20 octobre 1976, mais la loi ne reconnaît leurs droits acquis qu'à l'égard du genre d'assurance pour lequel ils détenaient alors un permis.

Le plaignant limita donc sa requête à une demande de certificat d'agent d'assurance sur la vie, ce qu'il était dans le passé. Le ministère n'exigea plus alors d'examen de compétence, mais maintint ses autres exigences, particulièrement celle de compléter le formulaire BB-4 ainsi libellé:

«Je, soussigné, atteste sous serment ou solennellement que depuis le ... (date de l'expiration, de l'annulation ou de la suspension de mon dernier permis d'agent d'assurance), jusqu'au ... inclusivement, je n'ai directement ou indirectement exercé les fonctions d'agent pour ce ou ces genres d'assurances,

CONSOMMATEURS, COOPÉRATIVES et INSTITUTIONS FINANCIÈRES

ni reçu de commission ou de rémunération pour avoir fait souscrire ou tenter de faire souscrire des contrats de ce ou ces genres d'assurances pour des personnes demeurant dans la province de Québec.»

Interrogé par le Protecteur du citoyen qu'étonnait cette pratique nullement prévue par la loi ou les règlements, le ministère répondit qu'il s'agissait d'une simple procédure administrative, visant à régulariser la situation des agents qui seraient passés de l'emploi d'une compagnie à une autre sans cesser d'exercer leur profession et sans obtenir de certificat d'agent, mais qu'on l'utilisait également lorsque l'on soupçonnait une personne d'avoir commis une infraction à la loi.

Le Protecteur contesta ce dernier usage qui exige d'une personne qu'elle dénonce elle-même les infractions qu'elle a commises à la loi; en définitive, il force les aveux et va à l'encontre du système pénal qui présume de l'innocence des accusés jusqu'à ce que la Couronne en prouve la culpabilité.

Le ministère renonça à son formulaire BB-4 et le plaignant obtint de ce fait son certificat d'agent d'assurance sur la vie.

L'étude de ce dossier révéla également une autre pratique administrative fort discutable. La *Loi sur les assurances* exige que le requérant d'un certificat d'agent d'assurance obtienne une recommandation de la part d'une compagnie d'assurances. Or, ce sont les compagnies qui transmettent elles-mêmes les requêtes d'émission de certificat d'agent d'assurance accompagné de leur recommandation. Le ministère transige ensuite directement avec elles ou leur transmet une copie de la correspondance qu'il échange avec le requérant du certificat d'agent d'assurance, risquant ainsi de leur transmettre des renseignements qui ne les concernent pas. Ainsi, dans le cas du plaignant, la compagnie d'assurance se trouve informée de sa faillite passée.

Il est nécessaire, dans l'intérêt public, que le surintendant des assurances «contrôle les affaires d'assurances au Québec», mais, par ailleurs, les pratiques administratives de son Service doivent se soucier des droits individuels.

CONSUMMATEURS, COOPÉRATIVES et INSTITUTIONS FINANCIÈRES

SOURCES — *Loi sur les assurances*, L.R.Q. 1977, c. A-32 art. 328, 360 et 420 — *Règlement général en application de la Loi sur les assurances*, Arrêté en conseil numéro 3179, 15 septembre 1976, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), numéro 44, 20 octobre 1976, p. 5943, art. 141.

Dossier 79-3027

36

COMPAGNIE À
BUT NON LUCRATIF

OBJET — Obligation de verser un droit de 10 \$ pour le dépôt
de son rapport annuel.

COTISATION
droits et honoraires

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Le ministère des Consommateurs, Coopératives et Institutions financières avait avisé un organisme à but non lucratif de déposer rapidement son rapport annuel pour l'année 1978, avec un honoraire de 10 \$. Son principal officier consentait évidemment à produire un rapport annuel, mais s'objectait au paiement du droit pour deux raisons: la compagnie n'avait rien à dire dans son rapport annuel et sa situation financière était précaire. Il s'agissait manifestement d'un organisme incorporé en vertu d'une loi fédérale, mais ayant de modestes structures québécoises; ses objectifs n'étaient que d'ordre social et philanthropique; enfin ses seules sources de revenu provenaient de la minime cotisation versée par chacun de ses membres.

Il était évident que la *Loi sur les renseignements sur les compagnies* oblige toute corporation ayant des activités au Québec, à déposer au ministère un rapport annuel; le problème résidait plutôt dans le fait que cette même loi permet au gouvernement «de décréter un tarif de droits et honoraires payables lors de l'accomplissement de tout acte qui doit être fait par le ministre, par le ministère qu'il préside ou par un officier de ce ministère» et qu'un règlement adopté en vertu de ce pouvoir prévoit le paiement d'un droit de 10 \$ avec le dépôt du rapport annuel.

On pouvait se demander si cette disposition réglementaire se conforme à la lettre et à l'esprit de la loi. En effet, quels actes du

CONSOMMATEURS, COOPÉRATIVES et INSTITUTIONS FINANCIÈRES

ministre, du ministère ou de l'un de ses officiers implique le dépôt du rapport annuel d'une compagnie? Interrogé à ce sujet, le ministre mentionna d'abord que la loi impose au ministre l'obligation de mettre un formulaire à la disponibilité des corporations pour leur faciliter la présentation du rapport annuel exigé, et implicitement celle de recevoir les rapports annuels et de les analyser afin d'exercer une surveillance des activités des corporations.

Cette réponse répondait à l'interprétation littérale de la loi. On peut néanmoins se demander si le but de cette disposition ne consistait pas plutôt à prévoir le paiement d'un droit pour l'accomplissement de certains actes précis mentionnés dans la loi, tels la suspension ou l'annulation d'une charte, son rétablissement, etc.

SOURCES — *Loi concernant les renseignements sur les compagnies*, L.R.Q. 1977, c. R-22, art. 4 et 16 — *Tarif des droits et honoraires payables en vertu de la Loi des renseignements sur les compagnies*, Arrêté en conseil numéro 1160, 12 avril 1978, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), numéro 20, 3 mai 1978, p. 2401.

Dossier 79-8374

37

CONTRAT
commercial

EMPRUNT
HYPOTHÉCAIRE

PROCÉDURE
insuffisance
de la preuve

OBJET — Traitement insatisfaisant de sa plainte contre une compagnie de fiducie, pour les procédés utilisés lors du renouvellement d'un emprunt hypothécaire.

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Le président d'une compagnie, propriétaire d'un immeuble commercial, devant renégocier un emprunt hypothécaire, décida de le renouveler avec la compagnie prêteuse qui détenait déjà l'hypothèque, après avoir compris que ce serait aux mêmes conditions que celles offertes par une compagnie rivale. Toutefois, plusieurs mois s'étaient écoulés pendant ces tractations et le contrat fut finalement moins avantageux que s'il eût été conclu avec la compagnie concurrente. L'emprunteur s'adressa

CONSUMMATEURS, COOPÉRATIVES et INSTITUTIONS FINANCIÈRES

donc au ministère des Consommateurs, Coopératives et Institutions financières pour contester la conduite de cette compagnie de fiducie.

Après enquête, le ministère répondit laconiquement au plaignant qu'il n'avait décelé aucun motif de reproche à l'endroit de la compagnie de fiducie concernée, et que la situation dénoncée était une pratique courante en ce milieu. Insatisfait d'une telle réponse, il se plaignit au Protecteur du citoyen.

Le ministère, après avoir reçu la lettre très circonstanciée du plaignant, accompagnée de nombreux documents, avait dépêché un inspecteur qui rencontra quelques officiers de la compagnie et consulta le dossier. Le plaignant comprit mal, semble-t-il, le mandat des interlocuteurs de la compagnie de fiducie qui lui firent une proposition. Ils lui avaient mentionné qu'elle devait être soumise au comité de placement de la compagnie, ce qui impliquait qu'il ne s'agissait pas d'un engagement ferme. De plus, en même temps que cette proposition était faite, on avait demandé au plaignant de produire divers documents, notamment une nouvelle étude de sa situation financière. Il s'écoula quelques mois avant que le dossier ne soit complété, période au cours de laquelle le taux d'intérêt courant du marché hypothécaire connut une hausse d'un demi de un pour cent, d'où l'intérêt du plaignant à obtenir un contrat au taux d'abord proposé, puisqu'il s'agissait d'un emprunt d'au-delà de deux millions de dollars.

Il faut, par ailleurs, bien comprendre le rôle du ministère dans une telle circonstance. Il dispose d'un pouvoir d'inspection et de contrôle des compagnies de fiducie dans un strict but d'intérêt public, puisqu'il ne peut décider des litiges particuliers.

Il serait souhaitable, cependant, que, dans de tels cas, le ministère fournisse aux citoyens une réponse beaucoup plus élaborée et précise les limites restreintes de ses moyens d'action.

SOURCES — *Loi sur les compagnies de fidéicomis*, L.R.Q. 1977, c. C-41, art. 38 et 43.

Dossier 79-1440

FONDS D'INDEMNISATION

38

ERREUR DE DROIT

INDEMNITÉ
victime d'acci-
dent d'auto

OBJET — Refus de lui verser le plein montant auquel il a droit en vertu d'un jugement rendu en sa faveur à la suite de l'accident d'automobile dont il fut victime.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — La Cour provinciale avait condamné le Fonds d'indemnisation à payer la somme de 410 \$ plus intérêts, à la victime d'un accident d'automobile causé par un conducteur dont il ignorait l'identité. Le Fonds, toutefois, n'avait pas satisfait pleinement à son obligation puisqu'il déduisait 200 \$ du montant fixé par le jugement, conformément à l'article 14 de la *Loi de l'indemnisation des victimes d'accident d'automobile*.

Vu que le jugement ne soulevait aucun doute quant au montant de l'indemnité à verser à la victime et se prononçait expressément sur la non application de l'article 14 dans cette cause, le Protecteur du citoyen rappela au Fonds d'indemnisation des victimes d'accident d'automobile qu'un jugement oblige même s'il contredit la jurisprudence antérieure, fut-elle établie par la Cour suprême du Canada, et qu'il n'avait pas d'autre alternative que de s'y soumettre faute de pouvoir en appeler.

À la suite des représentations du Protecteur du citoyen, le Fonds accepta de rembourser au plaignant, par le truchement de son avocat, les 200 \$ retenus, plus les intérêts encourus depuis la date de l'assignation jusqu'à la date du paiement.

SOURCES — *Loi sur l'indemnisation des victimes d'accident d'automobile*, L.R.Q. 1977, c. 1-5, art. 14.

Dossier 79-5660

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

39

CAUTION

INDEMNITÉ
faute de service

OBJET — Perte de l'obligation, fournie à titre de cautionnement lors de sa requête pour un permis de vendeur itinérant.

PERMIS
vendeur itinérant

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Un père et sa fille avaient chacun adressé à l'Office de la protection du consommateur, une requête pour un permis de vendeur itinérant accompagnée, à titre de cautionnement, d'une obligation de 1 000 \$ émise par une municipalité. La réglementation, alors en vigueur, stipulait en effet:

(plainte reçue
en 1977)

«Le cautionnement doit être fourni par le dépôt d'une obligation au porteur émise ou garantie par le Gouvernement du Canada ou de l'une de ses provinces et dont la valeur au marché est au moins égale au montant exigible en vertu de l'article 8.04 du présent règlement.»

Comme ces obligations n'étaient estimées qu'à 970 \$ sur le marché des valeurs mobilières, elles furent renvoyées à leurs propriétaires. Le père niait toutefois avoir reçu la sienne et il s'adressa au Protecteur du citoyen après avoir correspondu à ce sujet avec l'Office, pendant des mois.

L'enquête révéla que l'obligation perdue aurait été expédiée par courrier de première classe. Bien plus, la lettre serait revenue à l'Office estampillée «adresse inexacte» par le bureau de poste pour être réexpédiée le même jour par l'Office, mais non au bon destinataire.

Vu que l'Office n'avait pas pris toutes les précautions d'usage en matière postale et qu'il ne disposait pas de pièces justificatives pour dégager sa responsabilité, le Protecteur du citoyen lui demanda d'assumer les frais de remplacement de l'obligation perdue. Après une enquête menée par le Service de vérification de l'Office et une analyse de son rapport par le Service juridique, la

CONSOMMATEURS, COOPÉRATIVES et INSTITUTIONS FINANCIÈRES

recommandation fut acceptée et le ministère des Consommateurs, coopératives et institutions financières s'engagea à «défrayer le coût des frais de réimpression sur présentation de la facturation à cet effet» et «à indemniser la corporation municipale de toute perte ou dommage résultant de la présentation de l'obligation originale ou d'un coupon original pour paiement».

SOURCES — *Règlement général (adopté sous l'autorité de la Loi de la Protection du Consommateur)*, Arrêté en conseil 1408, 24 mai 1972, Gazette officielle du Québec, (partie II), numéro 23, 10 juin 1972, p. 4768, Section VIII — Cautionnement et droits, art. 8.07 d).

Dossier 77-2223

40

CONSOMMATEUR

OBJET — Obligation injustifiée d'obtenir un permis de vendeur itinérant.

CONTRAT
commercial

DÉCISION — Plainte non fondée.

PERMIS
vendeur itinérant

CONDENSÉ — Le représentant d'une maison de commerce qui vend des couples d'animaux tout en s'engageant à acheter leur éventuelle progéniture à un prix déterminé, soutient que ses clients doivent être considérés comme des commerçants, puisqu'ils veulent faire de la reproduction et de l'élevage. Il ne s'agit donc pas, selon lui, de transactions entre un commerçant et un consommateur et il n'a pas besoin d'obtenir un permis de vendeur itinérant suivant la *Loi sur la protection du consommateur*.

L'Office n'est pas de cet avis. La loi définit le consommateur comme «toute personne physique qui est partie à un contrat en une qualité autre que celle de commerçant». L'acheteur d'un couple reproducteur n'est pas encore en mesure d'effectuer un commerce au moment de la transaction et l'intention avouée de faire de la reproduction et de l'élevage ne suffit pas pour le transformer en commerçant. En conséquence, l'Office exige que le représentant de commerce obtienne un permis de vendeur itinérant et ce dernier s'adresse au Protecteur du citoyen.

CONSOMMATEURS, COOPÉRATIVES et INSTITUTIONS FINANCIÈRES

L'opinion du ministère était conforme à la lettre et à l'esprit de la loi qui vise manifestement à protéger les consommateurs contre les abus possibles de vendeurs non licenciés qui font du porte à porte. La plainte fut jugée non fondée.

SOURCES — *Loi sur la protection du consommateur*, L.Q. 1978, c. 9, art. 1, paragr. d) et r).

Dossier 79-8275

RÉGIE DE L'ASSURANCE-AUTOMOBILE DU QUÉBEC

PLAINTES NON FONDÉES	63
PLAINTES FONDÉES	
correction obtenue — en cours d'enquête	21
correction obtenue — recommandation informelle	34
PLAINTES DONT L'ÉTUDE N'EST PAS COMPLÉTÉE	3
GRAND TOTAL	121

41

INDEMNITÉ
accident
d'automobile

OBJET — Interruption non motivée du versement de l'indemnité de remplacement de revenu à la victime d'un accident d'automobile.

PROCÉDURE
défaut de statuer

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

(plainte reçue
en 1978)

CONDENSÉ — Le 26 septembre 1978, la Régie de l'assurance-automobile recevait une demande d'indemnisation et, dès le 2 octobre suivant, elle autorisait le versement d'une indemnité de remplacement de revenu pour la période allant du 7 septembre au 31 octobre 1978. Puis le dossier demeura inactif. D'où la plainte au Protecteur du citoyen.

L'enquête permit de constater qu'en raison du départ d'un agent d'indemnisation pour un congé de maternité, les communications

CONSOMMATEURS, COOPÉRATIVES et INSTITUTIONS FINANCIÈRES

verbales et écrites du requérant, et celles de son père, n'avaient pas réussi à relancer le dossier quant au remboursement des frais d'assistance médicale et quant au paiement d'une indemnité additionnelle pour le mois de novembre prévue au rapport médical, indemnité dont la base n'avait d'ailleurs pas été réajustée conformément à l'article 20 de la *Loi de l'assurance-automobile*.

À la suite d'une recommandation du Protecteur du citoyen formulée le 10 janvier 1979, la Régie réactiva le dossier en ce sens tout en s'enquérant de l'état du réclamant auprès de son médecin traitant pour prolonger au besoin l'indemnité de remplacement de revenu.

SOURCES — *Loi sur l'assurance-automobile*, L.R.Q. 1977, c. A-25, art. 3, 20, 21 et 45.

Dossier 78-3157

42

DÉLAI
décision

OBJET — Lenteur à lui transmettre un avis de décision par écrit pour motiver son inadmissibilité aux versements d'indemnité de remplacement de revenu après le 30 juillet 1979.

INDEMNITÉ
accident
d'automobile

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

PROCÉDURE
formalité

CONDENSÉ — Le 19 juillet 1979, au terme d'un examen, la victime d'un accident d'automobile avait demandé à son orthopédiste de lui fournir le rapport médical qu'elle devait produire à la Régie pour continuer de bénéficier des indemnités auxquelles elle pouvait avoir droit. Le médecin, après avoir exigé 15 \$ pour ce faire, accepta de transmettre le rapport directement à la Régie. Le formulaire en question, ne fut reçu, toutefois par la Régie que le 31 août 1979. Le spécialiste y précisait que sa patiente était capable de retourner à ses occupations habituelles le 30 juillet 1979 et qu'il restait à évaluer, pour fins d'indemnité partielle, si des séquelles permanentes étaient à prévoir. Le 12 septembre 1979, n'ayant reçu aucun versement de la part de la Régie comme indemnité de remplacement de revenu depuis le 30 juillet 1979, et n'étant pas

CONSOMMATEURS, COOPÉRATIVES et INSTITUTIONS FINANCIÈRES

parvenue à comprendre ce qui se passait, la requérante s'adressa au Protecteur du citoyen.

L'enquête permit de constater que, dès le 1er août 1979, la Régie avait reçu, avec l'autorisation de la requérante, une copie de son dossier hospitalier dans lequel apparaissaient les dates des consultations auprès de son spécialiste, qui la considérait guérie le 19 juillet 1979, mais avec une faiblesse légère au quadriceps. Le rapport ultérieur qu'avait produit ce même médecin indiquait néanmoins qu'elle demeurerait incapable de retourner à ses occupations habituelles avant le 30 juillet 1979. Après avoir consulté le médecin-conseil, l'agent d'indemnisation avait alors conclu de ne pas verser d'indemnité de remplacement de revenu additionnelle après le 30 juillet 1979. De plus, le dossier était soumis au Bureau médical pour établir la possibilité d'un déficit anatomo-physiologique. Toutefois, quinze jours après avoir reçu toute la documentation requise, la Régie n'avait pas encore transmis à la requérante un avis de décision motivée.

Présumer qu'il appartenait au médecin traitant, dès le 19 juillet 1979, d'informer sa patiente que son incapacité était terminée et que, par conséquent, elle n'avait plus droit à d'autres indemnités, ne saurait libérer la Régie de son obligation de motiver ses décisions par écrit. Suite aux représentations du Protecteur du citoyen, la Régie accepta d'accélérer la procédure pour que cette lettre parvienne à la plaignante dans les plus brefs délais. D'autant plus que, séparée et mère de trois enfants en bas âge, elle attendait d'être située sur la position de la Régie avant de s'adresser au ministère des Affaires sociales pour bénéficier à nouveau des allocations d'aide sociale qu'elle avait cessé de recevoir à cause des indemnités qui, à la suite de son accident, lui étaient devenues payables en vertu de la *Loi de l'assurance-automobile*.

La plaignante fut incitée à se présenter immédiatement au bureau local du ministère des Affaires sociales pour formuler sa demande d'aide sociale, quitte à produire plus tard la lettre de la Régie témoignant de son impossibilité de continuer à bénéficier des indemnités de la *Loi de l'assurance-automobile*. Autrement, elle risquait d'être hors délai pour satisfaire à la *Loi de l'aide sociale* suivant laquelle un bénéficiaire ne saurait se rendre admissible au versement de l'aide sociale pour un mois antérieur à celui de sa demande. Elle aurait donc perdu tout moyen de subsistance pen-

CONSUMMATEURS, COOPÉRATIVES et INSTITUTIONS FINANCIÈRES

dant un mois pour des raisons de formalités et de délais indépendantes de sa volonté.

Une meilleure sensibilisation des agents chargés de l'étude de ces dossiers, de même qu'une meilleure coordination des organismes impliqués dans l'administration de deux lois sociales différentes, mais complémentaires, s'imposent pour éviter que des requérants se voient privés de bénéfices auxquels ils pourraient avoir droit.

SOURCES — *Loi sur l'assurance-automobile*, L.R.Q. 1977, c. A-25, art. 52, par. 4 — *Loi sur l'aide sociale*, L.R.Q. 1977 c. A-16, art. 19 — *Règlement concernant l'aide sociale*, Arrêté en conseil numéro 957, 4 avril 1979, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), numéro 21, 25 avril 1979, p. 2887, art. 2.01 et 2.03.

Dossier 79-2668

43

HONORAIRES
PROFESSIONNELS

OBJET — Défaut de rembourser pleinement les frais de transport encourus pour l'hospitalisation d'un enfant rendue nécessaire à la suite d'un accident d'automobile.

INDEMNITÉ
accident
d'automobile

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

TUTELLE

CONDENSÉ — Sur réception d'une réclamation, pour un enfant victime d'un accident d'automobile, la Régie, conformément aux articles 22 et 26 de la *Loi de l'assurance-automobile*, lui versa une indemnité de remplacement de revenu pour la période du 1er juillet au 1er septembre 1978, date de reprise de ses occupations habituelles, en l'occurrence le retour en classe. Le réclamant, cependant, dut, en janvier 1979, être hospitalisé à nouveau pour subir une intervention chirurgicale, rendue nécessaire en raison des séquelles laissées par l'accident. La Régie versa, sans aucune objection, une indemnité de remplacement de revenu pour cette période d'hospitalisation, du 8 au 28 janvier 1979.

Outre ces indemnités, la Régie avait aussi remboursé des frais d'ambulance, la perte de vêtements, le coût de médicaments et

CONSUMMATEURS, COOPÉRATIVES ET INSTITUTIONS FINANCIÈRES

enfin des frais de transport nécessités par la condition de l'enfant. Mais, à cet égard, un problème se posait: l'agent d'indemnisation persistait à n'autoriser le paiement que de l'aller et retour de l'enfant seul. Le Protecteur du citoyen convainquit la Régie de considérer le fait qu'il s'agissait non pas d'un adulte mais d'un mineur que ses parents devaient accompagner, et elle accepta de compléter le remboursement des frais encourus à ce titre.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen, après avoir fait valoir que le remboursement des honoraires professionnels nécessités par la nomination d'un tuteur était insuffisant, vu que l'agent d'indemnisation n'avait pas alloué le montant maximum (68 \$) de couverture à cette fin, obtint que la Régie verse un réajustement de 47 \$. Cette somme additionnelle ne couvrit pas la totalité du compte du notaire, mais permit certainement de s'en tenir à un niveau d'honoraires normalement acceptable.

Quant à la période couverte par l'indemnité de remplacement de revenu que le tuteur prétendait devoir être prolongée du 1er septembre 1978 au mois de décembre inclusivement, le Protecteur du citoyen l'informa que l'article 55 de la loi lui permettait d'aller en révision auprès de la Régie pour contester la décision du Service de l'indemnisation avec la réserve, cependant, que la Régie n'est tenue de verser l'indemnité de remplacement de revenu que durant la période où la victime s'avère incapable de vaquer aux occupations habituelles de son âge. Dans ce cas, puisqu'il s'agissait d'un mineur qui, au mois de septembre, avait poursuivi normalement son année scolaire, il en résultait donc que la Régie n'était pas tenue de verser l'indemnité de remplacement de revenu pour cette période.

Le Protecteur du citoyen enfin informa les parents de l'enfant qu'éventuellement celui-ci pourrait être reconvoqué pour évaluer les séquelles de ses blessures et, s'il y avait lieu, fixer un pourcentage de déficit anatomo-physiologique.

SOURCES — *Loi sur l'assurance-automobile*, L.R.Q. 1977, c. A-25, art. 3, 22 et 26 — *Règlement concernant les indemnités*, Arrêté en conseil numéro 371, 16 février 1978, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), numéro 10, 28 février 1978, p. 1281, section II, art. 18.

Dossier 79-0692

44

DÉLAI
paiement

FRAIS FUNÉRAIRES

INDEMNITÉ
accident
d'automobile

OBJET — Défaut de poursuivre les paiements préliminaires de l'indemnité de remplacement de revenu après le décès de son mari, à la suite d'un accident d'automobile.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

*(plainte reçue
en 1978)*

CONDENSÉ — Une dame dont le mari était décédé à la suite d'un accident d'automobile adressa à la Régie de l'assurance-automobile, le 5 juin 1978, une demande d'indemnisation accompagnée du rapport d'accident et du rapport médical. La Régie accepta la réclamation le 19 juin suivant et effectua, un mois et demi plus tard, le premier versement préliminaire de l'indemnité de décès au montant de 800 \$. Puis le deuxième versement de cette indemnité ne fut ni accepté ni payé avant le 18 janvier 1979.

Il est vrai que plusieurs documents avaient été préparés en vue d'obtenir l'autorisation du conseil d'administration de la Régie de procéder au paiement régulier de l'indemnité de décès et au remboursement des frais inhérents au transport ambulancier et des frais funéraires. C'était là la procédure passablement rigoureuse que l'on suivait à l'époque pour ces paiements. Néanmoins, par erreur ou par négligence, la procédure n'avait pas été complétée dans ce dossier.

Sur l'invitation du Protecteur du citoyen, en date du 16 janvier 1979, on fit en sorte de verser, sur la base préliminaire, les sommes dues pour la période courue, soit un montant de 1 000 \$ environ, mais surtout de compléter le dossier et de le soumettre au conseil d'administration de la Régie pour que fut prise une décision finale quant au paiement régulier de l'indemnité de décès et au remboursement des frais funéraires.

L'étude de ce dossier et de quelques autres identiques a fait déplorer au Protecteur du citoyen les délais qui sont imposés aux

CONSOMMATEURS, COOPÉRATIVES ET
INSTITUTIONS FINANCIÈRES

bénéficiaires de l'assurance-automobile. Ils n'ont pas toujours, en effet, les moyens pécuniaires pour rencontrer, outre leurs obligations habituelles, celles que nécessitent ces événements malheureux.

SOURCES — *Loi sur l'assurance-automobile*, L.R.Q. 1977, c. A-25, art. 36, 37, 43, 45, 47, 52, 53 et 54.

Dossier 79-5196
78-8202

ÉDUCATION

PLAINTES NON FONDÉES	69
PLAINTES FONDÉES	
correction obtenue — recommandation informelle	8
correction obtenue — recommandation formelle	1
PLAINTES DONT L'ÉTUDE N'EST PAS COMPLÉTÉE	1
GRAND TOTAL	79

45

EXAMEN

OBJET — Obligation de se soumettre à un examen de qualification sur le système scolaire québécois imposée à une enseignante depuis 17 ans au Québec.

PERMIS enseignant

DÉCISION — Plainte non fondée — service rendu.

PROCÉDURE formalité

CONDENSÉ — Force est de constater que l'on peut enseigner dans le secteur public québécois, pendant 17 ans, sans satisfaire aux conditions de qualification exigées par le ministère de l'Éducation dès les premières années d'exercice. Née et détenant son diplôme permanent d'instituteur hors Québec, la plaignante était venue professer au Québec il y a plus de 17 ans déjà et y enseignait l'anglais, comme langue seconde. Or, en révisant systématiquement ses dossiers administratifs, son deuxième employeur s'aperçut qu'elle n'avait jamais demandé ou obtenu une autorisation provisoire d'enseigner dans le cadre de la procédure de reconnaissance par le ministère de l'Éducation des brevets d'enseignement octroyés hors du Québec.

Les règles administratives relatives à l'autorisation légale d'enseigner prévoient, en effet, la reconnaissance des brevets d'enseignement octroyés hors du Québec. Les détenteurs d'un tel brevet d'enseignement reçoivent d'abord, si leur dossier est jugé satisfaisant, une lettre d'éligibilité qui peut être, par la suite, remplacée par une autorisation provisoire d'enseigner, selon un processus préétabli. Enfin, un brevet d'enseignement succède à l'autorisation provisoire d'enseigner lorsque le candidat a satisfait aux conditions qui lui ont été imposées au moment de l'émission de celle-ci, conditions qui habituellement sont les suivantes:

ÉDUCATION

- « 1 - être jugé compétent au terme de sa période probatoire;
- 2 - réussir l'examen ministériel de qualification sur le système scolaire québécois;
- 3 - réussir l'examen ministériel de qualification sur la langue d'enseignement, s'il y lieu;
- 4 - fournir la preuve qu'il est citoyen canadien dans un délai d'au plus six ans à compter de la date d'émission de l'autorisation provisoire d'enseigner.»

La plaignante avait déjà satisfait aux conditions 3 et 4.

Quant à l'évaluation de sa compétence, à la fin de sa période probatoire, son employeur et le service de la certification des maîtres du ministère convinrent qu'en considération de ses états de service au Québec, une appréciation favorable de la qualification pédagogique de cette enseignante suffirait.

Mais le Service de la certification des maîtres obligea, cependant, la plaignante à satisfaire à la condition 2, soit réussir l'examen ministériel de qualification sur le système scolaire québécois, si elle voulait qu'un brevet d'enseignement succède à son autorisation provisoire récemment émise et acquise. La plaignante estimait que l'examen requis lui était nettement défavorable et elle ne pouvait bénéficier, croyait-elle, de cours et d'explications adéquates. Elle se sentait seule devant un examen dont le style lui était totalement inconnu et dont le résultat lui semblait incertain vu le grand nombre de lois et de règlements à mémoriser. Bref, cette dame avait peur d'échouer et de voir sa carrière compromise. Le ministère de l'Éducation, pour sa part, ne voulait aucunement mettre en péril la carrière de ce professeur, mais il tenait à ce qu'elle satisfasse à cette exigence, comme tous les professeurs qui postulent un brevet d'enseignement du Québec.

Comme cette composante de la qualification n'avait été rappelée à la plaignante que 17 ans après le début de l'exercice de sa profession au Québec, situation plutôt exceptionnelle, et compte tenu du mouvement de régularisation mis de l'avant par le Service de la certification et de la probation des maîtres, le Protecteur du citoyen demanda au ministère de vérifier sa qualification sur le système scolaire québécois par un mode de contrôle plus familier que l'épreuve écrite de l'examen régulier de qualification. Le ministère de l'Éducation accepta, mais à titre extrêmement exceptionnel. Il

ÉDUCATION

fit parvenir à la plaignante une liste de sujets à préparer, puis des fonctionnaires la rencontrèrent, à son lieu de travail, pour la soumettre à un examen oral dénué de tout formalisme.

SOURCES — *Règles administratives relatives à l'autorisation légale d'enseigner dans les institutions régies par les règlements du ministre de l'Éducation du Québec pour l'année scolaire 1976-1977, ministère de l'Éducation, Service de la certification et de la probation des enseignants et Service général des personnels des organismes d'enseignement, 12 octobre 1976.*

Dossier 79-1087

46

CLASSIFICATION
enseignant

OBJET — Refus de lui reconnaître douze années de scolarité sur la base de son admission aux études collégiales en 1969-1970.

SCOLARITÉ

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Une enseignante conteste le refus du ministère de l'Éducation de lui reconnaître douze années de scolarité sur la base de son admission aux études collégiales en 1969-1970.

Suivant l'article 14 du régime pédagogique de l'enseignement, pour l'année 1969-1970, peuvent être admis:

«a) les étudiants qui ont réussi la classe de secondaire V

...
b) les étudiants qui ont obtenu au moins 30 crédits du premier cycle des cours conduisant au brevet d'enseignement classe A;

c) les étudiants qui, à titre exceptionnel, auraient été jugés capables d'atteindre, moyennant un maximum de six cours d'appoint, un niveau de connaissance équivalent à celui des catégories d'étudiants énumérés à l'article 14a). 'À titre exceptionnel' s'applique dans le cas d'un étudiant de onzième année, mais il doit s'agir d'un étudiant de onzième classique ou de onzième scientifique qui satisfait aux conditions suivantes:

1- être dans le premier tiers de sa classe

ÉDUCATION

2- avoir conservé 75% de moyenne générale en onzième année.

On doit considérer l'une ou l'autre de ces conditions, ou les deux, le cas échéant;

d) toute personne qui possède les prérequis.»

On constate donc qu'il ne faut pas nécessairement avoir douze ans de scolarité pour être admis au cours collégial en 1969-1970. C'est, d'ailleurs, précisément le cas de la plaignante puisqu'elle entre dans la catégorie des étudiants «à titre exceptionnel» (art. 14c). En effet, elle détient, en 1969, un certificat de onzième année, est dans le premier tiers de sa classe avec une moyenne générale de plus de 75%, enfin elle suit et réussit les trois cours d'appoint exigés par le collège où elle désire s'inscrire. Elle ne peut donc prétendre à douze années de scolarité pour ses études de formation générale. Répondre aux conditions d'admissibilité aux études collégiales et obtenir un certificat de douzième année du ministère de l'Éducation, sont deux situations différentes qui ne doivent pas être confondues, parce qu'elles ne produisent pas les mêmes effets.

Le Protecteur du citoyen considéra donc que le ministère de l'Éducation n'était pas à blâmer. Il informa, cependant, la plaignante que le Manuel d'évaluation de la scolarité des enseignants prévoit qu'une scolarité additionnelle est accordée pour les cours d'appoint qui ont été suivis et réussis en vue de satisfaire aux exigences d'admission aux études collégiales.

SOURCES — *Manuel d'évaluation de la scolarité*, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, Service de la classification des enseignants (Service général des personnels des organismes d'enseignement), *Cours collégial Québec*, no 010-201-0-0100, p. 1 de 10 — *Cahier 1 de l'enseignement collégial 1969-1970*, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, Direction générale de l'enseignement collégial, Régime pédagogique, art. 14.

Dossier 79-3399

PROCÉDURE
soumissions
publiques

OBJET — Annulation préjudiciable d'une soumission publique pour une production audio-visuelle.

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Un soumissionnaire, à un appel d'offres du ministère de l'Éducation pour une production audio-visuelle, reprochait à ce dernier d'avoir subséquemment annulé la soumission publique qu'il avait faite, ainsi que la procédure d'information et de réception des soumissions qui en découlaient.

L'enquête révéla que le ministère avait tenté de décommander toute publication de l'appel d'offres concerné à cause de son irrégularité administrative, mais qu'un avis avait paru, néanmoins, dans un quotidien de la ville de Québec. Le plaignant qui avait lu ce journal s'était rendu inutilement à Montréal où, d'après l'annonce, devait se tenir une séance d'information.

Le règlement concernant les contrats de service du Gouvernement prévoit qu'un «contrat de service relié à l'audio-visuel et aux arts graphiques ne peut être conclu à moins que des soumissions n'aient été sollicitées, sauf lorsqu'il s'agit de travaux dont le coût estimatif est inférieur à 5 000 \$». S'il y a lieu de solliciter des soumissions, elles le sont «selon l'une ou l'autre des méthodes suivantes:

- a) appel d'offres dans les journaux lorsque le coût estimatif du contrat est de 50 000 \$ ou plus; ou
- b) appel d'offres sur invitation dans tous les autres cas».

Dans le cas de l'appel d'offres concerné, le coût estimatif étant inférieur à 50 000 \$, les soumissions ne pouvaient donc être sollicitées que sur invitation et le fait qu'on l'ait annoncé dans un journal de Québec n'en corrigeait pas pour autant les irrégularités. Le ministère devait l'annuler et il le fit, d'ailleurs, auprès du plaignant lui-même, lors de la séance d'information tenue à Montréal. Si ce dernier estimait avoir subi un préjudice quelconque, il lui appartenait d'adresser une réclamation au ministère de l'Éducation.

ÉDUCATION

SOURCES — *Règlement concernant les contrats de service du Gouvernement*, Arrêté en conseil numéro 3475, 19 octobre 1977, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), numéro 50, 30 novembre 1977, p. 6157, — *Directive concernant certaines modalités d'application de la section du règlement concernant les contrats de service du Gouvernement relatives aux services reliés à l'audio-visuel et aux arts graphiques*, numéro 5-78, Conseil du Trésor, 14 février 1978.

Dossier 79-1329

48

ADMISSIBILITÉ

OBJET — Refus de reconnaître son droit à participer au régime des prêts et bourses.

ERREUR DE DROIT

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

PRESTATION
prêts et bourses

CONDENSÉ — L'année académique 1979-1980 d'un étudiant se partageait en deux sessions de nature différente. En première session d'étude, il terminait son collégial et habitait chez ses parents; en deuxième session, il entrait à l'université et devait se trouver une résidence personnelle. Ses frais de subsistance et de scolarité différaient donc sensiblement en cours d'année. Le ministre, toutefois, lui appliquait la règle d'exclusion du régime des prêts et bourses sur l'unique base annuelle d'études collégiales et de résidence chez les parents (17 950 \$); il ne tenait donc pas compte de sa situation réelle et, de ce fait, niait son droit à une assistance financière gouvernementale. L'étudiant s'adressa alors au Protecteur du citoyen.

Partant des modalités d'exclusion prévues par le système de prêts et bourses, le Protecteur du citoyen proposa au ministre de prendre comme base de calcul la moyenne des montants pertinents au cas du plaignant, soit 17 000 \$, pour un étudiant de niveau collégial pouvant résider au foyer, et 22 500 \$, pour un étudiant universitaire ne pouvant pas résider au foyer. Le seuil d'exclusion aurait été ainsi non pas 17 950 \$, mais 19 750 \$ et aurait permis à l'étudiant d'être aidé pécuniairement en vertu de la *Loi des prêts et bourses aux étudiants*.

ÉDUCATION

La Direction du service des prêts et bourses envisagea et analysa diverses solutions pour en venir à adopter celle de l'admissibilité au régime des prêts et bourses décrétée sur une base sessionnelle au lieu d'une base annuelle. En d'autres termes, dans le cas du plaignant, le ministère lui octroya une bourse uniquement pour la seconde session, puisque pendant la première session, il était inadmissible au régime des prêts et bourses suivant les modalités de la règle d'exclusion.

SOURCES — *Règles d'attribution des prêts et bourses aux étudiants*, (année scolaire 1979-1980), MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, Service des prêts et bourses aux étudiants, pp. 8 et 9.

Dossier 80-5785

49

PERMIS
enseignement
en anglais

OBJET — Refus d'autoriser leur fils à terminer son cours secondaire en anglais parce qu'il ne s'était pas soumis aux tests linguistiques prévus par la *Loi sur la langue officielle* («Loi 22»).

TESTS LINGUIS-
TIQUES

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

PROCÉDURE
insuffisance
de la preuve

CONDENSÉ — Des parents francophones se plaignaient que le ministre de l'Éducation refusait à leur fils de terminer ses études en anglais parce qu'il ne s'était pas soumis aux tests linguistiques prévus par la *Loi sur la langue officielle*.

En effet celui-ci, ayant toujours fréquenté l'école anglaise depuis sa première année primaire, n'avait pas jugé bon de donner suite à l'avis de convocation reçu en septembre 1976 et ses parents ne l'avaient pas obligé pour la même raison. Il avait alors été inscrit de nouveau à l'école anglaise, dans un autre secteur cependant, et avait bénéficié automatiquement d'un certificat d'admissibilité.

Cette situation de fait fut découverte à l'occasion de la révision de certains dossiers que fit le bureau d'admissibilité à l'enseignement en anglais, au cours de l'année 1978, et il émit alors un avis officiel d'annulation du certificat d'admissibilité du fils des plaignants. Ils

ÉDUCATION

s'adressèrent à la Commission d'appel qui confirma cette décision. L'étudiant utilisa malgré tout son certificat d'admissibilité en septembre 1978, mais se fit interdire, en fin de Secondaire V, l'accès aux examens officiels.

Le Protecteur du citoyen avait eu en 1976, 1 419 plaintes concernant les tests linguistiques prévus par la *Loi sur la langue officielle*. Il savait donc pertinemment bien que le ministre de l'Éducation d'alors avait demandé à toutes les commissions scolaires de lui faire parvenir une copie de la fiche officielle d'inscription des élèves qui demandaient à recevoir l'enseignement en langue anglaise pour la première fois en septembre 1976, ainsi qu'une feuille de renseignements complémentaires dont le libellé avait été établi par le ministère de l'Éducation lui-même. Or, l'étudiant dont il était ici question ne demandait pas à recevoir l'enseignement en langue anglaise pour la première fois, en septembre 1976. Il fallait donc revoir la question de son admissibilité à l'enseignement en anglais.

Les pièces administratives au dossier du fils des plaignants au bureau d'admissibilité à l'enseignement en anglais n'établissaient pas, semble-t-il, qu'il fréquentait l'école anglaise depuis sa première année primaire, ni même en 1975-1976, dernière année de scolarité avant l'entrée en vigueur de la *Loi sur la langue française*. Le responsable du bureau d'admissibilité accepta d'étudier le cas et de considérer la preuve de sa fréquentation scolaire en langue anglaise. La conclusion ne pouvait être que de le déclarer admissible à l'enseignement en langue anglaise.

SOURCES — *Loi sur la langue officielle*, L. Q. 1974, c. 6. *Rapport du Protecteur du citoyen 1976*, livre premier, p. 23.

Dossier 79-7115

ENVIRONNEMENT

PLAINTES NON FONDÉES	33
PLAINTES FONDÉES	
correction impossible	2
correction obtenue — en cours d'enquête	1
GRAND TOTAL	36

50

ABATTOIR

OBJET — Tolérance manifestée à l'égard d'une compagnie polluante.

DÉLAI
décision

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

ENVIRONNEMENT
pollution

CONDENSÉ — En 1978, le propriétaire d'un terrain de camping éprouvait des difficultés car ses clients interrompaient prématurément leur séjour ou voulaient être remboursés, en raison des odeurs nauséabondes qui parvenaient jusqu'à leur campement. Fallait-il s'en étonner puisque l'abattoir de volailles situé à proximité de ses installations déversait ses eaux usées à ciel ouvert à quelques centaines de pieds de l'endroit où se trouvaient ses campeurs. Il dénonça immédiatement cette situation aux Services de protection de l'environnement qui se limitèrent à procéder à une inspection. Il revint à la charge plusieurs mois plus tard pour apprendre que l'on manifestait une certaine tolérance à l'endroit de la compagnie polluante. D'où sa plainte au Protecteur du citoyen.

En vertu de la *Loi de la qualité de l'environnement*, toute personne qui désire augmenter la production d'un bien dont il est susceptible de résulter un rejet de contaminants dans l'environnement, doit préalablement obtenir l'autorisation du directeur des Services de protection de l'environnement. Par ailleurs, le chapitre 16 des règlements provinciaux d'hygiène prévoit qu'aucun abattoir ne doit être établi à moins de 150 pieds de toute habitation. Au moment de l'enquête du Protecteur du citoyen, la compagnie propriétaire de l'abattoir de volailles opérait en complète contravention à la loi et au règlement précités, et ce, depuis plusieurs années.

ENVIRONNEMENT

En effet, dès 1976, les Services de protection de l'environnement avaient constaté que l'abattoir ne possédait qu'un système rudimentaire d'évacuation des eaux usées et reconnu que l'agrandissement que la compagnie avait réalisé allait doubler sa production; aussi le directeur avait-il refusé de lui émettre un certificat d'autorisation d'opérer. Malgré cela, la compagnie continua ses activités.

Le plaignant endurait cette situation pendant que, sur la foi de promesses qui s'avèrent peu sérieuses, les Services de protection de l'environnement accordaient délai sur délai à la compagnie pour se conformer à leurs exigences et faisaient preuve de tolérance à son endroit, bien que ses fonctionnaires eux-mêmes admettaient, par écrit, que la plainte du citoyen était fondée.

Au bout de trois ans, les Services de protection de l'environnement réalisaient enfin que les bonnes intentions de la compagnie avaient toujours été vaines et qu'il était temps de tenir compte du droit bafoué du plaignant. Ils préparèrent alors un avis d'ordonnance intimant la compagnie polluante, entre autres, de mettre en opération un système de traitement des eaux usées de son abattoir au plus tard le 1er juin 1980.

Que de temps accordé à cette compagnie polluante, si l'on compare l'empressement qu'avaient mis les Services de protection de l'environnement à exiger de l'ancien propriétaire de ce terrain de camping l'installation d'un système d'évacuation de ses eaux usées, d'un coût de près de 40 000 \$!.

Le rôle du Protecteur du citoyen aura été de démontrer personnellement au directeur des Services de protection de l'environnement, pièces en mains, la «tolérance intolérable» que ses services avaient manifestée dans ce dossier et de lui faire part de son intention d'intervenir au moindre relâchement dans l'exécution de l'ordonnance émise contre la compagnie polluante.

SOURCES — *Loi sur la qualité de l'environnement*, L.R.Q. 1977, c. Q-2, art. 22 — *Règlement concernant les abattoirs et autres établissements où l'on traite ou emmagasine des matières putrescibles*, Arrêté en conseil numéro 479, 12 février 1944, *Gazette officielle du Québec*, 3 juin 1944, p. 1230, art. 4.

Dossier 79-0853

FINANCES

CURATELLE PUBLIQUE

PLAINTES NON FONDÉES	17
PLAINTÉ FONDÉE	
correction obtenue — en cours d'enquête	1
PLAINTES DONT L'ÉTUDE N'EST PAS COMPLÉTÉE	3
GRAND TOTAL	21

51

DOMAINE PUBLIC
biens délaissés

OBJET — Refus de faire couper des arbres qui menacent sa propriété.

SANCTION
dissolution de
compagnie

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Plantés dans la ruelle, à l'arrière de la propriété du plaignant, trois ormes américains morts menaçaient de tomber sur sa maison. Après diverses démarches, ayant appris que cette ruelle appartenait à une compagnie fédérale de gestion immobilière, qui avait cessé d'opérer depuis le mois de février 1938, il s'adressa au Curateur public, à titre d'administrateur provisoire des biens de cette corporation éteinte, pour faire couper les arbres. Découragé par le nombre de documents qu'on exigeait de lui pour intervenir, il fit appel, cette fois, au Protecteur du citoyen.

La plainte contre le Curateur public n'était pas fondée. Il est exact, en effet, que ce dernier agit d'office comme administrateur provisoire des biens délaissés par une corporation éteinte, mais en autant qu'il est notifié du délaissement par la production de l'acte d'incorporation, de la déclaration officielle d'extinction, avec l'avis publié dans la Gazette officielle du Canada, et, s'il y a lieu, de tous les titres de propriété des biens avec certificat de recherche à jour et plan d'arpenteur géomètre s'il s'agit de biens immobiliers. Bien que cette obligation soit exigée par l'article 3.03 du règlement pour établir la compétence du Curateur public, il n'en demeure pas moins difficile et onéreux pour les citoyens de retracer tous ces documents.

Le Protecteur du citoyen vérifia au Bureau d'enregistrement la description physique des lots qui constituaient la ruelle, la date de leur achat et l'identité de leur propriétaire véritable. Puis, il

FINANCES

contacta la ville de Montréal pour connaître l'état du dossier fiscal de ces terrains; grâce à la remise d'un plan cadastral et à la consultation du Rôle spécial, il découvrit que la ruelle n'avait qu'une valeur nominale d'un dollar et que, de ce fait, elle n'était pas taxable suivant une jurisprudence établie.

Le Protecteur du citoyen ayant procédé enfin à diverses vérifications, tant dans la Gazette officielle du Canada, qu'auprès de Consommation et Corporations Canada, apprit que la compagnie était effectivement inactive depuis fort longtemps, mais qu'aucun formulaire d'abandon de charte n'avait été déposé, conformément à la *Loi des corporations canadiennes*, pas plus qu'un certificat de prorogation exigible par la *Loi des corporations commerciales canadiennes*. Or, l'article 261 de cette dernière loi décrète la dissolution automatique de toute compagnie dont le certificat de prorogation n'est pas déposé dans les cinq ans de l'entrée en vigueur de cette nouvelle loi, soit le 15 décembre 1975. La compagnie propriétaire de la ruelle n'était donc pas encore éteinte aux yeux de la loi fédérale.

Tous ces renseignements furent communiqués au plaignant qui, entre temps, avait fait couper l'arbre le plus menaçant pour sa maison. Il envisage de s'adresser, de nouveau, à la Curatelle publique lors de la dissolution effective de la compagnie.

SOURCES — *Loi sur la curatelle publique*, L.R.Q. 1977, c. C-80, art. 12, alinéa f) — *Règlement concernant la curatelle publique*, Arrêté en conseil numéro 1491, 31 mai 1972, Gazette officielle du Québec, (partie II), p. 4939, art. 3.03 — *Loi des corporations canadiennes*, S.R.C. 1970, c. C-32, art. 32 — *Loi sur les corporations commerciales canadiennes*, S.C. 1974-75-76, C. 33, art. 261.

Dossier 79-8328

FINANCES

52

CURATEUR

OBJET — Négligence du Curateur public dans l'exercice de son pouvoir de surveillance d'un curateur privé.

POUVOIR DE
SURVEILLANCE

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue pendant l'enquête.

CONDENSÉ — Le 19 janvier 1977, un fils est nommé curateur aux biens et à la personne de sa mère. Le 27 octobre 1977, la Cour supérieure l'autorise, pour le compte de l'interdite, à renoncer à la succession de son époux, accepter la communauté de biens et vendre un immeuble pour une valeur non inférieure à 51 000 \$. Le 30 novembre 1978, le curateur n'ayant pas encore donné suite au jugement de la Cour supérieure, son frère s'adressa au Curateur public pour lui demander d'intervenir au dossier. La Curatelle publique aurait d'ailleurs dû le faire d'office avant cette requête, puisque, contrairement au règlement concernant la Curatelle publique, le curateur n'avait pas produit l'inventaire des biens dans les 30 jours de sa nomination, ni le rapport annuel de son administration dans les 60 jours de l'anniversaire de sa nomination et, qu'enfin, il n'avait pas fait enregistrer d'hypothèque légale sur ses immeubles personnels. Après avoir requis en vain le curateur de produire tous les documents manquants, la Curatelle publique, le 19 janvier 1979, le mettait en demeure de s'exécuter dans les 10 jours sous peine de destitution, puis, le 26 mars 1979, lui donnait un nouvel avis pourvu de la même sanction. Le 12 avril 1979, le frère du curateur, qui avait demandé au Curateur public d'intervenir le 30 novembre 1978, s'adressa, faute de résultat, au Protecteur du citoyen.

Outre les irrégularités mentionnées précédemment, l'enquête révéla que le service juridique de la Curatelle publique avait erré en droit en soutenant qu'il suffisait de renoncer tacitement à une succession, alors que l'article 651 du Code civil stipule qu'une renonciation à une succession ne se présume pas mais qu'elle doit se faire par un acte notarié ou par une déclaration judiciaire. Qu'à cela ne tienne, le 10 mai 1979, le fonctionnaire au dossier informait le frère du curateur que l'administration des biens avait été

FINANCES

jugée satisfaisante par les services de la surveillance de la Curatelle publique, et on avisa le ministre des Finances, dans le même sens.

Le Protecteur du citoyen rencontra le Curateur public pour l'informer des anomalies de ce dossier révélatrices de lacunes certaines sur le plan administratif.

SOURCES — *Règlement concernant la Curatelle publique*, Arrêté en conseil numéro 1491, 31 mai 1972, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), numéro 24, 10 juin 1972, p. 4939, art. 7.01 et 7.02.

Dossier 79-1107

FONCTION PUBLIQUE

COMMISSION ADMINISTRATIVE DU RÉGIME DE RETRAITE

PLAINTES NON FONDÉES	21
PLAINTES FONDÉES	
correction obtenue — en cours d'enquête	12
correction obtenue — recommandation informelle	2
PLAINTES DONT L'ÉTUDE N'EST PAS COMPLÉTÉE	3
GRAND TOTAL	38

53

ENTRETIEN MÉNAGER

OBJET — Erreur dans la détermination de la date de mise à la retraite pour raison d'invalidité.

ERREUR DE FAIT

INVALIDITÉ

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue pendant l'enquête.

PRESTATION

pension de retraite

CONDENSÉ — La plaignante, une employée du ministère des Travaux publics, faisait l'entretien ménager de divers bureaux gouvernementaux. Elle appartenait à la catégorie des ouvriers et travaillait ainsi depuis de nombreuses années moins de 20 heures par semaine, ce qui l'excluait du régime syndical en vertu d'une disposition de la convention collective.

(plainte reçue
en 1977)

Devenue invalide au mois de janvier 1977, elle épuisa d'abord sa réserve de congés de maladie puis, par la suite, reçut des prestations d'assurance-salaire jusqu'au mois de juin de cette année-là, alors que son employeur l'avisait que, n'étant pas soumise à la convention collective, elle n'y avait aucun droit. Certaines circonstances — dont la maladie et différentes démarches pour bien comprendre sa situation — firent en sorte qu'elle ne remit sa démission qu'au mois d'octobre 1977, en même temps qu'elle faisait une demande de mise à la retraite pour raison d'invalidité. La Commission administrative du régime de retraite accueillit cette demande et procéda au paiement de la pension à compter du jour de sa lettre de démission.

FONCTION PUBLIQUE

C'est alors qu'elle s'adressa au Protecteur du citoyen. Vu qu'il y avait eu continuité de son état d'invalidité, elle n'admettait pas l'interruption de paiement, du mois de juin au mois d'octobre et réclamait donc qu'on lui verse, pour cette période, soit des prestations d'assurance-salaire, soit sa pension de retraite.

Dès l'instant où la Commission fut informée de cette situation, elle en vérifia tous les éléments de fait et de droit, corrigea la date de la mise à la retraite et effectua le paiement requis.

Ce cas, simple en apparence, exigea de nombreuses démarches et recherches pour déterminer les conditions de travail de la plaignante. Suivant le règlement sur les congés, adopté en 1968, cette employée, quant aux congés de maladie, était régie par les dispositions concernées de la convention collective à laquelle elle aurait participé si elle n'en avait pas été spécifiquement exclue. Or, la convention collective de travail des ouvriers 1975-1978 ne comportait pas d'article intitulé spécifiquement: «congés de maladie», mais en traitait indirectement dans un article intitulé: «régime d'assurance-vie, maladie et salaire». On y prévoyait qu'un employé, absent de son travail pour raison de maladie, avait droit, dans un premier temps, à son plein traitement pendant une période correspondant à ses crédits de congés de maladie. Par la suite, il avait droit, en un deuxième temps, à un pourcentage de son salaire et, en un troisième temps, à une fraction de ce pourcentage. Les prestations touchées par l'employé, au cours de ces deux dernières périodes, étaient entièrement versées par l'employeur, à ses frais, et que, ni ce dernier, ni l'employé ne versaient de cotisation à une quelconque compagnie d'assurances. La plaignante avait-elle droit de bénéficier de ce régime d'assurance-salaire?

Tous les organismes consultés, soit l'ancienne Commission de la fonction publique (qui avait le pouvoir d'adopter des résolutions concernant, entre autres, les échelles de salaire, les congés et les conditions requises pour avoir droit à ces congés), le Conseil du Trésor et la Direction générale des relations de travail du ministère de la Fonction publique, furent d'avis que la plaignante n'avait pas le droit de recevoir des prestations durant une absence pour raison d'invalidité, après avoir épuisé ses crédits de congés de maladie. Tous soutinrent que les employés accomplissant moins de 20 heures de travail par semaine étaient exclus du régime d'assurance prévu par les conventions collectives (on parla même d'auto-

FONCTION PUBLIQUE

assurance, puisque le Gouvernement assumait lui-même le risque). L'introduction de ces divers régimes dans les conventions collectives, en 1973, avait donc eu pour effet, voulu ou non, de modifier la situation de ces employés qui jusqu'alors jouissaient du même système de rémunération, en cas d'absence pour invalidité, que les autres catégories d'employés du Gouvernement.

Le ministère de la Fonction publique consentit à étudier la question en fonction de la réglementation qu'il lui faudrait adopter à la suite de la mise en vigueur de la nouvelle *Loi sur la fonction publique*.

[N.-B. La situation est maintenant clarifiée puisqu'un règlement, entré en vigueur le 1er avril 1979, extensionne aux employés non visés par les conventions collectives les divers régimes d'assurance-salaire qu'elles contiennent.]

SOURCES — *Loi de la fonction publique*, L.Q. 1965, c. 14, art. 27 et 52 — *Convention collective de travail entre le Gouvernement et le Syndicat des fonctionnaires provinciaux du Québec, unité ouvriers*, 1975-1978, art. 36 — *Règlement concernant les congés*, Arrêté en conseil numéro 3881, 5 décembre 1968, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), numéro 51, 21 décembre 1968, art. 3 g) et 4, p. 6843 — *Loi sur la fonction publique*, L.Q. 1978, c. 15, art. 90 — *Règlement concernant la rémunération, les avantages sociaux et autres conditions de travail de certains fonctionnaires*, C. T. 118107, 27 mars 1979, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), numéro 17, 1er avril 1979, p. 2397, art. 12.

Dossier 77-1087

54

ADMISSIBILITÉ

COTISATION
régime de retraite

ENSEIGNANT

OBJET — Impossibilité pour un professeur d'université de tirer avantage de la *Loi concernant la protection à la retraite de certains enseignants*.

DÉCISION — Plainte non fondée.

FONCTION PUBLIQUE

CONDENSÉ — Le plaignant avait occupé diverses fonctions pédagogiques dans des institutions d'enseignement pendant une trentaine d'années, alors qu'il était membre d'une congrégation religieuse. Laïcisé en 1970, il devint professeur dans une université québécoise.

Désireux de bénéficier de la nouvelle *Loi concernant la protection à la retraite des enseignants*, il s'adressa à la Commission administrative du régime de retraite qui lui répondit qu'elle ne s'appliquait pas à son cas. D'où sa plainte au Protecteur du citoyen.

La note explicative qui accompagnait le projet de loi mentionne que son but est de permettre aux enseignants religieux, sécularisés après le 30 juin 1965, de faire compter, pour fin de pension, leurs années d'enseignement effectuées alors qu'ils étaient en religion. Elle s'applique aux cotisants au régime de retraite des enseignants, au régime de retraite des fonctionnaires ou au régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics, ou à ceux qui retirent une pension ou ont obtenu une pension différée, en vertu de l'un de ces régimes.

À titre de professeur d'université, le plaignant ne contribuait à aucun de ces régimes; en effet, chacune des universités québécoises a son propre régime de retraite. Par ailleurs, le rapport du comité d'étude, qui avait été chargé de recommander au gouvernement des solutions aux problèmes de ces ex-religieux, démontre que l'on connaissait la situation de ceux d'entre eux qui s'étaient dirigés vers l'enseignement universitaire; si le législateur ne les a pas fait bénéficier de cette loi, ce fut donc en toute connaissance de cause.

La Commission avait alors raison de prétendre que le plaignant n'occupait pas un emploi assujéti à l'un ou l'autre des régimes de retraite administrés par l'État et qu'il ne pouvait ainsi bénéficier des avantages de cette loi spéciale.

SOURCES — *Loi concernant la protection à la retraite de certains enseignants*, L.Q. 1978, c. 16, art. 2.

Dossier 79-1000

FONCTION PUBLIQUE

55

ANNÉES DE SERVICE

COMPENSATION

ENSEIGNANT

ERREUR DE DROIT

PRESTATION
pension de retraite

(plainte reçue
en 1977)

OBJET — Illégalité d'une compensation effectuée à même la pension d'une ex-enseignante pour un surplus versé erronément au cours des dernières années, par suite d'une erreur dans le calcul de la durée de ses années de service.

DÉCISION — Plainte fondée — correction impossible.

CONDENSÉ — La plaignante, qui a pris sa retraite à titre d'enseignante en 1971, reprochait à la Commission administrative du régime de retraite d'avoir décidé, à la fin de 1976, de réduire sa pension et de lui réclamer le remboursement d'un montant de plus de 500 \$ qui lui aurait été versé en trop au cours des années précédentes, à la suite d'une erreur de calcul de ses années de service. Elle contestait le fait qu'on puisse ainsi modifier le montant de sa pension après tant d'années et refusait d'effectuer le remboursement réclamé.

À la fin du mois de décembre 1959, la plaignante remit sa démission, non sans s'être assurée qu'elle avait alors accumulé suffisamment de service au cours de cette année scolaire pour se voir créditer une année complète. De cette façon, elle obtenait 20 ans de service, condition alors essentielle pour être admissible à une pension de retraite.

L'année suivante, toutefois, la plaignante reprenait une fonction d'enseignante jusqu'à sa retraite définitive, en 1971. On établit alors sa pension, en lui attribuant une année complète pour l'année scolaire 1959-60. Ce crédit lui avait été accordé par l'application d'une norme ancienne maintenant jugée erronée, à l'effet qu'un enseignant à contrat avait droit à un crédit d'un an s'il enseignait pour une période d'au moins trois mois. Lors de la révision, on constata que le règlement exigeait plutôt quatre mois; comme la plaignante n'avait que trois mois et dix jours de service pour l'année 1959-60, on conclut qu'elle ne pouvait obtenir le crédit d'une année complète, et c'est ainsi qu'on réduisit sa pension et exigea le remboursement des sommes d'argent indûment versées.

FONCTION PUBLIQUE

Le présent régime de retraite des enseignants a été créé par une loi entrée en vigueur au mois de juillet 1965. Auparavant, les enseignants participaient au «fonds de pension des fonctionnaires de l'enseignement» instauré par la huitième partie de la *Loi de l'instruction publique* et administré par une commission administrative. En 1932, cette commission avait adopté un règlement qui prévoyait que les enseignants suppléants, qui exerçaient leurs fonctions pendant une période de 120 jours, pouvaient obtenir un crédit d'une année complète. Ce règlement, toutefois, ne contenait pas de disposition semblable concernant les enseignants réguliers à contrat. L'année scolaire, à cette époque, était de 190 jours d'enseignement. En 1945, le règlement en question fut modifié pour réduire la norme des enseignants suppléants à 90 jours d'enseignement et pour prévoir le cas des enseignants à contrat, mais de façon confuse. Certains documents parlaient de trois mois, d'autres de quatre mois. De toute façon un fait est ici très important: ce nouveau règlement ne fut jamais dûment approuvé par le Gouvernement et il n'a donc aucune valeur légale. Il semble toutefois qu'il ait été appliqué au cours de cette période, du moins en ce qui concerne la norme visant les enseignants suppléants.

Au mois de mars 1960, un nouveau règlement fut adopté et, cette fois, dûment approuvé par le Gouvernement. On y maintenait la norme de 90 jours d'enseignement pour les professeurs suppléants et on y mentionnait, clairement cette fois, que les professeurs à contrat devaient enseigner pendant une période d'au moins quatre mois de calendrier pour obtenir un crédit d'un an de service.

Au mois de juillet 1965, le Régime de retraite des enseignants remplaçait le fonds de pension des fonctionnaires de l'enseignement. L'un de ses derniers articles ratifiait la décision de l'ancienne commission, à l'effet que 90 jours équivalent à un an de service. Cet article était toutefois muet quant à la norme des enseignants à contrat, c'est-à-dire celle de trois ou quatre mois de calendrier.

La décision d'accorder à la plaignante un crédit d'une année complète pour la période de septembre à décembre 1959, ne reposait donc sur aucun règlement officiel. La décision de la commission de rajuster le montant de la pension de la plaignante et de réclamer le remboursement des sommes d'argent versées en trop, était donc justifiée. Avait-elle raison, toutefois, d'effectuer une compensation à même la pension qu'elle versait encore à cette ex-enseignante?

FONCTION PUBLIQUE

Lorsque la commission découvrit ce paiement en trop, elle proposa à la plaignante deux modalités de remboursement: soit en un seul versement, soit par retenue à la source à même les paiements futurs de sa pension. La commission précisait même qu'à défaut de faire connaître un choix dans un délai de 60 jours, elle procéderait par déduction à la source. La plaignante, n'étant pas d'accord avec cette réclamation, ne manifesta pas de choix et la Commission procéda par voie de compensation.

En agissant ainsi, elle commettait une illégalité flagrante, puisque le Régime de retraite des enseignants prévoit que les pensions sont incessibles et insaisissables. Elle aurait donc dû procéder par les voies normales de recouvrement d'une créance.

Au cours de l'été 1977, la loi fut modifiée et la commission se vit attribuer le pouvoir spécifique d'user de la compensation.

La plainte était fondée, mais la correction impossible non seulement parce que le remboursement avait été complété totalement, mais aussi parce que de la date de la modification législative autorisant la compensation à celle de la fin de l'enquête, s'était écoulé un laps de temps suffisant pour reprendre, cette fois légalement, le processus de remboursement par voie de compensation.

SOURCES — Décret concernant certains actes administratifs du département de l'Instruction publique, Arrêté en conseil numéro 418, 20 mars 1960, titre 5 concernant l'approbation des règlements de la Commission administrative du fonds de pension des fonctionnaires de l'enseignement, art. 6 — Loi de l'Instruction publique, S.R.Q. 1964, c. 235, art. 522, VIIIe partie «Fonds de pension des fonctionnaires de l'enseignement», — Régime de retraite des enseignants, L.Q. 1965, c. 68, art. 32 — Loi modifiant le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics, L.Q. 1977, c. 21, art. 8 («art 29 b») (maintenant L.R.Q. 1977, c. R-10, art. 33).

Dossier 77-0455

FONCTION PUBLIQUE

OFFICE DU RECRUTEMENT ET DE LA SÉLECTION DU PERSONNEL

PLAINTES NON FONDÉES	54
PLAINTES FONDÉES	
correction impossible	3
correction obtenue — en cours d'enquête	1
correction obtenue — recommandation informelle	2
correction non obtenue — recommandation refusée	2
PLAINTES DONT L'ÉTUDE N'EST PAS COMPLÉTÉE	4
GRAND TOTAL	66

56

CLAUSE EXCEPTIONNELLE

ERREUR DE DROIT

FONCTION
PUBLIQUE
admissibilité
scolarité

OBJET — Refus de tenir compte de la clause exceptionnelle d'admissibilité prévue au règlement du corps d'emploi, privant ainsi une candidate de son droit de participer à un concours de recrutement.

DÉCISION — Plainte fondée — RECOMMANDATION FORMELLE REFUSÉE

CONDENSÉ — La plaignante contestait le refus de l'Office du recrutement et de la sélection du personnel de la reconnaître admissible à un concours de la catégorie des fonctionnaires.

Les règlements de nombreux corps d'emploi de la Fonction publique comportent une disposition permettant d'admettre aux concours des personnes qui, sans avoir la scolarité normalement requise, peuvent compenser les années d'études manquantes par des années d'expérience.

Cette clause a généralement le libellé suivant, dans la catégorie des employés professionnels:

«Sont également admissibles les candidats ne possédant pas de diplôme universitaire mais ayant une expérience exceptionnelle et une compétence reconnue dans le domaine de...»

FONCTION PUBLIQUE

et celui-ci, dans la catégorie des fonctionnaires:

«Exceptionnellement, peuvent être admis les candidats de l'extérieur de la Fonction publique qui détiennent un certificat d'études secondaires équivalent à une 11^e année ou à Secondaire V, reconnu par l'autorité compétente ou une attestation d'études dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente et qui ont 6 années d'expérience pertinente aux activités de... Le candidat qui a 4 ou 2 années d'expérience pertinente peut être également admis s'il a réussi, selon le cas, 1 ou 2 années de scolarité post-secondaire ayant... comme matière dominante.»

L'Office interprète ces deux clauses comme si elles lui accordaient un pouvoir discrétionnaire et il a pour politique de ne déclarer admissibles les personnes qui répondent à ces critères exceptionnels, que lorsque le nombre de candidatures risque d'être insuffisant.

Dans le cas du concours auquel aurait voulu participer la plaignante, l'Office avait décidé de ne pas publier la clause exceptionnelle d'admissibilité dans l'avis de concours, assuré qu'il était d'un bassin de population suffisant pour répondre au nombre de postes à combler. Il évitait ainsi d'accroître considérablement et inutilement les frais de gestion du concours et de créer de vains espoirs d'emploi, puisque les listes de déclaration d'aptitudes perdent leur effet au bout d'un an.

Le Protecteur fit remarquer à l'Office que l'interprétation qu'il avait choisi de donner à ces clauses exceptionnelles d'admissibilité était illégale puisque, suivant le droit administratif, un règlement ne peut pas prévoir de pouvoir discrétionnaire. Il lui recommanda donc d'admettre au concours tous les candidats qui répondaient à ces exigences, dont la plaignante.

L'Office refusa, toutefois, de suivre cette recommandation, toujours pour les mêmes motifs administratifs. Il alla jusqu'à ajouter qu'il avait déjà saisi le ministre de la Fonction publique du problème posé par ces clauses et lui avait soumis des projets de règlement qui limitaient leur application à des circonstances très particulières.

SOURCES — *Règlement de classification numéro 203 concernant les agents de la main-d'oeuvre*, approuvé par C. T. numéro

FONCTION PUBLIQUE

118170, 29 mars 1979, Gazette officielle du Québec, (partie II), numéro 17, 1er avril 1979, p. 2421 — *Règlement de classification numéro 100 concernant les agents de la gestion du personnel*, approuvé par C. T. 118170, 29 mars 1979, Gazette officielle du Québec, (partie II), numéro 17, 1er avril 1979, p. 2421 — PIGEON (Louis-Philippe), *Rédaction et interprétation des lois*, Collection Études juridiques, Éditeur officiel, Québec, 1965, 1978, p. 33.

Dossiers 79-2792, 79-3058 et 79-8625

57

FONCTION
PUBLIQUE
éligibilité

PROCÉDURE
formalité

OBJET — Fixation de la note de succès après la correction de l'examen écrit.

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Au mois de janvier 1979, la Commission de la fonction publique d'alors avait donné un avis de concours de recrutement pour combler une centaine de postes d'agent de bureau dans divers ministères, dans la région de Québec. On prévoyait, à ce moment, recevoir au-delà de 6 000 candidatures et, bien que la majorité des articles de la nouvelle *Loi de la fonction publique* n'étaient pas encore en vigueur, l'on savait que l'issue du concours se ferait suivant la règle du mérite introduite par cette nouvelle loi.

Après de nombreuses études et recherches, l'Office du recrutement et de la sélection du personnel de la Fonction publique, qui prit la relève de la Commission, décida d'utiliser une nouvelle batterie de test d'aptitudes.

La candidature de la plaignante avait été refusée après l'examen écrit. Ayant appris que, contrairement à ce qui se produisait sous l'ancienne *Loi de la fonction publique*, la note de succès à l'examen écrit avait été fixée après la correction, elle voyait là une manipulation inacceptable des résultats.

FONCTION PUBLIQUE

La nouvelle *Loi de la fonction publique* avait introduit un système de recrutement et de sélection largement différent de celui qui prévalait jusqu'alors, système dont deux éléments devaient influencer particulièrement le déroulement des concours: la règle de sélection au mérite et la durée annuelle des listes de déclaration d'aptitudes. Il fallait donc déterminer des critères de sélection permettant de classer les candidats éligibles par ordre de mérite tout en évitant de déclarer aptes un trop grand nombre de candidats par rapport aux postes disponibles.

L'Office procéda donc à une vérification des besoins immédiats et prévisibles d'agents de bureau pour une période d'un an, auprès des divers ministères et organismes employeurs de la région. Il constata ainsi qu'à peine une centaine de candidats avaient des chances d'obtenir un emploi. Afin de pallier aux imprévus, il décida de retenir, pour l'étape de l'entrevue, au moins trois candidats par poste, c'est-à-dire au moins 300 personnes. C'est alors qu'il fixa la note de succès à 500 points sur 785, ce qui lui permit de limiter à 350 les candidats. La plaignante n'ayant obtenu que 394 points, sa candidature fut rejetée.

Ce processus de concours suivi par l'Office était conforme à la loi et à la réglementation applicable. En effet, il avait le pouvoir de continuer les concours entrepris par l'ancienne Commission, mais conformément à la nouvelle *Loi de la fonction publique*. Il lui fallait donc introduire la règle du mérite. Par ailleurs, l'une des dispositions du règlement «concernant la tenue de concours en vue de la nomination et de la promotion dans la Fonction publique» prévoit que l'Office fixe la cote de passage de l'examen écrit à partir des recommandations soumises avant la tenue de l'examen par le comité de sélection, et à partir des analyses statistiques des résultats de l'examen.

Il faut comprendre que le rôle même de l'examen écrit est maintenant différent. Il ne s'agit plus de retenir parmi les candidats tous ceux qui satisfont à une certaine norme minimale et de les déclarer éligibles à occuper un emploi dans la Fonction publique, mais bien plutôt de sélectionner les meilleurs candidats parmi ceux qui se sont présentés.

FONCTION PUBLIQUE

SOURCES — *Loi sur la fonction publique*, L.Q. 1978, c. 15, art. 132 — *Règlement concernant la tenue de concours en vue de la nomination et de la promotion dans la fonction publique*, C.T. 121228, 14 août 1979, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), numéro 42, 29 août 1979, p. 6137, art. 41.

Dossiers: 79-2539, 79-2548, 79-2575, 79-2677, 79-2678, 79-2689 et 79-2666

IMMIGRATION

PLAINTES NON FONDÉES

4

GRAND TOTAL

4

58

IMMIGRANT

POUVOIR
DISCRÉTIONNAIRE

OBJET — Obligation de se porter garante pendant dix ans d'un ressortissant étranger appartenant à la catégorie de la famille.

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Une Québécoise, fiancée à un citoyen yougoslave, avait entrepris des démarches auprès du ministère de l'Immigration du Québec afin que son futur époux obtienne le certificat de sélection requis pour s'établir en permanence au Québec. Un tel certificat est émis par le ministère «au ressortissant étranger qui satisfait aux conditions et critères de sélection déterminés par règlement». En l'occurrence, le fiancé de la jeune fille appartenant à la catégorie de la famille, le règlement exigeait, entre autres conditions, «qu'un résidant du Québec, âgé d'au moins 18 ans et auquel il était lié, en fasse la demande selon un formulaire donné et s'engage par écrit auprès du ministre, à s'en porter garant pour une période maximale de dix ans...»

Lorsque vint le moment de signer ce formulaire qui, dans son cas, prévoyait un engagement de dix ans, la future épouse québécoise s'y objecta, alléguant que le ministre de l'Immigration avait exercé avec trop de rigueur sa discrétion réglementaire quant à la durée de l'engagement du répondant, et elle s'adressa au Protecteur du citoyen.

Ce dernier entreprit une étude des dispositions légales et réglementaires pertinentes. L'article 3a) de la *Loi du ministère de l'Immigration* n'accorde aucun pouvoir discrétionnaire au ministre en matière de délivrance de certificat de sélection; seules les conditions et critères de sélection déterminés par règlement font foi de tout. La seule discrétion du ministre en ce domaine lui vient précisément de l'article 23 du règlement sur la sélection des ressortissants étrangers qui lui permet d'imposer à un répondant un engagement

IMMIGRATION

de moins de dix ans. Or, en droit administratif, les pouvoirs discrétionnaires ne s'octroient pas par voie réglementaire.

Le Protecteur du citoyen conclut donc que la plainte n'était pas fondée puisque le ministère avait exigé de la plaignante un engagement de dix ans, la seule décision qui fut légale.

SOURCES — *Loi du ministère de l'immigration*, L.Q. 1968, c. 68, art. 3 (remplacé par L.Q. 1978, c. 82, art. 2) et art. 3a) (ajouté par L.Q. 1978, c. 82, art. 3) N.-B.: pas de concordance avec la refonte de 1977 — *Règlement modifiant le Règlement concernant la sélection des ressortissants étrangers*, Arrêté en conseil numéro 970, 4 avril 1979, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), numéro 21, 25 avril 1979, p. 2981.

Dossier 79-7241

JUSTICE

PLAINTES NON FONDÉES	89
PLAINTES FONDÉES	
correction impossible	2
correction obtenue — en cours d'enquête	10
correction obtenue — recommandation informelle	12
correction non obtenue — recommandation refusée	1
PLAINTES DONT L'ÉTUDE N'EST PAS COMPLÉTÉE	3
GRAND TOTAL	117

59

PROCÉDURE
avis préalable
de poursuite

SANCTION
amende

(plainte reçue
en 1978)

OBJET — Imposition injustifiée d'une amende et de frais judiciaires pour défaut de réparer les feux de son véhicule dans les 48 heures de la remise d'un constat de défectuosité mécanique par un policier.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Un automobiliste fut intercepté par un policier qui, conformément à une coutume administrative maintenant fort connue, lui remit un avis de 48 heures pour réparer les trois feux défectueux de son véhicule. Le lendemain, il se présenta à un bureau de la Sûreté du Québec, à Montréal, afin de faire constater les réparations et contresigner son avis. Quelques mois plus tard, il recevait trois réclamations préalables du Bureau juridique du Code de la route concernant les trois feux défectueux. Persuadé qu'il s'agissait là d'une erreur, il les ignora. Huit mois plus tard, on lui adressa une sommation cette fois. Il se présenta donc au tribunal à la date fixée pour l'audition de sa cause, le 26 février 1975, et présenta la copie contresignée de l'avis. Le juge lui demanda d'expédier une copie de ce document au Procureur de la Couronne et de se présenter de nouveau un mois plus tard, soit le 30 mars 1975. Lorsqu'il revint en cour à la date convenue, le juge était absent. La vérité est que le jugement avait été rendu la veille de l'audition fixée. Deux employés du greffe lui suggérèrent alors de retourner chez-lui et d'attendre le jugement qui lui parviendrait sous peu par la poste. Rien ne vint!

JUSTICE

Il déménagea par la suite, mais signifia son changement d'adresse au Bureau des véhicules automobiles. En mars 1978, il fut sommé, par voie d'huissier, d'acquitter la somme de 83,73 \$, ou ce serait l'emprisonnement. Il paya, mais s'adressa au Protecteur du citoyen car, s'étant conformé à toutes les formalités qu'on lui avait imposées, il se considérait pénalisé injustement.

L'enquête démontra que l'avis de 48 heures avait effectivement été contresigné le lendemain et qu'il n'aurait donc pas dû être acheminé au Bureau juridique du Code de la route. Si le plaignant en avait été informé il aurait pu faire parvenir au Bureau juridique du code de la route une copie recto-verso de l'avis avec explications, et la réclamation aurait été annulée immédiatement. Autrement, il était normal qu'il n'agisse que sur réception de la sommation. Le Protecteur du citoyen s'adressa à la Direction des affaires civiles et pénales qui reconnut la faute administrative à la base de cette regrettable histoire; l'exécution du jugement fut suspendue pour une période indéfinie et un chèque de remboursement de 83,73 \$ commandé à l'ordre du plaignant.

SOURCES — *Loi sur le Code de la route*, L.R.Q. 1977, c. C-24, art. 28 et 89.

Dossier 78-3159

60

CEINTURE
DE SÉCURITÉ

OBJET — Imposition d'une amende pour avoir mis hors d'usage la ceinture de sécurité du passager avant.

PROCÉDURE
avis préalable
de poursuite

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

SANCTION
amende

CONDENSÉ — Un automobiliste, intercepté sur la route par un policier, se vit remettre un «avis de 48 heures» pour faire réparer la ceinture de sécurité du passager avant qui était défectueuse; en effet son épouse, qui l'accompagnait, n'était pas attachée car elle n'avait pu en faire fonctionner le mécanisme. Il obtempéra à l'avis mais seulement cinq jours plus tard. Sept mois s'étaient écoulés lorsqu'il reçut du Bureau juridique du Code de la route une réclamation préalable de 50 \$ d'amende et de 2 \$ de frais pour avoir

(plainte reçue
en 1978)

JUSTICE

conduit un véhicule de promenade dont la ceinture du passager avant avait été mise hors d'usage.

Contestant le libellé de l'infraction reprochée, il demanda au Protecteur du citoyen d'intervenir pour en obtenir la modification.

L'enquête révéla que le policier avait indiqué sur «l'avis de 48 heures», «ceinture avant du passager défectueuse». Il n'y était donc nullement question de mise hors d'usage volontaire de la ceinture de sécurité du passager. Le Bureau juridique justifiait sa réclamation par le fait qu'aucun article du Code de la route ne traite des défectuosités d'une ceinture purement et simplement et alléguait que si le plaignant s'était conformé au délai de 48 heures, il n'aurait reçu aucune réclamation.

L'amende prévue pour l'omission de porter la ceinture était de 10 \$ à 20 \$ et celle prévue pour la mise hors d'usage volontaire de 50 \$ à 100 \$, le Protecteur du citoyen était d'avis que le plaignant ne devait pas être pénalisé de plus de 10 \$. En effet, s'il était facile pour le Bureau d'affirmer que l'épouse du plaignant ne portait pas sa ceinture, il ne pouvait, par contre, en prouver la mise hors d'usage volontaire, infraction grave aux yeux du législateur si l'on en juge par l'importance de l'amende qu'elle fait encourir. Le Protecteur du citoyen insista également pour que la solution du cas du plaignant crée un heureux précédent. Le ministère de la Justice alla au-delà de cette recommandation puisqu'il annula la réclamation du plaignant à l'occasion de la modification de sa politique sur le sujet.

SOURCES — *Loi sur le Code de la route*, L.R.Q. 1977, c. C-24, art. 68, 79, 73, 90 et 91.

Dossier 78-3159

61

ERREUR DE FAIT

OBJET — Accusation injustifiée d'avoir conduit un véhicule automobile avec imprudence.

DÉCISION — Plainte non fondée — correction obtenue.

JUSTICE

PROCÉDURE insuffisance de la preuve

CONDENSÉ — À la fin du mois de janvier, un camionneur fut impliqué dans un accident de la circulation. Il avait dérapé sur la chaussée glissante d'une autoroute en voulant éviter un véhicule en travers. Arrivés sur les lieux, les policiers rédigèrent un rapport d'accident, firent conduire le conducteur à l'hôpital et remorquer le camion. L'accidenté avait témoigné à l'effet qu'il avait cherché à ralentir, mais que l'accélérateur était demeuré coincé. Au mois d'avril, il reçut une réclamation préalable pour «avoir conduit un véhicule en agissant avec imprudence et de façon susceptible de mettre en péril la sécurité, la vie ou la propriété». Outré d'être ainsi l'objet d'une accusation qu'il estimait abusive et non méritée, il s'adressa au Protecteur du citoyen.

L'enquête démontra que le rapport d'accident rédigé par les policiers ne justifiait pas le libellé du billet d'infraction qui fut adressé au Bureau juridique du Code de la route, et sur lequel ce dernier fonda sa réclamation préalable. Après avoir vérifié la version des faits du plaignant, le Bureau accepta donc de l'annuler.

SOURCES — *Loi sur le Code de la route*, L.R.Q. 1977, c. C-24, art. 56, 66 et 73.

Dossier 79-1034

62

PERMIS immatriculation

OBJET — Imposition d'une amende pour avoir circulé avec un véhicule non muni d'une plaque d'immatriculation.

PROCÉDURE avis préalable de poursuite

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

SANCTION amende

CONDENSÉ — En fin d'après-midi d'une journée du mois de mai, un policier de la patrouille routière interceptait un automobiliste pour lui faire remarquer l'absence de plaque d'immatriculation à l'arrière de son véhicule. Le conducteur fut étonné puisqu'il en avait constaté la présence le matin même avant de quitter son domicile et il déclara ne pouvoir retracer à quel moment de la journée elle avait pu être perdue ou volée. Le policier lui conseilla de se présenter au poste de police le plus près afin de compléter

(Plainte reçue
en 1978)

JUSTICE

une déclaration à cet effet, et il s'y conforma sans tarder. Nouvel étonnement lorsque, au mois d'octobre, il reçut par la poste une réclamation préalable du Bureau juridique du code de la route pour avoir circulé avec un véhicule non muni d'une plaque d'immatriculation. Comme le policier ne lui avait pas adressé de contravention, il s'adressa au Protecteur du citoyen, voulant éviter à tout prix de perdre une journée de travail dans le cas d'une contestation judiciaire.

La version du plaignant exposée par le Protecteur du citoyen fut confirmée par l'enquête du Bureau juridique du Code de la route qui consentit à annuler sa réclamation.

SOURCES — *Loi sur le Code de la route*, L.R.Q. 1977, c.C-24, art. 27 et 73.

Dossier 78-2612

63

INDEMNITÉ
témoin

OBJET — Refus de lui payer l'indemnité à laquelle il a droit à titre de témoin de la couronne.

PROCÉDURE
formalité

DÉCISION — Plainte non fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Le plaignant, victime du vol de sa remorque domestique, avait été assigné comme témoin de la couronne à trois reprises, soit les 16 mai, 25 juillet et 28 novembre 1978. Quelques semaines plus tard, n'ayant reçu aucune indemnité il s'adressa au greffe; il lui fut expliqué qu'il aurait dû faire sa réclamation au moment du procès.

L'enquête révéla que le plaignant avait reçu trois brefs de subpoena, mais comparu qu'une seule fois. Il était présent à la cour à chacune des assignations et la preuve en fut établie grâce à la collaboration de l'agent de la Sûreté du Québec et du procureur de la couronne au dossier. Par ignorance de la procédure, toutefois, il avait omis de se présenter à l'officier taxateur, croyant que tout était noté au tribunal et que ses indemnités lui seraient expédiées par la poste.

JUSTICE

Dans ces circonstances et vu le préjudice pécuniaire de 208,50 \$ qu'avait subi le plaignant, le Protecteur du citoyen encouragea le ministère à lui payer «à retardement» son indemnité de témoin de la couronne, ce qui fut accepté.

SOURCES — *Règlement déterminant les indemnités payables aux témoins assignés devant les cours de juridiction civile, pénale et criminelle*, Arrêté en conseil numéro 212, 29 janvier 1969, Gazette officielle du Québec, (partie II), numéro 7, 15 février 1969, p. 1095 (modifié par Arrêté en conseil numéro 2817, 24 août 1977, Gazette officielle du Québec, (partie II), numéro 39, 28 septembre 1977, p. 5056.

Dossier 79-0006

64

INDEMNITÉ
faute de service

PROCÉDURE
enregistrement

RAISON
SOCIALE

OBJET — Enregistrement d'une raison sociale qui ressemble tellement à la désignation d'une société existante que le public peut être induit en erreur.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Un bijoutier s'était rendu à la Cour supérieure, le 3 novembre 1978, pour y transmettre au protonotaire la déclaration de raison sociale «Le Médaillon enregistré» sous laquelle il entendait opérer son commerce. En règle avec la loi il commanda une enseigne, fit imprimer de la papeterie et des cartes d'affaires, se fit inscrire dans l'annuaire téléphonique et le reste. Quelques jours après avoir pignon sur rue, quelle ne fut pas sa surprise d'apprendre de la bouche d'un concurrent que lui-même, depuis la fin du mois de septembre 1978, faisait affaires, pas très loin de là, sous la raison sociale «Au Médaillon enregistré». Le bijoutier, en plus de ses déboursés précédents, dut payer pour faire modifier son enseigne. S'étant adressé, en vain, au greffe pour se faire dédommager, il se plaignit au Protecteur du citoyen.

L'enquête révéla que la personne qui avait inscrit la déclaration de raison sociale du plaignant, avait vérifié auparavant dans le registre tenu à cette fin, mais sous «Le médaillon» au lieu de sous «Médaillon».

JUSTICE

Un compromis intervint entre le ministère de la Justice et le plaignant.

SOURCES — *Loi sur les déclarations des compagnies et des sociétés*, L.R.Q. 1977, c. D-1, art. 10-13.

Dossier 79-0494

65

CONGÉ DE MATERNITÉ

OBJET — Erreur administrative lui causant un préjudice pécuniaire lors de son congé de maternité.

ERREUR DE DROIT

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

PRESTATION assurance salaire

CONDENSÉ — Ayant subi une interruption de grossesse alors qu'elle était en congé de maternité, la plaignante revint au travail avant la fin de la durée prévue de son congé. Par suite d'une erreur son employeur, le ministère de la Justice, l'avisa qu'elle devait retourner chez elle jusqu'à la fin de ce congé. Elle s'adressa alors au Protecteur du citoyen, mais, entre temps, la situation avait été corrigée et la plaignante avait décidé d'utiliser la durée totale de son congé de maternité.

L'enquête du Protecteur du citoyen fut cependant loin d'être inutile. Il constata, en effet, que par suite d'une erreur administrative, le certificat médical de la plaignante avait été transmis à la Commission administrative du régime de retraite et que des prestations d'assurance-salaire lui avaient été versées; le ministère de la Justice procédait évidemment à la récupération de ces montants versés en trop; enfin, en raison même de ces versements d'assurance-salaire, la Commission d'Emploi et d'Immigration du Canada refusait à la plaignante le versement des prestations d'assurance-chômage pour fin de maternité.

Le Protecteur du citoyen suggéra alors à la plaignante de s'adresser de nouveau à la Commission d'Emploi et d'Immigration du Canada pour lui apprendre et lui expliquer l'erreur administrative de son employeur et lui demander de réviser son refus de lui verser des prestations d'assurance-chômage pour fin de maternité et,

JUSTICE

enfin, de se prévaloir de la procédure d'antidate prévue par l'article 150 du règlement d'assurance-chômage:

«Art. 150. Une demande initiale de prestations peut être considérée comme ayant été formulée à une date antérieure à celle à laquelle elle l'a été effectivement, si le prestataire prouve

a) qu'à cette date antérieure il remplissait, sous tous les rapports les conditions requises pour recevoir des prestations et qu'il était en mesure d'en fournir la preuve, et

b) que, durant toute la période comprise entre cette date antérieure et la date à laquelle il a effectivement formulé sa demande, il avait un motif valable de tarder à formuler sa demande.»

Le Protecteur du citoyen recommanda également à l'employeur, le ministère de la Justice, d'appuyer la démarche de la plaignante auprès de la Commission d'Emploi et d'Immigration du Canada, ce qu'il accepta.

On reconnut rétroactivement l'admissibilité de la plaignante aux prestations d'assurance-chômage pour fin de maternité et, en définitive, la plaignante reçut tout ce à quoi elle avait droit sur le plan pécuniaire.

SOURCES — *Convention collective des fonctionnaires 1975-1978*, art. 38 et 55 — *Loi sur l'assurance-chômage*, S. C. 1970-71-72, c. 48 (et amendements), art. 30 et 58 — *Loi régissant l'emploi et l'immigration*, S.C. 1976-1977, c. 54, art. 30 — *Règlements sur l'assurance-chômage* (et modifications) Partie V, art. 150 (DORS/71-324).

Dossier 80-2467

66

CONVENTION MATRIMONIALE

OBJET — Refus d'enregistrer sa convention matrimoniale
faute de fournir son numéro d'assurance sociale.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

JUSTICE

PROCÉDURE enregistrement

CONDENSÉ — Le notaire d'un citoyen l'informe que le Service du registre central des régimes matrimoniaux refuse d'enregistrer un avis concernant sa convention matrimoniale parce qu'il ne veut pas fournir son numéro d'assurance sociale. Il consent à s'identifier, mais s'objecte à cette exigence. D'où sa plainte au Protecteur du citoyen.

Il semble que le registraire demande ce renseignement mais que, si un citoyen montre de la réticence ou n'a pas de numéro d'assurance sociale, il procède à l'enregistrement. Cette liberté de choix n'avait pas été offerte au plaignant et la situation fut corrigée.

Le Protecteur du citoyen ne peut que contester le rôle abusif que l'administration publique fait jouer à la carte d'assurance sociale. Elle n'était pas destinée à devenir une carte d'identité sans le nom, un numéro universel, si l'on se réfère à la loi fédérale du Régime de pensions du Canada qui lui donna le jour.

SOURCES — *Loi sur le Régime de pensions du Canada*, L. Can. 1964-1965, c. 51, art. 100 et 107, *Débats de la Chambre des Communes du Canada*, Session 1964-1965, volume XI, 2 mars 1965, pp. 12077—12094 — *Règlements sur l'assurance-chômage*, DORS/64-212, *Gazette du Canada*, (partie II), volume 98 p. 610 et DORS/64-463, *Gazette du Canada*, (partie II), volume 98, p. 1349 — *Loi de 1971 sur l'assurance-chômage*, L. Can. 1970-1971-1972, c. 48, art. 125 — 130.

Dossier 79-2247

COMMISSION DE CONTRÔLE DES PERMIS D'ALCOOL

PLAINTES NON FONDÉES	14
GRAND TOTAL	14

68

Cf. CONDENSÉ numéro 91 sous TOURISME, CHASSE, PÊCHE
page 138

69

DÉLAI
décision

OBJET — Lenteur à procéder à l'émission d'un permis
d'alcool.

PERMIS
alcool

DÉCISION — Plainte non fondée.

PROCÉDURE
avis d'audition

CONDENSÉ — Le plaignant avait adressé à la Commission de contrôle des permis d'alcool, le 28 mars 1979, une demande de permis de la catégorie Restaurant-Bar avec danse et spectacle. L'audition eut lieu le 6 juin 1979 et le cas fut pris en délibéré. Considérant que la Commission mettait du temps à statuer sur sa requête, il se plaignit au Protecteur du citoyen le 19 juin 1979.

La consultation du dossier, le 22 juin 1979, permit de constater que la décision avait été rendue le jour même. Il n'y avait donc pas lieu d'intervenir à ce sujet ni de considérer la plainte fondée, puisqu'il s'agissait du délai normal d'opération de la Commission.

Le Protecteur du citoyen constata, cependant, que l'avis au Procureur général exigé par l'article 43 de la *Loi de la Commission de contrôle des permis d'alcool* n'avait pas été donné. L'enquête révéla qu'à la suite d'une entente intervenue avec le ministère de la Justice submergé par de tels avis, ils étaient plutôt acheminés, en pratique, au service juridique de la Commission même.

La nécessité d'aviser le Procureur général de toute demande de permis autre que de réunion, étant une disposition nouvelle puisqu'elle n'était pas prévue dans l'ancienne *Loi de la Régie des alcools* (S.R.Q. 1964, c. 44, art. 46), le Protecteur du citoyen consulta le Journal des débats pour savoir dans quel but arrêté elle avait été ajoutée. Le ministre de la Justice de l'époque s'exprimait ainsi à ce sujet:

JUSTICE

«Ce tribunal administratif qui est proposé par le Projet de loi numéro 44 aura un personnel dirigé par le Secrétaire général qui sera fonctionnaire clef dans l'organisme dont nous proposons la création aujourd'hui...

Quant aux dispositions qui permettront d'assurer un meilleur contrôle sur le permis d'alcool, j'en ai énuméré un certain nombre qui sont contenus dans le Projet de loi...

Nous avons inséré une disposition dans le Projet de loi à l'effet que le Secrétaire général doit aviser le Procureur général de toute demande de permis. Cette disposition correspond à la nécessité, dans ce domaine, d'assurer un double contrôle à l'émission des permis. En effet, s'il est vrai que le Secrétaire général du futur organisme de contrôle est chargé de fonctions importantes ou d'une responsabilité importante en vertu du Projet de loi, et bien, il faut faire en sorte qu'il soit lui-même l'objet d'un contrôle par une personne de l'extérieur. C'est la raison pour laquelle nous avons inséré cette disposition à l'effet que le Secrétaire général devra aviser le Procureur général de toute nouvelle demande de permis.»

Le Protecteur du citoyen adressa ce texte au Secrétaire général de la Commission, soulignant en outre qu'il était impossible de se soustraire, par un compromis administratif, à une obligation légale. Ou il fallait faire modifier l'article 43 de la *Loi de la Commission de contrôle des permis d'alcool*, ou il fallait s'y conformer malgré les inconvénients administratifs que cela supposait.

Le 6 août 1979, le Secrétaire général de la Commission de contrôle des permis d'alcool informait le Protecteur du citoyen qu'à compter de ce jour tous les avis de demandes de permis seraient de nouveau transmis au Procureur général, tel qu'exigé par la loi.

SOURCES — *Loi de la Commission de contrôle des permis d'alcool*, L.Q. 1971, c. 19, art. 43 (maintenant L.R.Q. 1977, c. C-33, art. 38).

Dossier 79-7107

70

**DOSSIER
JUDICIAIRE**

ERREUR DE FAIT

**PROCÉDURE
information**

OBJET — Défaut de radier du Centre de renseignements policiers du Québec certains renseignements inexacts le concernant.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — En 1979, un citoyen est intercepté par des agents de la Sûreté du Québec dans le cadre d'une vérification routière. Le patrouilleur effectue alors la vérification d'usage qui est de consulter, par radio, l'ordinateur du Centre de renseignements policiers du Québec. L'automobiliste est suffisamment près pour entendre qu'on le déclare coupable d'une infraction dont il a été acquitté par le tribunal. L'agent, dès qu'on lui a fourni cette information, modifie son attitude à son égard. Il effectue un examen minutieux de sa voiture et lui souligne l'existence d'une défectuosité mécanique banale devant être corrigée dans les prochaines 48 heures. Le comportement du policier incite le citoyen à communiquer avec son avocat pour discuter de la fiche signalitique que la Sûreté du Québec conserve indûment à son sujet.

Bien que le rapport du Centre de renseignements policiers du Québec soit un document extrêmement confidentiel, il réussit à en obtenir un extrait qui confirme ce qu'il a entendu par radio lors de son interception par la patrouille routière; l'avocat s'adresse alors au Protecteur du citoyen au nom de son client.

La Sûreté du Québec admet qu'une erreur a été commise et que cette information inexacte aurait dû être radiée de son registre de renseignements. La faute était attribuable à une autre section d'enquêtes qui doit normalement vérifier elle-même si les renseignements qu'elle a fournis au Centre de renseignements policiers du Québec n'ont pas à être retirés de l'ordinateur par la suite.

La fiche analytique du plaignant fut corrigée immédiatement et la Sûreté du Québec lui en remit une copie certifiée indiquant bien qu'il n'avait aucun antécédent judiciaire.

JUSTICE

Par ailleurs, l'intervention du Protecteur du citoyen permit au plaignant d'obtenir un rendez-vous avec un agent du Service de la Sûreté du Québec qui était en mesure de clarifier la situation qui avait été à l'origine de l'accusation portée contre lui.

SOURCES — *Directive concernant la politique générale de la Sûreté relativement au Centre de renseignements policiers du Québec*, Sûreté du Québec, Planification générale -01, 15 décembre 1979 — *Directive concernant le Centre de renseignements policiers du Québec (Fichier des personnes)*, Sûreté du Québec, Planification générale -02, 15 décembre 1979.

Dossier 79-8876

SÛRETÉ

71

Cf. CONDENSÉ numéro 61 sous BUREAU JURIDIQUE DU CODE DE LA ROUTE page 103

72

Cf. CONDENSÉ numéro 59 sous BUREAU JURIDIQUE DU CODE DE LA ROUTE page 101

REVENU

PLAINTES NON FONDÉES	213
PLAINTES FONDÉES	
correction impossible	5
correction obtenue — en cours d'enquête	26
correction obtenue — recommandation informelle	116
correction non obtenue — recommandation en attente	2
PLAINTES DONT L'ÉTUDE N'EST PAS COMPLÉTÉE	6
GRAND TOTAL	368

73

COTISATION
taxe de vente

ERREUR DE DROIT

POMPE À EAU

OBJET — Refus de lui rembourser la taxe de vente payée à l'achat de matériel destiné à la fabrication de serres transportables et à l'achat d'une pompe à eau alimentant le système d'irrigation de son entreprise agricole.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Le ministère du Revenu avait refusé de rembourser un producteur agricole de la taxe de vente qu'il avait payée à l'achat de matériel destiné à la fabrication de serres transportables, en prenant pour prétexte leur grandeur, et de considérer comme bien imposable la pompe à eau qui alimente le système d'irrigation de son entreprise.

Le Protecteur du citoyen fit valoir au Service de la législation qu'il ne devait pas s'arrêter aux dimensions des serres, mais plutôt à leur nature; or elles constituaient des biens meubles et non des immeubles par destination, puisqu'elles n'étaient pas fixées au sol à perpétuelle demeure. D'où le droit du plaignant à l'exemption d'impôt. Quant à la pompe à eau, une distinction s'imposait: si le Protecteur du citoyen approuvait le ministère de considérer la pompe principale alimentant la résidence du plaignant et ses bâtiments comme un bien non exclusif à la production agricole et taxable de ce fait, il croyait, par contre, que les pompes accessoires utilisées uniquement pour le système d'irrigation, en faisaient partie intégrante.

REVENU

Le ministère accepta cette argumentation et remboursa le plaignant du montant de la taxe de vente qu'il avait payée. Voilà une décision dont bénéficièrent, semble-t-il, quelques centaines d'usagers de ce genre de serres.

SOURCES — *Loi sur les impôts L.R.Q. 1977, c. I-3, art. 17, alinéa i)* — *Exemptions de taxe dont peuvent bénéficier les producteurs agricoles en vertu de la Loi de l'impôt sur la vente en détail*, Ministère du Revenu, Bulletin d'information PV-III — janvier 1978 — Code civil, art. 379.

Dossier 79-2499

74

COTISATION
taxe de vente

PROCÉDURE
formalité

OBJET — Obligation de se rendre de Val d'Or à Montréal pour obtenir un document lui permettant d'immatriculer ses véhicules au Québec sans avoir à payer de la taxe de vente puisqu'il l'avait déjà fait au Nouveau-Brunswick, province de sa résidence antérieure.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Un nouveau Québécois, qui avait emménagé à Val d'Or, s'informa auprès de fonctionnaires des bureaux régionaux du ministère du Revenu à Québec et à Montréal de la procédure à suivre pour immatriculer ses véhicules au Québec sans avoir à payer de la taxe de vente, puisqu'il l'avait déjà fait au Nouveau Brunswick, province de sa résidence antérieure. On lui confirma qu'il devait venir en personne montrer ses factures et contrats d'achat à l'un ou l'autre de ces deux bureaux et qu'un document lui serait remis à cette fin. Perplexe devant cette réponse dénuée de tout sens pratique, il communiqua avec le Protecteur du citoyen qui obtint aussitôt du responsable du service que le plaignant procède par courrier, solution qui épargnait les frais d'un voyage de 400 milles (640 kilomètres), tout en donnant satisfaction à tous les intéressés.

REVENU

Cette situation est maintenant normalisée par l'ouverture, à Rouyn et dans plusieurs autres villes de province, de bureaux régionaux munis d'un service d'exemption de taxe de vente.

Comme il se doit, le ministère permet aux citoyens de prouver qu'ils sont exempts de la taxe de vente au lieu de les obliger à la payer, sous réserve d'un remboursement ultérieur.

Dossier 79-0133

75

COTISATION
taxe de vente

OBJET — Retenue injustifiée de son indu de taxe de vente payée lors de l'immatriculation d'une automobile reçue en cadeau.

DÉLAI
paiement

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

INTÉRÊT

PERMIS
immatriculation

CONDENSÉ — Un citoyen avait reçu une voiture en cadeau. N'ayant pu faire reconnaître ce don par les fonctionnaires du ministère du Revenu lors de l'immatriculation de son nouveau véhicule, il paya la taxe de vente comme s'il s'agissait d'un achat et il demanda un remboursement. Un chèque fut préparé dans les trois mois, mais, avant de l'expédier, l'on consulta, suivant la pratique courante du Service du remboursement de la taxe de vente, comptes et fichiers pour découvrir que ce contribuable n'avait pas été cotisé pour les années d'imposition 1972 et 1973. On retint donc le chèque pour le remplacer par une demande de déclaration de revenus. Le contribuable qui ne résidait pas au Québec en 1972 et en 1973 en avisa le ministère, mais comme rien ne s'ensuivit, il s'adressa au Protecteur du citoyen.

Sa première action fut d'aviser le Service du rôle pour qu'il radie la demande de déclaration de revenus des années 1972 et 1973, et surtout pour qu'il n'aille pas en cour de justice, comme cela se produit parfois. Puis il demanda l'émission d'un nouveau chèque incluant des intérêts. Le plaignant le reçut neuf mois après sa demande de remboursement.

REVENU

Avant de rembourser un indu d'impôt ou un indu de taxe, que les services concernés du ministère vérifient dans leurs comptes du contribuable, cela se justifie; mais que le Service des taxes vérifie au fichier de production des déclarations de revenus avant de rembourser quelque montant que ce soit, cela devient du zèle intempestif puisqu'il semble que le Service de l'impôt lui-même ne vérifie généralement pas son propre fichier avant de faire un remboursement. C'est peut-être là l'une des explications aux nombreuses plaintes portant sur la lenteur du Service des taxes à effectuer ses paiements d'indus de taxes. Une amélioration reste possible et souhaitable.

Dossier 79-1325

76

CHANGEMENT D'ADRESSE

DÉLAI action

OBJET — Défaut de lui faire parvenir un formulaire de déclaration de revenus à sa nouvelle résidence.

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Un contribuable reproche au ministère du Revenu de ne pas lui avoir fait parvenir un formulaire de déclaration de revenus à sa nouvelle résidence, malgré la signification de son changement d'adresse.

Aucune disposition législative ou réglementaire n'établit le droit des contribuables de recevoir chez eux un tel formulaire annuel, mais il s'agit strictement d'une pratique administrative du ministère qui convient à tous. L'essentiel c'est que le public dispose de formulaires requis grâce à la collaboration de nombreuses institutions, dont les caisses populaires.

Ce cas met en lumière cependant le problème, maintes fois répété, des changements d'adresse signifiés en vain au ministère. Il semble qu'un délai de trois semaines soit nécessaire pour que l'information se rende à l'ordinateur, mais l'expérience malheureuse de plusieurs plaignants permet de conclure que dans bon nombre de cas la correction n'est tout simplement pas effectuée, de là des délais considérables dans l'émission des remboursements d'impôt, la transmission de renseignements, la réclamation des soldes, etc.

Dossier 79-6381

REVENU

77

BÉNÉFICE
D'EMPLOI

COTISATION
impôt sur le revenu

OBJET — Imposition injuste de l'avantage dont bénéficie un employé de banque qui peut emprunter à un taux préférentiel.

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Un employé de banque contestait la taxation par le ministère du Revenu de l'avantage que lui consent son employeur de pouvoir emprunter à un taux préférentiel, conformément à une pratique courante. Il désapprouvait la modification législative qui autorisait semblable imposition et comparait sa situation à celle des employés de magasins qui souvent bénéficient de rabais sur le coût de leurs achats, sans que cela soit pour autant considéré comme un avantage taxable.

En 1978, la *Loi sur les impôts* avait spécifiquement été modifiée en ce sens. Le législateur voulait probablement éviter que des actionnaires de compagnies ou des employés puissent obtenir des prêts sans ou avec peu d'intérêts, augmentant ainsi leur revenu d'une manière non imposable et laissant à leur employeur le soin d'assumer le coût de cet argent non producteur de revenus. Seul, toutefois, était imposé l'écart entre le faible taux payé et 8%, laissant donc encore un avantage non taxable aux employés d'institutions financières qui soit comparable à celui des employés de magasins, vu que le taux d'intérêt courant est souvent supérieur à 12%.

Dès 1979, cependant, le ministre du Revenu annonçait, dans son discours du budget, une nouvelle modification à la *Loi sur les impôts* pour l'année 1979, à l'effet que les emprunteurs qui avaient négocié leur contrat avant 1974, et qui jouissaient d'une clause de taux fixe pour toute la durée du remboursement, devenaient exemptés de cet impôt ce qui rendait leur situation plus équitable.

SOURCES — *Loi sur les impôts*, L.R.Q. 1977, c. I-3, art. 487.

Dossier 79-0739

REVENU

78

ARBITRE

OBJET — Refus d'accepter certains frais à l'encontre du revenu qu'il se fait comme arbitre dans le hockey mineur.

CONTRAT
service

DÉCISION — Plainte non fondée.

COTISATION
impôt sur le revenu

CONDENSÉ — Un jeune homme, qui agit non à plein temps comme arbitre de hockey pour une municipalité, admet difficilement que le ministère du Revenu lui refuse le droit de déduire les frais de déplacement et d'équipement nécessaires à son travail.

FRAIS DE
DÉPLACEMENT

Un contrat de louage de service lie le plaignant à la municipalité qui lui envoie, en fin d'année, un feuillet de renseignements TP4. Or, seules les dépenses expressément prévues par la loi peuvent être réclamées à l'encontre du revenu de charge et d'emploi, de sorte que, pour la majorité des travailleurs, les frais de déplacement pour se rendre à leur lieu de travail, le coût des vêtements et celui des outils sont des dépenses personnelles non déductibles. De plus, si l'on se réfère au règlement officiel de l'Association canadienne de hockey amateur, l'on constate qu'il tarife les joutes éliminatoires et qu'il impose à l'organisation l'obligation de défrayer le coût de déplacement et de logement des officiels. Un autre motif, donc, pour le ministère, de refuser au plaignant le droit de déduire ses dépenses de son revenu comme arbitre.

Le Protecteur du citoyen considéra donc que cette plainte n'était pas fondée.

SOURCES — *Loi sur les impôts*, L.R.Q. 1977, c. I-3, art. 1 («entreprise»), 36 et 59.

Dossier 79-8134

REVENU

79

COTISATION
impôt sur le revenu

GAIN DE CAPITAL

OBJET — Refus d'exclure la valeur totale du terrain dans le calcul du gain de capital réalisé lors de la vente de son duplex (logements superposés) dans lequel il résidait.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Plusieurs contribuables se plaignirent au Protecteur du citoyen de la manière dont le ministère du Revenu calculait le gain de capital qu'ils avaient réalisé lors de la vente de leur duplex. Ce dernier, en effet, divisait la valeur du terrain en parts proportionnelles au nombre de logements et n'exemptait d'impôt les vendeurs que sur celle qui correspondait au logement qu'ils avaient occupé.

Le Protecteur du citoyen admettait cette interprétation de la loi dans le cas de maisons jumelées ou de maisons en rangée, parce que toutes reposent individuellement sur des terrains particuliers facilement délimitables; il la contestait, cependant, dans le cas de duplex (logements superposés) entourés d'un terrain ne dépassant pas un acre et dont les vendeurs occupaient l'un des logements.

Après avoir hésité, le ministère accepta cette recommandation et apporta aux dossiers des plaignants les corrections qui s'imposaient.

SOURCES — *Loi sur les impôts*, L.R.Q. 1977, c. I-3, art. 271, 274 et 277.

Dossiers 79-8946, 79-8947, 79-8948

80

COTISATION
impôt sur le revenu

OBJET — Obligation de payer des intérêts pour versement insuffisant d'impôt en cours d'année.

REVENU

SANCTION
pénalité: impôt

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Le ministère du Revenu réclamait environ 150 \$ d'intérêts à une enseignante parce qu'elle n'avait pas fait de versements d'impôt en cours d'année, alors que ses revenus de placement l'obligeaient à payer un montant additionnel d'impôt. Ignorante de cette obligation, elle s'adressa au Protecteur du citoyen.

Les contribuables qui ne sont pas salariés ou, s'ils le sont, qui jouissent d'autres revenus d'une certaine importance, doivent faire des versements trimestriels d'impôt en cours d'année et cela depuis plus de 40 ans au Gouvernement fédéral et depuis le début de l'impôt provincial. Voilà donc une obligation qui n'est pas nouvelle sauf que les autorités du ministère du Revenu ont décidé de faire respecter la loi alors que, dans le passé, elles avaient fait preuve de tolérance. En outre, une pénalité de 5% fut ajoutée aux intérêts prescrits dans le but d'inciter les contribuables au respect de cette obligation dont sont exemptés ceux qui ont à payer un solde d'impôt inférieur à 600 \$.

Dans un but pratique et un souci de réalisme, la loi leur a toujours laissé le choix ou de baser leurs versements sur l'impôt payé l'année précédente, ce qui est du connu, ou d'estimer l'impôt à payer pour l'année courante, ce qui est possible dans certains cas. Au moment d'émettre la cotisation, le ministère doit faire les deux calculs et voir s'il y a lieu de réclamer des intérêts pour versement insuffisant d'impôt en cours d'année.

L'impôt de la plaignante, pour l'année précédente, avait été de 4 625 \$, alors que, pour l'année présente (1978), il était de 6 175 \$, dont 4 180 \$ déjà acquittés par retenue à la source.

Le ministère avait comparé l'impôt et la déduction de 1977 et l'impôt et la déduction de 1978 et il conclut que des intérêts pour versement insuffisant d'impôt en cours d'année devaient être payés. Le Protecteur du citoyen s'inspirant d'un mémoire soumis au ministère par l'Ordre des comptables agréés et dont il avait pris connaissance à l'occasion du règlement d'un autre dossier, fit remarquer qu'il fallait plutôt tenir compte de l'impôt payé au cours de l'année précédente (1977) et de l'impôt payé tout au cours de l'année présente (1978), ce qui faisait que le montant de 4 180 \$ d'impôt versé pour l'année 1978 comparé au montant de

REVENU

4 625 \$ d'impôt pour l'année 1977, laissait un solde inférieur à 600 \$ et exemptait la plaignante de l'obligation de payer des versements trimestriels d'impôt au cours de l'année 1978.

Le ministère refit ses calculs et annula sa réclamation d'intérêts. Cependant l'ordinateur n'ayant pas été reprogrammé, plusieurs contribuables ont dû, sans doute, payer des intérêts pour l'année 1978, alors qu'ils avaient droit à une exemption. Situation que le Protecteur du citoyen ne peut que déplorer.

SOURCES — *Loi sur les impôts*, L.R.Q. 1977, c. I-3, art. 1026 et 1038 — *Loi modifiant la Loi sur les impôts et la Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts*, Assemblée nationale du Québec, 31^e Législature, 2^e Session, Projet de loi numéro 52 (sanctionné 22 décembre 1977), art. 114.

Dossier 79-7737

81

COTISATION
régime de rente

ERREUR DE FAIT

SANCTION
pénalité: impôt

OBJET — Obligation de payer des intérêts à compter du 30 avril 1976, sur un montant de contribution à la Régie des rentes du Québec, que le ministère avait refusé de conserver pour l'année d'imposition 1975.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — En 1978, le ministère du Revenu cotisa de nouveau un contribuable lui réclamant la contribution à la Régie des rentes du Québec qu'il avait refusée en 1976, pour l'année d'imposition 1975. Il exigeait également des intérêts, à compter du 30 avril 1976, sous prétexte que son erreur était due au défaut du citoyen de fournir son âge. Le contribuable trouva le motif invoqué sans fondement puisque le ministère avait en main ses déclarations de revenus des années antérieures et qu'à l'époque il n'avait même pas jugé bon de l'informer de la raison du refus d'accepter sa contribution à la Régie des rentes. Il se plaignit donc au Protecteur du citoyen.

REVENU

L'enquête révéla que le collant fixé au formulaire de déclaration que le ministère avait envoyé au plaignant pour l'année d'imposition 1975, indiquait 00 comme âge. Le contribuable n'ayant pas corrigé cette information, le ministère pensa qu'il s'agissait de 1900 et qu'il n'était donc pas d'âge à contribuer au Régime des rentes.

Le Protecteur du citoyen a convaincu le ministère que les contribuables ne devaient pas être pénalisés pour ses erreurs d'interprétation et la réclamation d'intérêts fut annulée.

Dossier 79-1238

82

COMPENSATION

OBJET — Réclamation injustifiée et répétée d'un solde d'impôt pour l'année 1969.

COTISATION impôt sur le revenu

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

ERREUR DE FAIT

CONDENSÉ — Un contribuable ayant reçu pour l'année d'imposition 1969 un avis de cotisation de 315,80 \$ l'avait acquitté sans délai. Malheureusement pour lui ce n'était là que le début d'une longue histoire fiscale.

Par la suite, le ministère lui adressa à trois reprises le compte de cette cotisation et il dut, à chaque fois, fournir la preuve de son paiement. Lorsqu'en 1979 il reçut encore ce même compte qu'il connaissait bien, il s'adressa au Protecteur du citoyen.

L'enquête révéla que la cotisation avait, par erreur, été émise en double. On l'annula donc une fois pour toutes. Le plaignant put également recevoir le remboursement de son indu d'impôt de l'année 1977 qui avait été retenu pour compenser le solde erroné de l'année d'imposition 1969.

Pourquoi a-t-il fallu l'intervention du Protecteur du citoyen pour régler un cas aussi simple? On peut sérieusement se le demander.

Dossier 79-5368

83

COTISATION
impôt sur le revenu

OBJET — Obligation de payer une seconde fois et avec intérêts un montant de remise d'impôt retenu à la source.

ERREUR DE FAIT

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

(1 plainte reçue
en 1978)

CONDENSÉ — Un chef d'entreprise demanda l'aide du Protecteur du citoyen pour éviter d'avoir à payer une seconde fois avec intérêts un montant retenu à la source. Il produisait à l'appui de son affirmation une page de son grand livre et l'état de banque qui indiquaient qu'il y avait eu paiement, en 1974, et inscription pour la déduction à la source.

Dans semblable cas, il suffit habituellement de fournir au ministère du Revenu une copie recto verso du chèque retourné par la banque, après retrait, ce qui permet de retracer le paiement et, s'il y a lieu, d'effectuer les corrections requises. Mais l'entreprise du plaignant avait brûlé quelques années auparavant, d'où la destruction de cette pièce justificative.

Une démarche fut tentée auprès du bureau chef de la banque pour obtenir une copie du chèque conservé sur microfilm; malheureusement, il ne put être reproduit parce que la série de microfilms, dont faisait partie celui sur lequel on l'avait inscrit, fut ratée totalement et non reprise.

C'était par trop jouer de malchance! Convaincu de la bonne foi du plaignant, le Protecteur du citoyen lui demanda une déclaration assermentée et remit au ministère tous les documents disponibles en lui recommandant de retracer le paiement fait censément à la mi-août 1974. Le ministère accepta cette demande, mais n'ayant trouvé trace de ce paiement, il décida de maintenir sa réclamation, convaincu de n'avoir jamais été payé.

Faute de preuve, le Protecteur du citoyen dut alors, à regret, conseiller au plaignant d'acquitter le montant réclamé. Mais, quelques mois plus tard, dans le cadre d'une autre enquête, il obtint des responsables d'un autre service du ministère qu'ils entrepren-

REVENU

nent une nouvelle recherche qui, cette fois, s'avéra fructueuse. Le paiement de déduction à la source fut retracé dans le système de la taxe de vente. Bien plus, pour balancer cette remise excédentaire, le ministère avait préparé un rapport arbitraire correspondant au montant reçu qui avait été appliqué aux mois précédents.

Au mois d'août 1980, soit à 22 mois de sa plainte au Protecteur du citoyen, le plaignant recevait un chèque qui lui remboursait 1 900 \$ de déduction à la source plus 1 000 \$ d'intérêts.

Dossiers 78-2374 et 80-1327

84

COTISATION
impôt sur le revenu

OBJET — Défaut de respecter une entente verbale concernant le paiement de ses arrérages d'impôt.

MAINLEVÉE

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Un contribuable, qui avait un solde d'impôt à payer de 10 000 \$ pour les années 1969 à 1974, était sur le point de vendre sa maison au prix de 58 000 \$. Le ministère du Revenu détenant une hypothèque légale sur l'immeuble, il négocia avec les responsables du Service de recouvrement qui acceptèrent d'en donner mainlevée à la condition de toucher la balance du prix de vente qui s'élevait à 4 000 \$ et d'obtenir qu'il s'engage personnellement à payer le solde de 6 000 \$ par versements mensuels.

Or l'immeuble se vendit 65 000 \$, à la suite d'un changement de zonage obtenu par le vendeur; de ce fait, la balance du prix de vente fut de 13 000 \$ au lieu de 4 000 \$. Le ministère donna mainlevée de son hypothèque, tel qu'il s'y était engagé, mais exigea le paiement entier de sa créance, d'où la plainte du contribuable.

Le Protecteur du citoyen fut d'avis que le ministère avait agi correctement. Il conclut avec le contribuable la meilleure entente possible, compte tenu des circonstances, et, lorsque la vente se réalisa à meilleur prix, il ne fit que faire valoir son droit.

REVENU

Vu que le plaignant, un travailleur autonome, n'en était qu'à payer ses impôts de 1969 à 1974 et qu'il n'avait pas encore produit ses déclarations de revenus pour les années 1976, 1977 et 1978, un montant additionnel d'impôt à payer était à prévoir. De plus, il liquidait ses principaux actifs rendant ainsi la perception future plus ardue. Pouvait-on alors blâmer le ministère d'exiger un paiement complet?

Dossier 79-3307

85

COTISATION
impôt sur le revenu

OBJET — Saisie inopportune de ses revenus de location l'empêchant ainsi de réaliser une entente négociée avec son créancier hypothécaire.

HYPOTHÈQUE

DÉCISION — Plainte non fondée.

MAINLEVÉE

SAISIE-ARRÊT

CONDENSÉ — Un entrepreneur en construction, connaissant des difficultés financières, avait vécu de ses revenus de location sans se soucier de faire ses versements hypothécaires et il était maintenant menacé de perdre son immeuble, à la suite de l'exercice du droit de dation en paiement de son créancier. Il obtint, cependant, l'arrêt des procédures judiciaires moyennant un paiement presque immédiat. Or lorsqu'il vint pour percevoir ses loyers, il constata qu'ils avaient été saisis en mains tierces par le ministère du Revenu et il s'adressa au Protecteur du citoyen.

Le plaignant affirmait que le solde d'hypothèque était de 43 000 \$, qu'il disposait d'une promesse d'achat acceptée de 55 000 \$ et que la réclamation du ministère, au montant de 4 000 \$, pouvait facilement être remboursée lors de la transaction. Le Protecteur du citoyen intervint donc immédiatement auprès des responsables du Service du recouvrement qui acceptèrent de se rendre en Gaspésie, dès le lendemain, pour donner mainlevée de la saisie permettant ainsi au plaignant d'être payé par ses locataires et d'obtenir l'arrêt des procédures judiciaires de dation en paiement. Le ministère procéderait plutôt par l'enregistrement d'une hypothèque légale garantissant le paiement de sa créance au moment de la vente.

REVENU

Malheureusement, au cours de sa recherche de titres, le notaire du ministère, découvrit une autre garantie bancaire de 50 000 \$ que le plaignant n'avait pas mentionnée. La situation devenait complètement différente puisque le ministère en donnant mainlevée de sa saisie, perdait les loyers reçus et à recevoir; dans ces circonstances, il s'abstint de poser quelque acte que ce soit.

Dossier 79-1696

86

COTISATION
impôt sur le revenu

DÉLAI
décision

PROCÉDURE
appel

OBJET — Lenteur à donner suite à son opposition.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Le Service de la cotisation immédiate du ministère du Revenu avait refusé la réclamation de 480 \$ de frais d'une contribuable pour l'année 1977, à cause d'un reçu mal rédigé par la garderie à qui elle avait confié ses enfants. En juin 1978, elle prit une opposition puis, un an plus tard, s'adressa au Protecteur du citoyen.

L'enquête révéla que le dossier avait été étudié au bureau régional de Montréal et transféré, le 29 novembre 1978, au Service de la législation du ministère à Québec. Depuis, il était en attente et encore en attente... Le ministère accepta de compléter l'étude du dossier et émit une nouvelle cotisation au mois d'août 1979.

Ce cas illustre, on ne peut mieux, la situation du bureau régional de Montréal qui connut des accumulations de quelque 5000 dossiers, soit l'équivalent de sa production annuelle. Cet état de fait entraîna un délai courant de sept à huit mois dans leur analyse et leur transmission au Service de la législation à Québec où s'ajoutèrent de nouveaux retards dus à un manque de personnel.

Lors d'une rencontre avec le sous-ministre, le Protecteur du citoyen a déjà déploré ce problème, mais, à part l'addition de quelques fonctionnaires au bureau régional de Montréal, il demeure entier depuis plusieurs années sans solution apparente.

REVENU

Vu l'efficacité accrue des services des comptes et du recouvrement manifestée en 1978 et en 1979, et le manque d'à-propos de la suspension automatique des réclamations dès la production d'une opposition, ces lenteurs administratives créent des inconvénients sérieux pour les citoyens. Une action concrète et efficace s'impose.

Dossier 79-6765

RICHESSSES NATURELLES

PLAINTES NON FONDÉES	16
PLAINTES FONDÉES	
correction obtenue — en cours d'enquête	2
correction obtenue — recommandation informelle	7
GRAND TOTAL	25

87

INDEMNITÉ inondation

OBJET — Défaut de l'indemniser pour les dommages que lui causèrent des inondations produites en juillet 1979.

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Dans la soirée du 1er juillet 1979, une pluie torrentielle tomba dans la région des Laurentides, provoquant une inondation désastreuse pour la propriété d'un citoyen de l'endroit. Ayant été informé par sa compagnie d'assurance que sa police ne couvrait pas de tels dommages, il s'adressa alors au ministère des Richesses naturelles, entre autres, pour obtenir l'indemnisation du préjudice qu'il avait subi. Ce dernier ne disposait d'aucun budget pour aider financièrement les victimes d'inondations sur une base individuelle. Il appartenait au Conseil exécutif d'autoriser toute forme d'aide spéciale, d'ordre technique ou d'ordre pécuniaire, dans les cas jugés comme étant des «catastrophes nationales».

Or le gouvernement avait confirmé, pour l'année 1979, l'intention de s'en tenir à sa pratique présente de non-dédommagement sauf quant aux équipements routiers municipaux, mesure d'exception dont l'application relevait du ministère des Affaires municipales.

Il s'agissait donc strictement d'une question de politique gouvernementale au sujet de laquelle le Protecteur du citoyen ne pouvait intervenir.

SOURCES — *Intervention gouvernementale en matière d'accidents naturels reliés à l'eau en territoire municipal*, (Procédure d'application), MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES, (en vigueur le 1er avril 1977).

Dossier 79-7553

TERRES et FORÊTS

PLAINTES NON FONDÉES	16
PLAINTES FONDÉES	
correction obtenue — recommandation informelle	2
PLAINTES DONT L'ÉTUDE N'EST PAS COMPLÉTÉE	2
GRAND TOTAL	20

88

ARPENTEUR
GÉOMÈTRE

CONTRAT
service

DOMAINE PUBLIC
arpentage

PROCÉDURE
formalité

OBJET — Clause de son contrat de service l'obligeant à obtenir l'autorisation du ministère pour se faire aider par un ou plusieurs confrères dans la direction de travaux d'arpentage.

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Un arpenteur-géomètre, à qui le ministère avait confié la direction de travaux d'arpentage, se plaignait d'avoir à obtenir la permission du ministère pour se faire aider par un ou plusieurs confrères.

La clause 5 de la demande de service du ministère pour l'exécution de ces travaux se lisait ainsi:

«Le ministre compte que vous apporterez à ce travail votre attention immédiate et personnelle. Si, pour des raisons très sérieuses, vous êtes dans l'obligation de vous faire aider par un ou plusieurs confrères dans la direction des travaux, vous devrez en demander la permission au ministre en soumettant ces raisons et en précisant ce que sera la participation de chacun. Le transfert ou la vente du travail qui vous est confié est interdit sous peine de révocation.»

Cette clause cadre avec la politique générale du Gouvernement qui tend à attribuer les contrats de service sur une base territoriale. Elle s'oppose au «transfert ou à la vente du travail» confié, en d'autres termes, elle s'oppose à l'octroi de sous-contrats, sans contrôle; le ministre, en effet, se doit de vérifier si le contractant demeure le responsable des travaux et si leur qualité n'aura pas à souffrir, étant lui-même lié par la tarification. La clause prévoit la possibilité de «raisons très sérieuses» qui pourraient justifier une demande d'aide, mais il semble que ces cas ne soient pas fré-

TERRES ET FORÊTS

quents; il pourrait s'agir de maladie par exemple, d'une difficulté particulière des travaux exigeant une expérience spécifique et le reste.

En définitive, lorsque le ministère a du travail à faire exécuter, il est libre de le confier à qui il le désire et il ne veut pas que cette prérogative lui soit usurpée par le biais de sous-contrats non révélés. Il est évident, que toutes ces règles ne visent pas à prohiber le travail collectif des arpenteurs d'un même bureau.

Le Protecteur du citoyen a estimé juste et raisonnable cette clause 5. de la demande de service du ministère pour l'exécution de travaux d'arpentage et nullement abusif cet usage de la discrétion ministérielle.

SOURCE -- *Demande de services pour l'exécution de travaux d'arpentage, clause 5, Ministère des Terres et Forêts.*

Dossier 79-2864.

TOURISME, CHASSE, PÊCHE

PLAINTES NON FONDÉES	25
PLAINTES FONDÉES	
correction obtenue — recommandation informelle	4
PLAINTES DONT L'ÉTUDE N'EST PAS COMPLÉTÉE	4
GRAND TOTAL	33

89

DOMAINE PUBLIC
club de chasse
et de pêche

OBJET — Fermeture d'un lac situé dans un territoire désaffecté à la suite de l'abolition des clubs privés de chasse et de pêche.

LAC

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Un ancien membre d'un club privé de chasse et de pêche, maintenant aboli par le ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche, continue de s'adonner à son sport favori, en se rendant, durant la belle saison, au chalet dont il est demeuré propriétaire.

À l'été 1979, il organise avec des amis un voyage de pêche pour la fin du mois d'août. Quelques semaines avant la date fixée, il apprend que le lac, en bordure duquel son chalet est situé, sera fermé du 1^{er} août 1979 au 31 mars 1980. Déçu, il s'adresse au Protecteur du citoyen en soutenant que le ministère du Tourisme, de la Chasse et de la Pêche lorsqu'il abolit les clubs privés de chasse et de pêche, avait assuré les propriétaires de chalets qu'ils ne perdraient pas leurs privilèges de chasse et de pêche, mais simplement leur exclusivité.

Le 22 décembre 1977, le ministère du Tourisme, de la Chasse et de la Pêche déclarait officiellement qu'«aucun bail de droits exclusifs de chasse et de pêche ne sera renouvelé ou maintenu au Québec». C'était l'annonce de la fin du régime des clubs privés de chasse et de pêche au Québec. Une modification à la *Loi de la conservation de la faune* mise en vigueur le 7 février 1979 devait consacrer cette nouvelle en retirant au ministre le pouvoir de donner à bail des droits exclusifs de chasse et de pêche, sauf en ce qui concerne les rivières à saumon, des terrains de piégeage ou des territoires de pourvoiries.

TOURISME, CHASSE, PÊCHE

Le Protecteur du citoyen prit connaissance des débats parlementaires qui présidèrent à l'adoption de ce projet de loi et il constata que le ministre avait réitéré en Chambre, au mois de décembre 1978, le principe de la politique annoncée en décembre 1977, soit «l'abolition des régimes privés ou des privilèges concernant les clubs sur des territoires y comportant des droits exclusifs de chasse et de pêche». Les déclarations officielles ne soutenaient donc pas la prétention du plaignant.

Par ailleurs, le ministre était autorisé à fermer le lac en question suivant le Règlement de pêche du Québec.

SOURCES — *Règlement de pêche du Québec*, C. P. 1975-1632, 17 juillet 1975, DORS/75-420, Gazette du Canada, partie II, vol. 109, numéro 15, 13 août 1975, p. 1897. — *Loi modifiant la Loi de la conservation de la faune*, L. Q. 1978, c. 65, art. 36. — *Journal des débats*, 2e Session, 31e Législature, jeudi 22 décembre 1977, vol. 19, numéro 138, p. 5199 — *Journal des débats*, 3e Session, 31e Législature, lundi 18 décembre 1978, vol. 20, numéro 94, p. 4995.

Dossier 79-7550

90

ERREUR DE DROIT

OBJET — Saisie illégale d'un faucon qu'il gardait en captivité depuis deux ans.

FAUCON

DÉCISION — Plainte non fondée.

INDEMNITÉ
saisie injustifiée

CONDENSÉ — En visite chez un parent, un citoyen recueille un faucon blessé en se frappant sur la vitre d'une fenêtre. Il l'emmène chez lui, lui installe une cage dans sa maison et lui prodigue des soins constants pendant deux ans, en le faisant même à plusieurs reprises traiter par un vétérinaire. Un jour, des agents de la conservation de la faune se présentent chez lui, saisissent l'oiseau et vont le porter dans un parc municipal. Quelques semaines plus tard, le faucon meurt d'une maladie attrapée de congénères placés dans la même cage.

TOURISME, CHASSE, PÊCHE

Au lendemain de la saisie, et, à plusieurs reprises par la suite, il appelle au ministère du Tourisme, de la Chasse et de la Pêche pour tenter d'obtenir des explications et surtout de rentrer en possession de son oiseau, étant prêt à se soumettre à toutes les conditions que l'on pourrait exiger de lui. Les fonctionnaires à qui il s'adresse ne lui donnent aucune réponse satisfaisante jusqu'au jour où le sous-ministre lui demande de lui écrire à ce sujet et lui laisse entendre qu'il aura peut-être une réponse favorable. Confiant et optimiste, il achète des matériaux pour rénover la cage du faucon. Il adresse au sous-ministre la lettre réclamée, mais n'en obtient jamais de nouvelle, si ce n'est un téléphone du directeur du service juridique qui lui fait comprendre qu'on ne lui remettra pas son oiseau et qu'en plus des poursuites pénales seront prises contre lui. Pendant tout ce temps, il ignore que son oiseau est déjà mort.

La saisie pratiquée en l'espèce le fut suivant l'article 40 de la *Loi de la conservation de la faune* qui interdit la garde d'un animal en captivité à moins de détenir un permis à cette fin. Or, le règlement qui définissait les conditions d'obtention d'un tel permis mentionnait qu'aucun permis n'était requis pour la garde en captivité d'un seul animal, exception faite des ours, coyottes, loups, chevreuils, orignaux et caribous. Ce règlement était évidemment illégal, mais il n'était pas abrogé et il favorisait le plaignant.

Le Protecteur du citoyen, néanmoins, se refusa de recommander au ministère l'application d'un règlement illégal, fut-il favorable au plaignant, puisqu'il lui arrive très souvent, dans l'exercice de son mandat, de recommander avec succès à des ministères, de ne pas appliquer des règlements illégaux et défavorables aux citoyens bien qu'ils soient en vigueur. Il a, par contre, déploré la négligence du ministère à répondre aux interventions du plaignant et à le renseigner adéquatement.

Depuis, le règlement concerné fut modifié et il prévoit maintenant qu'il faut un permis pour garder un seul ou plus d'un animal en captivité.

SOURCES — *Loi de la conservation de la faune*, L.R.Q. 1977, c. C-61, art. 40 — *Règlement concernant la garde d'animaux en captivité*, Arrêté en conseil numéro 3222, 2 septembre 1970, *Gazette officielle du Québec*, numéro 39, 26 septembre 1970, p. 5436 — *Règlement concernant la garde d'animaux en captivité*,

TOURISME, CHASSE, PÊCHE

Arrêté en conseil numéro 3870, 13 décembre 1978, Gazette officielle du Québec, (partie II), numéro 2, 10 janvier 1979, p. 63, art. 1 d).

Dossier 79-6704

91

ERREUR DE DROIT

OBJET — Irrégularité d'une poursuite pénale à la suite d'une infraction à la *Loi des parcs provinciaux*.

INDEMNITÉ
poursuite indue

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

PARC

PROCÉDURE
insuffisance
de la preuve

SANCTION
amende

CONDENSÉ — En juillet 1978, une jeune femme, son ami et son petit chien, se rendent dans un parc provincial pour y camper pendant quelques jours. Le lendemain de leur arrivée, un employé du parc constate la présence de l'animal sur le site où ils se sont installés et leur demande de s'en débarrasser ou alors ce sera l'expulsion du parc. Une heure après la visite du patrouilleur, le jeune homme va porter le chien dans un chenil, au village voisin, puis revient passer le reste de la fin de semaine au parc.

Plus de six mois plus tard, l'ami de la jeune femme reçoit du ministère du Tourisme, de la Chasse et de la Pêche un avis d'infraction pour «avoir été trouvé en possession d'un chien, dans les limites du parc..., sans un permis spécial, en contravention à l'article 17 de l'arrêté en conseil 910 adopté suivant les dispositions de l'article 9 de la *Loi des parcs provinciaux*». Croyant être victime d'une erreur, puisqu'ils ont obtempéré promptement à l'ordre du patrouilleur de se débarrasser du chien, il ne répond pas à cet avis.

Quelque temps plus tard, on lui envoie une sommation, cette fois. Il communique alors avec l'assistant-surintendant du parc qui lui indique qu'il est passible d'une amende 50 \$ s'il est condamné ou s'il plaide coupable à l'infraction qu'on lui reproche. Sur la foi de cette affirmation, voulant éviter les frais d'un déplacement à Joliette pour s'expliquer, il signe un plaidoyer de culpabilité écrit qu'il poste à la Cour des poursuites sommaires. Deux mois plus tard, il reçoit du greffe un avis l'informant qu'il a été condamné par

TOURISME, CHASSE, PÊCHE

jugement à payer une amende de 500 \$ plus 33,07 \$ de frais. Il s'adresse au Protecteur du citoyen et lui demande de faire enquête.

Une rapide intervention auprès du Procureur de la Couronne mandaté par le ministère permet de réaliser que c'est par erreur qu'une amende de 500 \$ a été imposée au citoyen; l'avocat confirme se désister du jugement et assure qu'il ne procédera pas contre le plaignant sans en aviser le Protecteur du citoyen, lui permettant ainsi de compléter l'étude du cas.

Ce fut heureux car l'enquête révéla plusieurs irrégularités administratives de la part du ministère du Tourisme, de la Chasse et de la Pêche. Le patrouilleur du parc ne s'était pas informé du nom du propriétaire du chien et avait porté l'accusation contre le jeune homme à partir des renseignements contenus dans la fiche d'enregistrement qu'il avait complétée en arrivant dans le parc, sans autres vérifications. En somme, on avait poursuivi le propriétaire de l'automobile enregistrée à l'accueil en se basant sur le rapport incomplet du patrouilleur. Or c'est la jeune femme qui était la propriétaire du chien et, dans le cas présent, elle en avait également la possession. Le patrouilleur, en outre, avait laissé entendre au jeune couple qu'en se débarrassant du chien, tout rentrerait définitivement dans l'ordre; en aucun temps, il ne leur mentionna qu'ils avaient commis une infraction et qu'on pouvait les poursuivre devant les tribunaux. Enfin, le parc concerné n'ayant pas fait l'objet d'une proclamation, selon le premier alinéa de l'article 13 de la *Loi sur les parcs*, au moment de la poursuite pénale, était-on en droit de réclamer au plaignant une pénalité basée sur cette loi?

Dans ces circonstances, le Protecteur du citoyen recommanda au service juridique du ministère de retirer la plainte portée contre son plaignant.

Plusieurs mois plus tard, ce fut l'avocat de la Couronne, mandaté par le ministère, qui donna suite à la recommandation en acceptant de retirer la plainte après avoir reçu du Protecteur du citoyen les explications qui avaient déjà été fournies inutilement au service juridique.

SOURCES — *Loi des parcs provinciaux*, S.R.Q. 1964, c. 201 (et modifications), art. 9 et 10 (Le parc provincial concerné n'avait pas fait l'objet d'une proclamation selon le premier alinéa de l'article

TOURISME, CHASSE, PÊCHE

13 de la *Loi sur les parcs*, L.R.Q. 1977, c. P-9) — *Règlement concernant les règlements du Parc de la Montagne tremblante*, Arrêté en conseil numéro 910, 16 septembre 1959, *Gazette officielle du Québec*, 26 septembre 1959, p. 3835, art. 17.

Dossier 79-7010

92

ARME À FEU

CONFISCATION

INDEMNITÉ
faute de service

PROCÉDURE
information

OBJET — Démarches répétées et infructueuses pour reprendre possession de son arme saisie à la suite d'une infraction à la *Loi de la conservation de la faune* commise par la personne à qui il l'avait prêtée.

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Le plaignant avait prêté sa carabine à son cousin qui fut accusé d'avoir «illégalement chassé le chevreuil sans détenir de permis à cette fin». L'arme du chasseur fut saisie par les agents de conservation et la cour en décréta, par la suite, la confiscation.

Cette situation de fait était prévue par l'article 15 de la *Loi de la conservation de la faune*:

«Le propriétaire d'un objet saisi, autre que le contrevenant, peut en revendiquer la propriété même au cours d'une poursuite tendant à la confiscation de cet objet, et après jusqu'à jugement final, en présentant au tribunal, une requête alléguant sous serment la nature de son droit à l'objet saisi. Le tribunal saisi de cette requête peut, aux conditions qu'il détermine, ordonner que cet objet soit remis au requérant. Le présent article ne s'applique pas à celui qui a droit de revendiquer un véhicule, une embarcation ou un aéronef en vertu d'un contrat de vente conditionnelle.»

Un attaché d'administration du ministère du Tourisme, de la Chasse et de la Pêche avait informé adéquatement le plaignant de cette disposition lors de la poursuite judiciaire visant à la confiscation de son arme, comme d'ailleurs après le jugement, mais, il semble qu'il n'avait pas compris les procédures requises par la loi.

TOURISME, CHASSE, PÊCHE

Il s'était présenté lui-même, une première fois, au tribunal, mais le procureur de la Couronne avait retiré l'accusation. Le greffier, toutefois, fut informé que le plaignant voulait récupérer son arme, mais elle ne put être retracée par le chef du district du ministère. Le plaignant se rendit, une seconde fois, au tribunal; déplacement inutile car la confiscation de l'arme avait été décrétée la veille et dans une autre ville en plus.

Le ministère du Tourisme, de la Chasse et de la Pêche n'y était pour rien dans cette «chasse à l'arme». Au contraire, de nombreuses lettres au dossier attestaient qu'il avait informé adéquatement le plaignant de la procédure à suivre pour revendiquer la propriété de la carabine saisie. Mais le Protecteur du citoyen ne put que constater, une fois de plus, la complexité de l'appareil gouvernemental pour un citoyen peu familier avec les procédures administratives et judiciaires. Le plaignant ignorait comment présenter au tribunal sa requête en revendication, il croyait qu'il fallait le faire en personne et il se rendit au tribunal d'une autre ville, à deux reprises et inutilement. Le greffier ne pensa même pas à l'en informer. Le procureur de la Couronne semblait ignorer ses prétentions, bien que le ministère ait été au courant de la situation depuis le début des poursuites légales, de même que le greffier du tribunal. De plus, les communications constantes que le plaignant avait gardées avec les agents de la conservation de la faune ne lui servirent pas à connaître la date du second procès. Enfin, il avait tenté, ce qui pour lui était l'impossible, en écrivant au ministre de la Justice du Québec et au solliciteur général du Canada.

Bien que sans reproche, le ministère du Tourisme, de la Chasse et de la Pêche se trouvait dans une position privilégiée pour corriger, en équité, les omissions d'information des officiers de justice, puisqu'il est autorisé, par règlement, à disposer des armes confisquées par le tribunal. Il accepta, à la suggestion du Protecteur du citoyen, de remplacer par une carabine équivalente, l'arme du plaignant saisie lorsque son cousin avait contrevenu à la *Loi de la conservation de la faune*, et dont le ministère avait disposé légalement, à la suite de la confiscation décrétée par le tribunal.

SOURCES — *Loi de la conservation de la faune*, L.R.Q. 1977, c. C-61, art. 15 — *Règlement concernant la façon dont il doit être disposé des objets mobiliers confisqués en vertu de la Loi de la*

TOURISME, CHASSE, PÊCHE

conservation de la faune, Arrêté en conseil numéro 3081, 18 octobre 1972, Gazette officielle du Québec, (partie II), numéro 7, 28 mars 1973, p. 863.

Dossier 79-0549

93

ÉCUREUIL

PROCÉDURE avis préalable de poursuite

OBJET — Accusation injustifiée contenue dans un avis préalable.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Un père de famille se rend avec ses enfants dans un parc provincial pour y camper. Les enfants ont apporté avec eux des cages pour y recueillir des écureuils. C'est le mouvement des jeunes naturalistes qui recommande l'utilisation de ces cages parce qu'elles sont sans danger pour les petits animaux.

Pendant leur séjour dans le parc, un écureuil va se loger dans l'une des cages toute prête à le recevoir. Trois mois plus tard, le ministère envoie un avis préalable au père lui reprochant trois infractions: 1- avoir «chassé (piégé) les animaux à fourrure (l'écureuil) sans être détenteur du permis délivré à cette fin, contrairement à l'article 17 de la *Loi de la conservation de la faune*; 2- chassé (piégé) les animaux à fourrure (l'écureuil) pendant une période de l'année où la chasse dudit gibier est prohibée selon un règlement adopté par l'arrêté en conseil 1618, contrairement à l'article 20 de la *Loi de la conservation de la faune*; 3- été trouvé en possession d'un animal à fourrure (écureuil) tué en violation de l'article 1c) de l'arrêté en conseil 1618.» Il conteste cette dernière infraction. D'où sa plainte au Protecteur du citoyen. Le ministère reconnut que cette accusation était sans fondement et accepta de la retirer. L'intervention du Protecteur du citoyen permit également au plaignant de reprendre possession des cages saisies par les agents de la conservation de la faune.

TOURISME, CHASSE, PÊCHE

SOURCES — *Loi de la conservation de la faune*, L.R.Q. 1977, c. C-61, art. 28 — *Règlement concernant les périodes de chasse interdite aux animaux à fourrure*, Arrêté en conseil numéro 1618, 5 mai 1976, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), numéro 24, 26 mai 1976, p. 3071, art. 1c).

Dossier 79-8543

94

CONTRAT
service

ÉTUDIANT

FONCTION
PUBLIQUE
salaire

OCCASIONNEL

PROTOCOLE
D'ENTENTE

(plainte reçue
en 1978)

OBJET — Rémunération d'un emploi d'été non pas suivant le «protocole d'entente pour l'embauche des étudiants», tel qu'il avait été signé, mais tel qu'il avait été modifié unilatéralement par le ministère par la suite.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Le 14 avril 1977, un «protocole d'entente pour l'embauche des étudiants», était intervenu entre l'Institut du Tourisme et de l'Hôtellerie du Québec et le Service des établissements du ministère du Tourisme, de la Chasse et de la Pêche. Ce protocole d'entente fixait la durée de l'emploi du 23 mai au 10 septembre 1977 (la date du début d'emploi pouvant varier du 23 mai au 15 juin dépendant de l'auberge); quant aux salaires, il y était stipulé: «selon le règlement du Conseil du Trésor numéro 104786, en date du 22 mars 1977, concernant l'échelle de traitement des étudiants employés par le Gouvernement au cours des vacances d'été 1977». Les étudiants étaient engagés aux conditions déterminées par ce protocole. Le 10 juin 1977, le ministère du Tourisme, de la Chasse et de la Pêche demandait avec succès au Conseil du Trésor d'être exempté de l'application du C. T. 104786 du 22 mars 1977, et d'être autorisé à «appliquer aux étudiants travaillant à Terre des Hommes et au Service des établissements hôteliers et qui reçoivent habituellement du pourboire, les dispositions de l'ordonnance numéro 4 de la Commission du salaire minimum». Ce qui eut pour effet, dans le cas de la plaignante, engagée par le ministère avant cette demande d'exemption, qu'au lieu de toucher le salaire horaire de 3,57 \$ que lui assuraient le C. T. 104786 et le

TOURISME, CHASSE, PÊCHE

protocole, elle ne recevait plus qu'un salaire horaire de 2,65 \$, à compter du 1er juillet 1977.

Le Protecteur du citoyen fit valoir au ministère qu'il avait convenu d'un protocole d'entente, c'est-à-dire d'un engagement liant les parties signataires et ne pouvant être modifié par volonté unilatérale, ce qu'il avait pourtant fait par le biais du Conseil du Trésor. Le Protecteur du citoyen admettait que si la plaignante avait été informée, avant son entrée en fonction, d'une modification prochaine du protocole d'entente, la situation aurait été différente, mais tel n'était pas le cas. D'ailleurs même sans tenir compte du protocole d'entente, la position du ministère était difficilement défendable, puisque la plaignante occupait un emploi d'été à titre occasionnel. En effet, on ne pouvait, en droit, modifier unilatéralement les conditions d'engagement des employés occasionnels du Gouvernement sans d'abord les congédier, quitte à les réembaucher par la suite. Ce qui n'avait pas été fait non plus dans le cas présent.

De plus, pour demander d'être soustrait à l'application du C. T. 104786, le ministère avait procédé à l'insu du Service de placement étudiant qui, consulté au tout dernier moment au sujet de cette directive d'exemption, ne put que déplorer un tel accroc à sa politique générale d'engagement du personnel étudiant et au principe de base même de la directive du C. T. numéro 104786.

Enfin, l'enquête du Protecteur du citoyen lui révéla que la demande du ministère quant à ses étudiants à pourboire s'était faite parallèlement à une autre qui visait à faire ajouter une annexe au règlement de la Commission de la fonction publique, concernant les employés occasionnels, pour soumettre tous ses occasionnels à pourboire aux taux de rémunération de l'ordonnance numéro 4 de la Commission du salaire minimum. Cette dernière démarche, toutefois, avait avorté parce que le Code du travail protégeait les conditions de travail des employés occasionnels qui étaient alors en voie de syndicalisation. Le ministère n'avait pu réaliser sa politique salariale quant à ses employés à pourboire, mais il ne l'en appliqua pas moins aux étudiants.

Le ministère convint que cette étudiante avait été lésée par l'administration gouvernementale et lui remboursa le salaire auquel il

TOURISME, CHASSE, PÊCHE

s'était engagé. Le montant en cause était de peu d'importance, mais le Protecteur du citoyen en fit une question de principe.

SOURCES — *Protocole d'entente pour l'embauche des étudiants entre l'Institut de Tourisme et d'Hôtellerie du Québec et le Service des établissements, ministère du Tourisme, de la Chasse et de la Pêche, avril 1977* — *Directive concernant l'échelle de traitement des étudiants employés par le Gouvernement au cours de la période d'été 1977, C. T. 104786, 22 mars 1977.*

Dossier 78-0064

TRANSPORTS

PLAINTES NON FONDÉES	63
PLAINTES FONDÉES	
correction impossible	2
correction obtenue — en cours d'enquête	11
correction obtenue — recommandation informelle	14
PLAINTES DONT L'ÉTUDE N'EST PAS COMPLÉTÉE	9
GRAND TOTAL	99

95

DOMAINE PUBLIC
rétrocession de
terrain exproprié

OBJET — Refus injustifié de son offre de rachat d'un résidu
de terrain exproprié.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

PROCÉDURE
procédé de
négociation
(expropriation)

CONDENSÉ — En 1975, à l'occasion de l'expropriation d'une partie de son terrain, la plaignante avait vendu de gré à gré au Gouvernement le résidu qualifié d'inutilisable par les représentants du ministère. Inutilisable, c'est-à-dire qui n'entre plus dans les normes de zonage et qui ne répond plus aux exigences d'un règlement de construction.

Peu de temps après la transaction, la plaignante communiquait avec le ministère pour lui faire une offre de rachat du résidu de terrain en question, prétendant qu'elle l'avait vendu sous de fausses représentations, puisqu'il était utilisable et qu'elle ne l'aurait pas vendu si on lui en avait laissé le choix. Le ministère ne donna pas suite à cette proposition, mais commença, plutôt, à négocier la vente du résidu de terrain avec un voisin de la plaignante.

À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, toutefois, le ministère fit expertiser de nouveau le caractère du résidu. Il en arriva à la conclusion qu'effectivement, en 1975, il était utilisable; aussi, consentit-il à le rétrocéder à la plaignante.

D'ailleurs, sans ce résidu, la partie non utilisée du terrain exproprié qu'il s'apprêtait également à rétrocéder à la plaignante, conformément au règlement concernant les conditions d'aliénation des biens immeubles publics excédentaires, aurait été enclavée.

TRANSPORTS

SOURCES — *Règlement concernant les conditions d'aliénation des biens immeubles publics excédentaires*, C. T. 108738, 18 octobre 1977, Gazette officielle du Québec, (partie II), numéro 26, 31 mai 1978, pp. 2971 à 2973.

Dossier 79-1908

96

PROCÉDURE
enregistrement

TAXES
MUNICIPALES

OBJET — Réception de comptes de taxes municipales pour un terrain exproprié par le ministère des Transports, en juin 1975.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — En juin 1975, le ministère des Transports avait exproprié un terrain appartenant à la plaignante et, dès lors, par le fait de la loi en vigueur à l'époque, ce terrain était devenu la propriété de la Couronne. Pourtant la plaignante continuait de recevoir de la municipalité des comptes de taxes, d'année en année, jusqu'en 1979. Elle s'adressa donc au Protecteur du citoyen.

Après l'avoir informée qu'il n'avait pas compétence sur les municipalités, il enquêta auprès du ministère des Transports.

En raison d'une erreur administrative, le plan d'expropriation n'avait pas été transmis à la municipalité comme il aurait dû l'être, afin qu'elle puisse procéder aux modifications requises. La situation fut corrigée et une copie du plan expédiée à la municipalité.

Le Protecteur du citoyen expliqua, par ailleurs, à la plaignante qu'en vertu de l'article 652 du Code municipal, il est possible que les occupants d'une terre de la Couronne soient taxés pour toute la période de leur occupation. En conséquence, la municipalité serait justifiée de la taxer jusqu'en janvier 1977, date à laquelle elle cessa d'occuper le terrain exproprié.

TRANSPORTS

SOURCES — *Code municipal*, art. 652 — *Code de procédure civile*, art. 792 (les articles 773 à 797 du *Code de procédure civile* maintenant remplacés par la *Loi sur l'expropriation*, L.R.Q. 1977, c. E-24).

Dossier 79-0914

97

INDEMNITÉ
expropriation

OBJET — Refus de lui verser une indemnité d'expropriation.

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Le plaignant avait acheté du ministère de l'Agriculture une maison située sur un terrain qui continua d'appartenir à la Couronne, faute par lui d'avoir fait les démarches pour en obtenir la propriété comme il lui avait été conseillé.

Lorsque le ministère des Transports du Québec eut à élargir la route, il prit une partie du terrain appartenant toujours au domaine public; quant à la maison, elle ne fut nullement affectée. Le plaignant n'a donc droit à aucune indemnité d'expropriation pour la simple raison qu'il n'a jamais été exproprié.

Dossier 79-2390

98

ERREUR DE DROIT

INDEMNITÉ
faute de service

PROCÉDURE
information

OBJET — Erreur dans l'information fournie par un fonctionnaire quant à la grosseur du tuyau de drainage nécessaire à la construction d'un ponceau.

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Le plaignant se construisait un chemin privé qui devait passer par-dessus un cours d'eau verbalisé. Après avoir appris des autorités municipales que, pour le drainage du pon-

TRANSPORTS

ceau, il lui fallait poser un tuyau de 48 pouces, un fonctionnaire du ministère de l'Agriculture lui affirma que le diamètre du tuyau exigé était plutôt de 60 pouces.

Quelques mois plus tard, le ministère des Transports du Québec, dans le cadre d'une opération d'entretien de son système de drainage dans le même cours d'eau, remplaça les deux tuyaux de 48 pouces existants par un tuyau unique de 48 pouces de diamètre, et cela, à proximité même du terrain du plaignant. Ce dernier demanda alors au ministère des Transports de poser lui aussi un tuyau de 60 pouces au lieu d'un tuyau de 48 pouces, mais en vain. Il réclama donc l'excédent de prix qu'il avait dû payer pour acheter du tuyau de 60 pouces, et non du tuyau de 48 pouces.

Le plaignant s'était manifestement trompé en adressant sa réclamation au ministère des Transports, puisque l'information erronée lui avait été fournie par un fonctionnaire du ministère de l'Agriculture. Quant à la nature de l'information elle-même, l'enquête du Protecteur du citoyen ne lui permit d'obtenir que des versions contradictoires. Chose certaine, les travaux effectués dans ce cours d'eau devaient respecter les données techniques du ministère de l'Agriculture, et celles-ci exigeaient un tuyau de 54 pouces. Ainsi, l'information erronée, si elle avait pu être prouvée, n'aurait causé au plaignant qu'un préjudice de l'ordre de 200 \$, soit la différence entre le prix d'achat du tuyau de 60 pouces qu'il a posé et le prix du tuyau de 54 pouces qu'il aurait dû poser.

Mais, le Protecteur du citoyen a tenu à se faire expliquer pourquoi le ministère des Transports pouvait se permettre impunément de poser du tuyau de 48 pouces dans un cours d'eau verbalisé où la norme technique applicable fixait à 54 pouces le diamètre minimal du tuyau de drainage. Le Gouvernement imposait-il aux citoyens des contraintes auxquelles il se soustrayait lui-même par la suite? L'enquête révéla que normalement le ministère des Transports se conforme aux données techniques du ministère de l'Agriculture pour les travaux de construction qu'il effectue dans des cours d'eau verbalisés.

D'ailleurs, les plans indiquaient que l'installation de drainage du ministère des Transports était «tolérée jusqu'à reconstruction». Mais l'équipe du ministère des Transports qui était sur les lieux, et à laquelle le plaignant s'adressa, appartenait non pas au Service de

TRANSPORTS

construction, mais au Service d'entretien du système de drainage et, sans juger utile de communiquer avec le ministère de l'Agriculture, elle avait remplacé les tuyaux existants, qui étaient défectueux, par un autre de même dimension. Il s'agissait là, sans aucun doute, d'une erreur du ministère des Transports, mais elle n'avait causé aucun préjudice au plaignant pour le moment. Si jamais sa propriété était inondée par le refoulement du tuyau de 48 pouces du ministère des Transports, il disposerait alors d'un droit excellent de réclamation.

Dossier 79-7801

99

FONCTION
PUBLIQUE
conduite
abusive

OBJET — Conduite abusive des préposés à l'entretien d'une halte routière.

DÉCISION — Plainte fondée en partie.

HALTE
ROUTIÈRE

CONDENSÉ — Le plaignant, croyant exercer l'un de ses droits de citoyen, va déposer ses ordures ménagères dans les poubelles de la halte routière qui se trouve à proximité de chez lui. Les préposés à l'entretien, éprouvant déjà beaucoup de difficultés avec cette pratique, parviennent à apprendre que le plaignant est l'auteur de l'un de ces dépôts et ils communiquent avec lui pour lui dire de ne plus recommencer.

Par ailleurs, dans leur recherche d'une solution pour enrayer cette mauvaise habitude des résidents, les fonctionnaires du ministère s'associent à ceux de la municipalité où se situe la halte, ce qui a pour effet de porter le problème sur la place publique. Le plaignant adresse donc une première plainte au ministère et reçoit les excuses du supérieur des préposés concernés.

Plus convaincu que jamais qu'il est dans son droit, le plaignant retourne déposer ses ordures à la halte. Cette fois, cependant, les préposés à l'entretien le prennent sur le fait et une vive discussion s'ensuit. Il adresse donc une autre plainte au ministère qui lui fait poliment comprendre que la halte n'est pas un dépotoir, que son enquête n'a pas permis de conclure à la culpabilité de ses préposés

TRANSPORTS

et que s'il veut pousser plus loin la discussion, il a toujours la possibilité d'un recours aux tribunaux. Il soumet le tout au Protecteur du citoyen.

Pour le Protecteur du citoyen, l'existence d'un droit, en pareil cas, ne doit pas trouver son fondement dans l'absence d'interdiction, comme le prétend le plaignant, mais dans la destination de la chose, de la halte routière en l'occurrence. La définition d'une halte routière, retracée dans une publication du ministère, précise qu'il s'agit «d'un lieu, généralement situé à proximité d'une voie de circulation, destiné aux usagers de la route, où il leur est possible, à l'occasion d'arrêts de courte durée, de se reposer, se rafraîchir et se restaurer en toute sécurité». C'est d'ailleurs là une définition communément admise. Vu cette destination d'une halte routière, le Protecteur du citoyen ne croit pas qu'il soit possible pour un citoyen, résidant à proximité, de se réclamer d'un droit à aller déposer ses ordures ménagères en un tel lieu.

Enfin le Protecteur du citoyen informa les autorités locales du ministère de son désaccord quant à la manière dont elles s'y étaient prises pour apporter une solution au problème d'entretien qu'occasionnait le dépôt par des résidents de la municipalité d'ordures ménagères dans les poubelles de la halte routière. Il déplorait, en particulier, la collaboration, même informelle, qui s'était établie entre les fonctionnaires du ministère et ceux de la municipalité, et qui avait eu pour effet de donner inévitablement une publicité inutile à des démarches dont la nature exigeait discrétion et délicatesse.

SOURCES — *Guide d'entretien des haltes routières*, Ministère des Transports du Québec, 3e trimestre, 1979.

Dossier 79-3267

100

DÉLAI
paiement

OBJET — Lenteur à lui verser une indemnité d'expropriation.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

TRANSPORTS

INDEMNITÉ expropriation

CONDENSÉ — Exproprié en mars 1978, le plaignant avait accepté le montant d'indemnité offert par le ministère. Au mois de juin 1979, il n'a toujours rien reçu.

Le Protecteur du citoyen apprit que le dossier était rendu au bureau des notaires du ministère et qu'un surcroît de travail en avait empêché le traitement. Son intervention permit que soit versée au plaignant, à la fin du mois de juillet 1979, l'indemnité d'expropriation attendue.

Il ne s'agit pas là d'un cas unique, mais d'un problème qui, malheureusement, se retrouve dans plusieurs dossiers d'expropriation. Le surcroît de travail du bureau des notaires du ministère, loin d'être un phénomène passager, constitue un état de fait depuis quelques années déjà. Vu la place d'importance qu'occupe le notaire dans le processus d'expropriation, il est à souhaiter qu'une solution sera trouvée, le plus rapidement possible, dans le meilleur intérêt des citoyens et dans celui du ministère lui-même.

Dossier 79-7019

101

INDEMNITÉ faute de service

OBJET — Défaut de payer à sa compagnie d'assurance-vie les primes régulièrement perçues sur son salaire.

PRIME D'ASSURANCE

DÉCISION — Plainte non fondée.

PROCÉDURE information

CONDENSÉ — Un fonctionnaire avait contracté, en 1968, une police d'assurance-vie individuelle et autorisé son employeur d'alors, le ministère de l'Éducation, à retenir les primes sur ses chèques de paye. Transféré au ministère des Transports, en mars 1972, il ne demanda pas l'arrêt de ces retenues. Ce n'est qu'en février 1979 qu'il apprit de sa compagnie d'assurance-vie la déchéance de son contrat d'assurance depuis le mois de septembre 1971, date à laquelle le ministère de l'Éducation avait cessé de verser les primes qu'il percevait sur chacune de ses payes. Il s'adressa au Protecteur du citoyen.

TRANSPORTS

L'enquête permit d'établir que c'est lors du retour du plaignant au ministère de l'Éducation, en septembre 1971, après un congé sans solde, qu'on avait omis de retenir à la source ses primes d'assurance-vie individuelle et ce jusqu'à son transfert au ministère des Transports en 1972. Ce dernier omit également de retenir ces primes, puisqu'il continua son dossier de payes tel qu'établi par le ministère de l'Éducation.

Selon le Protecteur du citoyen, la responsabilité du Gouvernement quant aux conséquences de l'arrêt de la perception et du paiement des primes n'était pas engagée vu l'avis de cet état de fait donné à l'assuré par chacun de ses talons de chèques de payes subséquentes et donné à la compagnie d'assurance par le bordereau de paiement des primes envoyé régulièrement et sur lequel n'apparaissait pas le nom du plaignant.

Le rôle du Gouvernement avait été d'offrir des facilités de perception et de paiement des primes aux deux parties au contrat d'assurance. Si l'une ou l'autre d'entre elles n'a pas réagi pendant huit ans aux avis répétés du Gouvernement qu'il cessait d'une part de retenir et d'autre part de verser les primes, elles devaient en blâmer leur propre négligence.

Le plaignant prétendait également que le protocole d'intégration des professeurs de l'État du Québec aux commissions scolaires, signé entre le Gouvernement du Québec et le Syndicat des professeurs de l'État du Québec, en date du 30 septembre 1969, s'appliquait à son cas et engageait la responsabilité gouvernementale. Il soutenait, en effet, que selon les termes du protocole, à son retour de congé sans solde, le ministère de l'Éducation aurait été obligé de respecter les retenues de primes d'assurance-vie individuelle sur son salaire tel que le faisait la commission scolaire dont il était l'employé pendant son congé sans solde. L'étude du protocole démontra, cependant, que rien n'était prévu quant à une garantie de maintenir les avantages de perception de primes d'assurance-vie individuelle. En conséquence, le protocole ne trouve pas d'application dans le cas du plaignant.

SOURCES — *Protocole d'intégration des professeurs de l'État du Québec aux commissions scolaires*, Ministère de l'Éducation, 30 septembre 1979.

Dossier 79-0921

TRANSPORTS

BUREAU DES VÉHICULES AUTOMOBILES

PLAINTES NON FONDÉES	139
PLAINTES FONDÉES	
correction impossible	9
correction obtenue — en cours d'enquête	3
correction obtenue — recommandation informelle	18
correction obtenue — recommandation formelle	1
PLAINTES DONT L'ÉTUDE N'EST PAS COMPLÉTÉE	1
GRAND TOTAL	171

102

COTISATION
assurance
automobile

OBJET — Refus de lui rembourser le coût de l'assurance automobile de sa motocyclette parce qu'elle fut remise au mois de novembre.

PROCÉDURE
information

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Il avait coûté 60 \$ au propriétaire d'une motocyclette neuve de 400 cc pour l'immatriculer au printemps. Lorsqu'il voulut la remettre au mois de novembre, il apprit du Bureau des véhicules automobiles que la ristourne de sa contribution au régime d'assurance automobile aurait été de 7 \$ s'il avait procédé avant le 31 octobre 1979; après cette date, aucun remboursement n'était possible. Il mentionna au fonctionnaire que l'un de ses amis, l'année précédente, avait payé 85 \$ pour l'immatriculation et l'assurance de sa motocyclette de 1 000 cc et qu'il avait reçu un crédit de 35 \$. On lui répondit qu'effectivement, en 1978, les crédits accordés étaient plus élevés et répartis sur un plus grand nombre de mois, mais que la réglementation en vigueur avait été modifiée à compter de 1979.

Le motocycliste s'adressa alors au Protecteur du citoyen pour vérifier, d'une part, la véracité de cette affirmation et connaître, d'autre part, les raisons de cette modification de procédure.

TRANSPORTS

Il était exact que le règlement «concernant le remboursement des sommes exigibles» fut modifié le 13 décembre 1978, pour prévoir que «les remboursements de contribution dans le cas d'une motocyclette si l'annulation ou le remisage survient au cours des mois d'octobre à février est de 0%». Par contre, même si le plaignant eut remisé sa motocyclette au cours du mois d'octobre, il n'aurait pas eu droit à 7 \$ de remboursement.

Quant à la modification de procédure, il est à noter que, contrairement à la croyance générale, ce n'est pas le Bureau des véhicules automobiles qui décide de la réglementation concernant le montant d'assurance automobile exigible ou remboursable en marge de l'immatriculation, mais la Régie de l'assurance automobile. Le Bureau des véhicules automobiles n'agit dans ces cas qu'à titre de mandataire de la Régie qui décide et de la réglementation et de son interprétation. Le Protecteur du citoyen s'est toutefois informé auprès de la Régie de l'assurance-automobile du Québec des motifs de cette modification et il en fit part au plaignant.

SOURCES — *Règlement concernant le remboursement des sommes exigibles*, Arrêté en conseil numéro 375, 16 février 1978, Gazette officielle du Québec, (partie II), numéro 10, 28 février 1978, p. 1335, art. 10 (modifié par Arrêté en conseil numéro 3874, 13 décembre 1978, Gazette officielle du Québec, (partie II), numéro 1, 3 janvier 1979, p. 29, art. 6).

Dossier 79-3092

103

ERREUR DE DROIT

MOTOCYCLETTE

PERMIS
conduire

PROCÉDURE
information

OBJET — Obligation de suivre un cours de motocyclette pour obtenir la suppression de la restriction X qui apparaît sur son permis de conduire et l'empêche de conduire une motocyclette.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Un jeune homme de 17 ans, désireux de conduire une motocyclette, s'était adressé au Bureau des véhicules automobiles de sa région, au mois de mars 1979, pour s'informer des

TRANSPORTS

conditions d'obtention d'un permis à cet effet. On lui dit qu'il devait suivre un cours de conduite automobile d'une école reconnue par le ministère des Transports et réussir les examens requis pour l'obtention d'un permis de conduire, classe 4.

Il se conforma à ces formalités et obtint, en avril 1979, un permis, classe 4, mais avec la restriction X qui le privait précisément du privilège de conduire une motocyclette. S'informant de cette «nouveau-té» auprès du Bureau des véhicules automobiles situé près de sa résidence, il apprit qu'il devait maintenant suivre un cours de conduite de motocyclette pour faire supprimer cette restriction.

Il entreprit alors des démarches pour s'inscrire à un cours, mais, l'exigence du ministère étant récente, les écoles de conduite ne pouvaient dispenser de cours de motocyclette avant le début du mois de juillet. Il attendit donc, assista aux leçons assidûment, et dut déboursier 100 \$.

La mère de ce jeune motocycliste considérait abusive une telle duplication de cours et les frais qu'elle faisait encourir, et elle s'adressa au Protecteur du citoyen.

Ce dernier avait eu à rencontrer le directeur du Bureau des véhicules automobiles, peu de temps auparavant, pour un cas quasiment identique, et ils étaient d'accord pour l'interprétation suivante du règlement sur les permis de conduire: toute personne qui veut obtenir la suppression d'une restriction inscrite sur son permis de conduire, doit se soumettre à un examen; aucune autre disposition du Code de la route et des règlements le complétant n'ajoutent à cette exigence.

Le plaignant fut donc informé que détenant déjà un permis de conduire, classe 4, dont il ne voulait qu'enlever la restriction X, il n'avait qu'à subir un examen de conduite de motocyclette. Malheureusement, il ne lui restait que quelques leçons à suivre pour terminer le cours dont il avait déjà payé totalement les frais. Le Protecteur du citoyen lui suggéra alors de s'adresser lui-même au Service des réclamations du ministère des Transports et de le tenir au courant du résultat.

À la fin du mois de novembre, le plaignant confirma que le coût de son cours de motocyclette lui avait été remboursé.

TRANSPORTS

SOURCES — *Loi sur le Code de la route*, L.R.Q. 1977, c. C-24, art. 16 et 109, alinéa 1, sous-alinéas d), e) et u), Arrêté en conseil numéro 3127, 25 octobre 1972, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), 11 novembre 1972, p. 9825, art. 4.

Dossier 79-7285 (dossiers connexes: 79-0788 et 79-1631).

104

DÉLAI
paiement

PERMIS
immatriculation

(1 plainte
reçue en 1978)

OBJET — Lenteur à lui rembourser une note de crédit.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Un automobiliste avait vendu son véhicule au mois de juillet 1978 et reçu une note de crédit pour les frais d'immatriculation et d'assurance automobile correspondant au nombre de mois non encore écoulés dans l'année. Désireux d'obtenir un remboursement, il fit parvenir l'original de la note de crédit au Bureau des véhicules automobiles, à Québec, qui, au mois de septembre, en accusa réception et l'informa de la commande d'un chèque au montant réclamé. Comme à la fin du mois de janvier 1979 il n'avait encore rien reçu, il s'adressa au Protecteur du citoyen.

L'enquête permit de retracer la note de crédit du plaignant et le Service de remboursement procéda immédiatement à l'émission d'un chèque.

Le Protecteur du citoyen reçut de nombreuses plaintes identiques à la fin de l'année 1978 et au début de l'année 1979.

Dans les cas où près de deux mois s'étaient écoulés depuis l'accusé de réception de la note de crédit par le Bureau des véhicules automobiles, les plaintes furent considérées comme fondées. Ce dernier, en effet, est équipé pour pouvoir éventuellement émettre des chèques à l'intérieur d'un délai d'environ deux semaines, mais le Protecteur du citoyen tolérât un délai supplémentaire de quelques semaines, vu l'organisation récente du système de remboursement mécanisé.

TRANSPORTS

SOURCES — *Règlement concernant le remboursement des sommes exigibles*, Arrêté en conseil numéro 375, 16 février 1978, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), numéro 10, 28 février 1978, p. 1336, art. 9.

Dossiers 78-2822, 79-5381 et 79-5434

105

PERMIS CONDUIRE

PROCÉDURE information

SANCTION suspension de permis

OBJET — Refus de lever la suspension de son permis qui dure maintenant depuis plus de dix années, alors qu'elle ne devait être que de trois mois.

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Il y a dix ans, un conducteur avait été impliqué dans un accident d'automobile alors que son véhicule n'était pas assuré; son permis de conduire fut donc suspendu. Après avoir payé tous les dommages découlant de sa responsabilité, il avait écrit plusieurs lettres au Bureau des véhicules automobiles afin d'obtenir la levée des suspensions, mais elles étaient demeurées sans réponse. Il s'adressa au Protecteur du citoyen au mois de septembre 1979.

L'enquête révéla que les dommages étaient évalués à moins de 200 \$ et qu'on avait reconnu le plaignant coupable d'avoir conduit un véhicule avec les facultés affaiblies. La suspension du permis pour trois mois, par le directeur du Bureau des véhicules automobiles, s'appuyait donc sur l'article 22 et non sur l'article 26 de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents d'automobile*. De plus, aucune trace de la correspondance du plaignant n'apparaissait à son dossier; s'était-elle rendue à destination? fut-elle mal classée? Faute de preuve, comment conclure à une plainte fondée?

On avait considéré le plaignant comme ne détenant aucun permis de conduire depuis l'expiration de la suspension. Puisqu'une disposition du règlement sur les permis de conduire stipule que toute personne dont le permis de conduire est échu depuis trois ans ou plus doit subir l'examen du Bureau des véhicules automobiles, le

TRANSPORTS

plaignant se conforma à cette disposition et put obtenir de nouveau un permis de conduire.

C'était il y a dix ans! Maintenant, à la suite d'une recommandation passée du Protecteur du citoyen, un avis est envoyé à la levée de la suspension des permis pour prévenir les citoyens qu'ils peuvent en demander le renouvellement.

SOURCES — *Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents d'automobile*, L.R.Q. 1977, c. 1-5, art. 22 et 26 — *Règlement sur les permis de conduire*, Arrêté en conseil numéro 3127, 25 octobre 1972, Gazette officielle du Québec, (partie II), 11 novembre 1972, p. 9825, art. 4.

Dossier 79-2703

106

IDEMNITÉ
victime d'accident
d'automobile

PERMIS
CONDUIRE

SANCTION
suspension
de permis

OBJET — Refus de lever la suspension de son permis de conduire bien qu'une entente soit intervenue avec le ministère des Transports pour le règlement des dommages causés à un lampadaire.

DÉCISION — Plainte non fondée.

CONDENSÉ — Conformément à l'article 26 de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents d'automobile*, le plaignant s'était vu suspendre son permis de conduire à la suite d'un accident d'automobile causant des dommages de plus de 1 500 \$ à un lampadaire, alors qu'il n'était pas assuré.

Il s'entendit avec le ministère des Transports pour le règlement des dommages, mais omit d'en informer le Bureau des véhicules automobiles, croyant que la suspension de son permis serait levée automatiquement.

Quelques mois plus tard, alors qu'il conduisait son véhicule automobile, il fut intercepté par un policier qui constata la suspension de son permis et lui émit une contravention à cet effet. Cette infraction entraînait une amende de 100 \$ et une suspension de

TRANSPORTS

permis pour une période additionnelle d'au plus six mois. C'est alors qu'il demanda au Protecteur du citoyen d'intervenir pour lui éviter d'encourir cette peine et obtenir la levée de la suspension de son permis de conduire.

L'enquête révéla que l'entente intervenue entre le ministère des Transports et le plaignant avait eu lieu bien avant la date de l'infraction reprochée. Une copie en fut remise au Bureau des véhicules automobiles qui procéda à la levée rétroactive de la suspension. Par ailleurs, le Bureau juridique du code de la route fut informé de cette irrégularité et, après vérification avec le Bureau des véhicules automobiles, il annula la réclamation d'amende qu'il avait déjà fait parvenir au plaignant.

Le Protecteur du citoyen ne blâma pas, cependant, le Bureau des véhicules automobiles pour avoir maintenu la suspension du permis du plaignant, puisqu'il n'avait pas été informé du compromis concernant le lampadaire endommagé.

SOURCES — *Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents d'automobiles*, L.R.Q. 1977, c. I-5, art. 26 et 29.

Dossier 79-6142

107

ERREUR DE DROIT

OBJET — Refus de reconnaître son droit de conduire une motocyclette sans avoir à se soumettre à un examen.

MOTOCYCLETTE

PERMIS
conduire

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

PROCÉDURE
information

CONDENSÉ — Le plaignant, âgé de 19 ans, avait demandé au mois d'avril 1978 un permis d'apprenti-conducteur dans le but d'obtenir un permis classe 4, permettant de conduire tout genre de véhicule «sauf autobus et véhicule de 24 000 livres et plus de poids total en charge». Il subit l'examen requis, en septembre 1978, et le mois suivant lui fut émis un permis classe 4 avec la restriction de ne pouvoir conduire une motocyclette.

TRANSPORTS

Au printemps 1979, il s'informa, auprès du Bureau des véhicules automobiles, de la procédure à suivre pour enlever cette restriction X, et on exigea qu'il se soumette à un nouvel examen écrit et pratique et qu'il paye 12 \$ de frais.

Si cela alla pour l'examen écrit, il en fut tout autre pour l'examen pratique, puisque son permis ne l'autorisait pas à se rendre en motocyclette au Bureau des véhicules automobiles. Il demanda un permis spécial à cet effet, ce qui lui fut refusé. Devait-il louer une remorque pour transporter sa motocyclette? Il préféra s'adresser au Protecteur du citoyen.

Le 20 juillet 1978, une nouvelle directive interne avait été adressée aux chefs de service, chefs de division régionale et chefs des bureaux d'examens de conduite du Bureau des véhicules automobiles, elle prévoyait:

«À compter du 1er août 1978, toute personne désireuse d'obtenir un permis de motocyclette (classe 5) devra réussir l'examen prévu à cet effet.

À compter de cette même date, toute personne se présentant à nos bureaux pour obtenir un permis provisoire ou un permis régulier de classe 1 — 2 — 3 ou 4, se verra appliquer la restriction X. Si cette personne désire effacer ladite restriction X, dans le but de pouvoir conduire une motocyclette, elle devra réussir l'examen préparé à cette fin.»

C'était là l'explication de l'examen écrit et pratique exigé du plaignant pour obtenir la levée de la restriction X qui grevait son permis de conduire classe 4.

Le Protecteur du citoyen fit remarquer au Bureau des véhicules automobiles que le permis d'apprenti-conducteur du plaignant, datant du mois d'avril 1978, avait été demandé en vue d'obtenir un permis classe 4 qui incluait alors le droit de conduire une motocyclette puisque la restriction X n'entra en vigueur que le 1er août 1978. Le plaignant s'était conformé aux exigences de la loi et du règlement, il n'y avait donc pas lieu d'exiger qu'il se soumette à un nouvel examen. Cette recommandation fut suivie et le remboursement des frais du deuxième examen effectué.

SOURCES — *Directive du Bureau des véhicules automobiles intitulée «Classe 5 et restriction X»*, numéro 14-PS-78, 20 juillet 1978.

Dossier 79-6985

TRAVAIL

PLAINTES NON FONDÉES	20
PLAINTES FONDÉES	
correction impossible	11
correction obtenue — en cours d'enquête	2
correction obtenue — recommandation informelle	2
PLAINTES DONT L'ÉTUDE N'EST PAS COMPLÉTÉE	4
GRAND TOTAL	39

108

ERREUR DE DROIT

OBJET — Refus injustifié de lui émettre une attestation d'agent de sécurité.

PERMIS
agent de sécurité

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue pour l'avenir.

CONDENSÉ — Le plaignant, en décembre 1978, avait fait une demande d'attestation d'agent de sécurité.

En effet, pour devenir agent de sécurité il faut:

«a) avoir travaillé au moins dix ans dans la construction d'immeubles industriels, commerciaux ou administratifs, de bâtiments publics ou dans une entreprise de génie civil. À défaut, il doit avoir une compétence équivalente

b) connaître le présent code et les principes fondamentaux de la prévention des accidents; et

c) après le 1er mai 1976, détenir une attestation d'agent de sécurité délivrée par le ministère du Travail et de la Main-d'oeuvre. Une telle attestation est délivrée à toute personne qui a suivi avec succès le cours d'agent de sécurité requis ou qui, selon l'avis du comité d'examen, possède les connaissances techniques équivalentes.»

Lors de sa demande, il rencontra le secrétaire et le président du comité d'examen, mais non le comité lui-même. Le 11 janvier 1979, il fut avisé par le secrétaire du comité que le comité reconnaissait ses connaissances techniques mais exigeait néanmoins

TRAVAIL

qu'il fasse un stage pratique de trois mois sur un chantier de construction.

Or, le travail du plaignant consistait précisément à conseiller et à diriger les employeurs en matière de sécurité. Le comité d'examen accepta d'entendre les représentations de l'employeur du plaignant, mais sans pour autant modifier sa décision première. Le plaignant s'adressa donc au Protecteur du citoyen en avril 1979.

Le président du comité écrivait que «les connaissances techniques équivalentes se rapportaient à des équivalences avec le contenu du cours théorique donné aux agents de sécurité», à vrai dire la raison du refus d'émettre l'attestation avait été que le requérant ne disposait pas d'un employeur au sens du code de sécurité. Or l'article 2.5.4. du règlement ne prévoyait pas spécifiquement cette exigence: «L'agent de sécurité est un cadre sous la responsabilité soit de l'entrepreneur général, soit du propriétaire ou de son représentant».

Le Protecteur du citoyen fit les représentations qui s'imposaient auprès des autorités du ministère afin que l'exigence de disposer d'un employeur ne soit pas retenue comme critère d'obtention d'une attestation d'agent de sécurité, mais uniquement comme condition d'exercice des fonctions d'un agent de sécurité, c'est-à-dire qu'une fois dûment agréé l'agent de sécurité agit comme cadre sous la responsabilité d'un employeur.

Le ministère accepta la recommandation du Protecteur du citoyen. Au cours de l'enquête, toutefois, le plaignant ayant accepté un nouvel emploi qui n'exigeait pas l'attestation d'agent de sécurité, l'intervention du Protecteur du citoyen eut un effet correctif pour l'avenir.

SOURCES — *Loi sur les établissements industriels et commerciaux*, L.R.Q. 1977, c. E-15, art. 5 — *Code de sécurité pour les travaux de construction*, Arrêté en conseil numéro 1576 (et modifications), 1er mai 1974, Gazette officielle du Québec, (partie II), numéro 12, 15 mai 1974, p. 2049, art. 2.5.4.

Dossier 79-1322

TRAVAIL

109

DÉLAI
décision

OBJET — Lenteur à lui verser son allocation de maternité.

PRESTATION
maternité

DÉCISION — Plainte fondée — correction impossible.

CONDENSÉ — La plaignante avait fait sa demande d'allocation de maternité au Centre de main-d'oeuvre du Québec, au début d'avril 1979, conformément à la procédure établie, et elle accoucha au mois de mai. En octobre 1979, n'ayant toujours pas reçu son chèque de 240 \$, elle s'adressa au Protecteur du citoyen.

La plaignante respectait les trois conditions prévues pour l'attribution de cette allocation (accouchement après le 1er janvier 1979 — réception de prestations d'assurance-chômage pour fin de maternité — résidence au Québec depuis douze mois); les talons de chèques de prestations d'assurance-chômage ne mentionnant pas toutefois le type de prestations reçues par la bénéficiaire, le ministère, avant de procéder dans le cas de la plaignante, attendait de recevoir l'attestation mécanographique de la Commission d'Emploi et d'Immigration du Canada confirmant qu'elle avait bien touché des prestations pour fin de maternité.

Compte tenu des retards dans le traitement des demandes en raison des arrêts de travail affectant les services de messagerie et d'informatique du ministère, le Protecteur du citoyen ne jugea pas opportun de suggérer à la plaignante d'utiliser la procédure de révision interne prévue dans le programme d'allocation de maternité. Il lui conseilla plutôt de retourner au bureau local de la Commission d'Emploi et d'Immigration du Canada et de demander que son nom soit placé sur la liste des personnes ayant reçu des prestations d'assurance-chômage pour fin de maternité. Elle suivit ce conseil et reçut son chèque vers le fin du mois de novembre 1979 puisque, dès que le nom de la plaignante figura sur la liste transmise par la Commission d'Emploi et d'Immigration du Canada, le ministère procéda au paiement.

Ultérieurement, le ministère modifia sa procédure pour en raccourcir les délais dans les cas où le nom d'une personne qui a reçu des prestations d'assurance-chômage pour fin de maternité n'apparaît

TRAVAIL

pas sur la liste mécanographique transmise par la Commission d'Emploi et d'Immigration du Canada: il émet les chèques dès la réception de l'attestation d'un fonctionnaire du bureau local de la Commission auquel la bénéficiaire s'était adressée initialement.

Dossier 79-8333

110

ERREUR DE DROIT

OBJET — Refus de lui verser son allocation de maternité.

PRESTATION maternité

DÉCISION — Plainte non fondée — service rendue.

CONDENSÉ — Le Centre de main-d'oeuvre du Québec avait refusé la demande d'allocation de maternité de la plaignante sachant, après double vérification auprès de la Commission d'Emploi et d'Immigration du Canada, qu'elle n'avait pas reçu de prestations d'assurance-chômage pour fin de maternité. La plaignante, en effet, avait cessé de travailler le 21 décembre 1978, reçu des prestations d'assurance-chômage ordinaires à compter du 14 janvier 1979 et accoucha, le 23 avril 1979. Le comité interne de révision avait maintenu la décision originale du ministère puisque l'un des trois critères d'obtention de l'allocation de maternité n'était pas respecté, et il avisa la plaignante le 15 août 1979. Elle s'adressa alors au Protecteur du citoyen le 4 septembre 1979.

L'étude de la *Loi sur l'assurance-chômage* permit d'affirmer que certaines de ses dispositions n'avaient pas été suivies. Le Protecteur du citoyen suggéra alors au ministère d'effectuer une dernière vérification auprès de la Commission d'Emploi et d'Immigration du Canada. Celle-ci admit qu'effectivement la plaignante aurait dû recevoir des prestations d'assurance-chômage pour fin de maternité pendant une partie de la période où elle avait reçu des prestations ordinaires. Le ministère avisa alors la plaignante que sa décision était modifiée et qu'elle recevrait son chèque dans les prochaines semaines.

SOURCES — *Loi sur l'assurance-chômage*, S.C. 1970-71-72, c. 48 (et amendements), art. 30 et 46.

Dossier 79-2572

111

DÉLAI
décision

PRESTATION
maternité

OBJET — Lenteur à lui verser son allocation de maternité.

DÉCISION — Plainte fondée — correction impossible.

CONDENSÉ — Ayant quitté son emploi en raison de sa grossesse, la plaignante avait fait sa demande d'allocation de maternité au Centre de main-d'oeuvre, en juin 1979, et elle accoucha en août 1979. Elle se renseignait périodiquement pour savoir à quel moment son chèque lui serait envoyé, de nombreuses raisons lui étaient données pour expliquer ce retard, mais finalement on lui avoua que son dossier avait été égaré, à l'exception de son certificat médical. Elle s'adressa alors au Protecteur du citoyen en septembre.

La dernière explication fournie était malheureusement exacte: le dossier de la plaignante avait été égaré exception faite de son certificat médical. De plus, bien qu'elle avait effectivement touché des prestations d'assurance-chômage, pour fin de maternité, la Commission d'Emploi et d'Immigration du Canada avait omis d'en fournir l'attestation au ministère du Travail.

En raison des délais entraînés par le conflit de travail qui affectait divers services du ministère, le Protecteur du citoyen suggéra à la plaignante de refaire sa demande au Centre de main-d'oeuvre, afin que dès que son nom apparaîtrait sur la liste transmise par la Commission d'Emploi et d'Immigration du Canada, il puisse lui émettre son chèque. La plaignante suivit ce conseil et fut payée au mois de novembre.

En effet, la liste que transmet le Gouvernement fédéral au ministère comprend les noms de toutes les personnes qui ont reçu des prestations d'assurance-chômage pour fin de maternité, qu'elles se soient ou non inscrites spécifiquement au centre de main-d'oeuvre pour obtenir l'allocation de maternité. Dès la réception de cette liste, le ministère procède à l'émission de tous les chèques et, voilà l'un des aspects intéressants de l'administration du programme, entre en communication avec les personnes non inscrites afin de les inviter à le faire et de leur remettre le chèque auquel elles ont droit.

TRAVAIL

La suggestion du Protecteur du citoyen permettait donc à la plaignante d'éviter ce nouveau délai puisque son dossier étant perdu, c'était comme si elle n'avait jamais été inscrite spécifiquement.

Dossier 79-2748

COMMISSION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

PLAINTES NON FONDÉES	299
PLAINTES FONDÉES	
correction impossible (1)	61
correction obtenue — en cours d'enquête	81
correction obtenue — recommandation informelle	159
correction obtenue — recommandation formelle	1
PLAINTES DONT L'ÉTUDE N'EST PAS COMPLÉTÉE	12
GRAND TOTAL	613

(1) en raison du volume des requêtes en révision.

112

INDEMNITÉ
accident du travail

OBJET — Lenteur à statuer sur la recevabilité de sa réclamation.

PROCÉDURE
insuffisance
de la preuve

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue pendant l'enquête.

publicité de
la décision

CONDENSÉ — Le 6 avril 1978, alors qu'il était à donner son cours, un enseignant fut agressé par l'un de ses élèves qui lui asséna plusieurs coups à la région fronto-temporale et lui fit faire une chute. Bilan: bris d'un «breech» dentaire, fracture à la malléole externe et déchirure du ligament latéral interne de la cheville gauche.

L'accidenté bénéficia de prestations d'incapacité totale temporaire jusqu'au 9 août 1978, date à laquelle la Commission suspendit

TRAVAIL

tout paiement. Ayant vainement tenté d'obtenir des explications de l'agent d'indemnisation, il s'adressa au Protecteur du citoyen.

L'enquête permit de constater qu'aucun rapport médical n'avait été produit au dossier postérieurement à celui du 9 août 1978, qui était silencieux quant à la date de retour au travail. La Commission avait donc décidé de suspendre les prestations d'incapacité totale temporaire sans en aviser l'accidenté et sans avoir relancé son médecin traitant pour obtenir les rapports médicaux pertinents, allant ainsi à l'encontre et de l'instruction au personnel «concernant la procédure de décision au niveau des services de l'indemnisation» et de l'instruction au personnel «concernant les délais des experts et médecins traitants à faire parvenir leurs rapports à la Commission.»

Le 9 avril 1979, le Protecteur du citoyen laissait une note au dossier et, le même jour, le Bureau médical, constatant l'erreur administrative, exigeait que l'on obtienne tous les rapports médicaux pertinents.

Les 11 et 27 mai 1979, la Commission versait au plaignant des prestations d'incapacité totale temporaire pour la période allant du 9 août 1978 au 3 janvier 1979, date de sa reprise du travail.

SOURCES — Instruction au personnel de la Commission des accidents du travail, *concernant les opinions médicales*, numéro 40.30, 30 décembre 1978 — Instruction au personnel de la Commission des accidents du travail, *concernant la procédure de décision au niveau des services de l'indemnisation*, numéro 30.50, 19 octobre 1977.

Dossier 79-6271

113

DÉLAI
décision

INDEMNITÉ
accident du travail

OBJET — Lenteur à statuer sur la recevabilité d'une réclamation concernant une aggravation consécutive à un accident.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

TRAVAIL

CONDENSÉ — Le 24 janvier 1979, un travailleur devait cesser ses activités en raison d'une aggravation en relation avec son accident du travail du 23 septembre 1977.

Malgré les démarches à la fois du requérant et du Protecteur du citoyen, il fallut au bureau régional de la Commission des accidents du travail plus de six mois pour compléter le dossier médical par l'obtention des rapports médicaux et hospitaliers pertinents, lui faire passer une myélographie, le soumettre à une expertise médicale pour enfin statuer sur une période de compensation d'incapacité totale temporaire de quatre mois (du 24 janvier au 21 mai 1979).

Ce délai fut imputable, d'après la direction du bureau régional, au fait qu'il n'y avait pas de médecin en permanence. On devait obligatoirement compter sur la bonne collaboration et la disponibilité de médecins venant de d'autres régions ou du siège social pour les consultations médicales imposées par le traitement des dossiers du Service de l'indemnisation.

Tout en comprenant facilement le problème que pose le recrutement du personnel professionnel en dehors des grands centres urbains, le Protecteur du citoyen déplore néanmoins une certaine imprévision de la Commission qui aurait dû et devrait prévoir administrativement un mécanisme de suppléance quasi-permanent, afin de permettre aux bureaux régionaux de bénéficier, le cas échéant, des services de médecins-substituts plus disponibles pour les consultations d'ordre médical imposées par le rythme de traitement des dossiers, puisqu'il va de soi que cette situation pourra se répéter pour diverses raisons: maladie, décès, démission, congés, vacances. Le plaignant, comme d'autres accidentés sans doute, a été pénalisé par le délai occasionné par cette situation qui retardait pour ainsi dire indûment le traitement des réclamations et le paiement des compensations.

Dossier 79-0779

114

DÉLAI
décision

INDEMNITÉ
accident du travail

MALADIE
INDUSTRIELLE

PROCÉDURE
défaut de statuer

*(4 plaintes
reçues en 1978)*

OBJET — Lenteur à statuer sur la recevabilité de sa réclamation produite à la suite du décès de son mari, survenu en 1970, et qui serait en relation avec une maladie professionnelle.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Un travailleur minier décéda, en 1970, à l'âge de 71 ans, d'une insuffisance respiratoire pour laquelle on note dans ses expériences de travail antérieures une exposition prolongée à l'amiante et à la silice durant 37 ans.

Aussi surprenant que cela puisse paraître, ce n'est qu'en mars 1978 que sa veuve produisit une réclamation de rente à la Commission des accidents du travail. Dès le 20 avril suivant, la Commission des accidents du travail en amorça le processus de traitement qui devait avoir une durée d'au moins 19 mois.

Le dossier, en effet, fut stationnaire pendant deux périodes fort importantes, soit du 15 mai au 19 septembre 1978, puis du 20 septembre 1978 au 7 février 1979, et ce, malgré deux rappels écrits faits par le fils de la requérante.

Après avoir examiné ce dossier et constaté une telle situation, le Protecteur du citoyen invita la Commission des accidents du travail, le 7 mars 1979, à accélérer le traitement de cette réclamation. Cela fut fait de telle sorte que l'examen histologique eut lieu le 4 avril suivant. Cinq semaines plus tard, le comité de pneumocconiose finalisait son rapport et faisait sa recommandation à la Commission. Le 14 juin, après l'étude du dossier, le Bureau médical, s'appuyant sur tous ces rapports, y compris le rapport d'autopsie, concluait à une réclamation acceptable médicalement, ce qui devait permettre à l'agent d'indemnisation de transmettre par écrit, en date du 26 juin 1979, la décision de la Commission de reconnaître un lien de causalité entre le décès du travailleur minier et son exposition à l'amiante et à la silice dans son milieu de travail.

TRAVAIL

La Commission procéda, au cours du mois de septembre, au paiement d'allocations spéciales de 1 100,00 \$ et d'une rétroactivité de 19 034,92 \$ de rente de veuve. Il va de soi que le versement mensuel de cette rente au montant de 247,69 \$ devra se poursuivre la vie durant de la plaignante ou jusqu'à son remariage éventuel.

Les réclamations pour maladie professionnelle exigent normalement un dossier beaucoup plus complet que pour un accident du travail. Aussi, le montage de ce dossier ne pourrait-il pas se faire de façon beaucoup plus méthodique, de façon à éviter les délais, tels que dans le cas présent, et à le soumettre au Bureau médical, une fois tous les éléments pertinents réunis, pour examen approfondi et recommandation.

SOURCES — *Loi des accidents du travail*, L.R.Q. 1977, c. A-3, art. 111.

Dossiers: 78-1731, 78-2266, 78-2498, 78-8576, 79-0455, 79-1903 et 79-3195

115

INDEMNITÉ
accident du travail

OBJET — Défaut de recommander une enquête vu la confusion concernant le fait accidentel.

PROCÉDURE
insuffisance
de la preuve

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

RÉVISION
accident du travail

CONDENSÉ — Le 8 décembre 1978, le plaignant, menuisier de métier, à l'emploi de son frère, se déplaça un disque de la colonne vertébrale en soulevant un panneau de réfrigérateur à l'occasion de certaines réparations, mais il n'abandonna son travail que le 10 décembre et consulta un médecin qui diagnostiqua un étirement musculaire et le mit au repos jusqu'au 14 décembre 1978.

Le médecin traitant, cependant, au lieu d'indiquer le 8 décembre 1978 comme date d'accident indiqua, par erreur, le 1er décembre, ce qui souleva les doutes du Bureau médical quant à la recevabilité du cas. Ajoutait à la confusion le fait que l'accidenté ne travaillait qu'irrégulièrement chez son employeur. La réclamation fut donc refusée par la Commission des accidents du travail.

TRAVAIL

Le plaignant demanda la révision de cette décision et alla voir un autre médecin qui conclut à une hernie discale. Au début du mois d'avril 1979, le Bureau de révision retourna le dossier au Service de l'indemnisation pour qu'il considère la correction apportée par le médecin traitant à la date d'arrêt de travail mentionnée sur son rapport du début du mois de janvier.

L'agent chargé de l'étude du dossier consulta le Bureau médical qui, trouvant le cas «embrouillé» et demeurant sceptique malgré cette rectification, recommanda d'approfondir l'aspect légal du cas avant de l'accepter. L'agent d'indemnisation consulta alors son chef d'équipe et ils décidèrent de maintenir leur décision première et de retourner le dossier au Bureau de révision au début du mois d'avril 1979.

Une longue conversation avec le plaignant permit d'obtenir des précisions concernant son genre de travail, ses différents employeurs et les raisons pour lesquelles il ne détenait qu'un emploi irrégulier à la compagnie de son frère depuis cinq ans. L'explication en était fort simple. Dans l'industrie de la construction, les contrats n'entrent pas régulièrement; en plus de travailler pour son frère il devait donc s'engager chez d'autres contracteurs de la région. En fait, il occupait un emploi à temps plein mais chez plusieurs employeurs.

L'intervention du Protecteur du citoyen mit en lumière l'erreur technique du Service de l'indemnisation, et le directeur demanda à la section des enquêtes de faire une investigation afin d'obtenir des précisions, à la suite de laquelle la réclamation du plaignant fut acceptée et l'on procéda à la compensation de son incapacité totale temporaire.

SOURCE — *Loi sur les accidents du travail*, L.R.Q. 1977, c.A-3, art. 40 — *Directive concernant le pouvoir du fonctionnaire désigné suivant le paragraphe 3 a) de l'article 59 de réviser sa décision*, numéro 1.45, Commission des accidents du travail, 30 mai 1979.

Dossier 79-7221

116

ERREUR DE DROIT

INDEMNITÉ
accident du travail

OBJET — Défaut de baser le calcul des prestations d'incapacité totale temporaire sur le salaire le plus élevé des douze mois précédant l'accident.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — À la suite d'un traumatisme subi le 5 janvier 1978 à la colonne lombaire, les médecins du requérant avaient diagnostiqué une hernie discale et procédé à une discoïdectomie. Depuis cette date jusqu'à la fin de février 1979, il bénéficia des avantages prévus à la *Loi des accidents du travail* recevant environ 13,800 \$ sur la base d'un revenu net hebdomadaire de 231,49 \$, dont il se plaignait.

L'examen du dossier permit de constater que le Service de l'indemnisation, en s'appuyant à la fois sur la directive 2.80 et sur les déclarations de gains au dossier pour les douze mois précédant l'accident, aurait dû calculer une base nette de 248,40 \$ par semaine. Sur réception d'une recommandation du Protecteur du citoyen, le bureau régional concerné effectua le réajustement en émettant un chèque au montant approximatif de 1,000 \$.

Par ailleurs, la Commission s'engagea à soumettre le requérant à l'expertise médicale d'un comité conjoint de spécialistes, ce que les médecins traitants réclamaient depuis plus de trois mois.

Les rapports précédents du Protecteur du citoyen ont souvent fait état d'erreurs, causées par inadvertance ou par négligence, qui privent l'accidenté de sommes substantielles de compensation. Celles qui concernent les gains servant au calcul de la compensation originent tantôt dans le choix non suffisamment éclairé de l'agent entre le salaire touché au cours des quatre semaines et celui des douze mois précédant l'accident parce que l'employeur n'a pas confirmé lequel des deux était le plus élevé, tantôt parce que l'agent d'indemnisation ne s'est pas soucié des causes inévitables d'absence de l'accidenté au travail occasionnant une perte de salaire. Une correction est toujours possible, mais elle se fait rarement même dans les cas où il subsiste un déficit anatomo-

TRAVAIL

physiologique, qui exige, pour les fins du calcul de la rente mensuelle, que l'employeur déclare la totalité des gains réalisés au cours des douze mois précédant l'accident.

Malheureusement ces erreurs sont maintenues par les requérants eux-mêmes qui, en plus d'ignorer les détails nécessaires au calcul de leur compensation, font tout naturellement et même naïvement confiance à la Commission des accidents du travail, à leur employeur ou à leur syndicat.

SOURCES — *Loi des accidents du travail*, L.R.Q. 1977, c. A-3, art. 38 et 46 — *Directive de la Commission des accidents du travail concernant la détermination des gains hebdomadaires moyens du salaire et du temps perdu suite à une cause inévitable*, numéro 2.80, 15 avril 1978.

Dossiers 79-0415 — 79-2416

117

DÉLAI
paiement

OBJET — Défaut de payer à un accidenté la pleine compensation à laquelle il a droit pour incapacité totale temporaire.

INDEMNITÉ
accident du travail

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Un travailleur était marqué par des traumatismes importants à la suite d'accidents du travail depuis 1966. Plus récemment, son dossier avait été confié au Service de la réadaptation sociale pour l'assister dans sa réinsertion au travail. Il agissait à titre de menuisier, depuis le 11 septembre 1978, lorsque, le 15 février 1979, il aurait fait une chute et se serait blessé au genou droit au cours et à l'occasion de son travail.

À la suite d'une contestation formelle de son employeur, la Commission des accidents du travail procéda à une enquête dont le rapport fut remis le 3 mai 1979. S'appuyant à la fois sur ces conclusions et sur celles de rapports médicaux, la Commission reconnut la réclamation comme compensable pour la période du 16 février au 16 mars 1979 et effectua le versement de la compen-

TRAVAIL

sation en remboursant d'abord l'employeur pour le salaire payé à l'accidenté pour les cinq premiers jours après l'accident (186,82 \$) et en consentant à l'accidenté une avance de 224,16 \$ au lieu de lui payer son dû.

D'après les données contenues au dossier, le requérant aurait connu une aggravation le 19 mars 1979 et sa période d'incapacité totale temporaire aurait été ainsi prolongée jusqu'au 16 mai 1979. Dans le but de clarifier cette situation surtout au plan médical, la Commission convoqua le requérant à une expertise médicale qui eut lieu le 6 juin 1979. Le médecin-évaluateur, en tenant compte du rapport du médecin traitant et de son propre examen ne reconnut pas d'aggravation et recommanda de refuser toute incapacité totale temporaire. De plus, il ne suggérait aucun traitement et ne déterminait aucun déficit anatomo-physiologique.

Pendant tout ce temps, l'accidenté commençait à s'impatienter avec raison puisque, en plus de se voir refuser une période additionnelle d'incapacité totale temporaire, il ne parvenait même pas à obtenir le versement de la compensation qui lui était due pour la période antérieure.

Comme on peut parfois le prévoir, il y eut entre le requérant et les fonctionnaires un échange de mots plus aigres que doux, et il fut dès lors «catalogué» à la Commission comme étant un insatisfait et un revendicateur.

L'examen du dossier révéla que, contrairement à cette opinion, le requérant, tout compte fait, revendiquait «à sa manière» ce qui lui était dû depuis plus de trois mois, soit un montant excédant 300 \$. Sur l'invitation du Protecteur du citoyen, le service concerné commanda le versement de cette indemnité.

Il fut aussi suggéré à l'accidenté, quant au refus de la Commission de lui reconnaître une aggravation de son état pathologique, pour la période allant du 19 mars au 16 mai 1979, de se prévaloir de son recours en révision.

SOURCES — *Loi des accidents du travail*, L.R.Q. 1977, c. A-3, art. 64.

Dossier 79-1496

TRAVAIL

118

INDEMNITÉ
accident du travail

OBJET — Défaut d'indexer les prestations d'incapacité totale temporaire.

INDEXATION

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — En octobre 1966, la Commission des accidents du travail reconnaissait qu'il y avait un lien de causalité entre les allergies dont était victime le requérant et ses diverses expériences de travail, dans l'industrie du ciment, puis dans celles du cuir et du caoutchouc. Il bénéficia alors de plusieurs périodes successives de compensation pour incapacité totale temporaire, soit du 24 octobre au 2 décembre 1966, du 20 décembre 1966 au 9 janvier 1967, du 23 janvier au 14 février 1967, du 2 février au 31 mars 1970 et, enfin, du 21 octobre 1977 au 31 août 1979. Comme cette dernière période avait excédé 18 mois, le fonctionnaire responsable aurait dû, selon la directive 2.91, indexer la base nette de la compensation à compter du 23 avril 1979.

Sur la recommandation du Protecteur du citoyen, la Commission accepta de verser 380 \$, pour une période rétroactive de 19 semaines.

SOURCES — *Loi de la Commission des accidents du travail*, L.R.Q. 1977, c. A-3, art. 41 et 42 — *Directive de la Commission des accidents du travail concernant l'indexation de l'indemnité dans le cas d'incapacité totale temporaire prolongée*, numéro 2.91, 30 septembre 1975.

Dossier 79-8047

119

INDEMNITÉ
accident du travail

OBJET — Défaut de donner suite à une lettre dans laquelle la requérante réclamait un ajustement de la base de sa compensation, pour une période prolongée

TRAVAIL

PROCÉDURE
défaut de statuer

d'incapacité totale temporaire, à la suite d'une hausse de salaire obtenue rétroactivement par convention collective.

SALAIRE

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — À la suite d'un accident en date du 3 septembre 1974, la Commission des accidents du travail avait reconnu le bien-fondé de la réclamation de la requérante et autorisé des périodes successives d'incapacité totale temporaire allant du 4 septembre au 18 novembre 1974, puis du 23 avril 1975 au 31 mai 1976 pour aggravation.

La requérante fut alors soumise à l'expertise médicale d'un comité conjoint qui conclut au maintien du taux de 6% de déficit anatomo-physiologique pour lequel la Commission des accidents du travail lui versa une indemnité globale de 2 268,24 \$ en date du 23 juin 1976. À tous ces bénéfices déjà payés, la Commission, par son Service de réadaptation sociale, ajouta une indemnité complémentaire de 407,33 \$, pour la période du 1er juin au 8 juillet 1976, date à laquelle la réclamante atteignait l'âge de 65 ans.

Quelques mois plus tard, soit le 26 novembre 1976, elle faisait part à son agent d'indemnisation de la Commission des accidents du travail d'une hausse de salaire hebdomadaire obtenue rétroactivement par convention collective pour l'année 1975 (144,53 \$ au lieu de 115,00 \$) et pour l'année 1976 (158,23 \$ au lieu de 115,00 \$). Après 30 mois d'attente, la demande de la réclamante demeurait toujours sans réponse et parce qu'elle la croyait justifiée, elle attendait évidemment un réajustement de la compensation reçue pour une période de plus de treize mois d'incapacité totale temporaire.

Sur recommandation du Protecteur du citoyen, la Commission des accidents du travail étudia la demande de la plaignante et lui fit part de sa position à l'effet que, malgré la hausse de salaire qu'elle avait obtenue rétroactivement par convention collective, suivant l'article 40 de la loi, elle ne pouvait prétendre à un réajustement de la compensation versée pour la période du 23 avril 1975 au 31 mai 1976, du fait que l'aggravation consécutive à son accident du 3 septembre 1974 était survenue moins d'un an après cet accident.

TRAVAIL

Dans ces circonstances, la Commission avait donc l'obligation de continuer le paiement de l'indemnité relative à l'incapacité totale temporaire d'après les gains réalisés au cours des quatre semaines ou des douze mois précédant l'accident.

On peut constater qu'il ne s'agissait pas du réajustement de la compensation, puisque à cet égard la loi est à la fois précise et claire, comme d'une réponse à fournir à une accidentée qui a droit à une information adéquate dans un délai raisonnable.

SOURCES — *Loi de la Commission des accidents du travail*, L.R.Q. 1977, c. A-3, art. 43 (art. 40 avant la refonte de 1977).

Dossier 79-1734

120

ERREUR DE DROIT

OBJET — Demande en remboursement injustifiée de 1 859,13 \$.

INDEMNITÉ
accident du travail

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Victime d'un accident de travail survenu le 29 juin 1972, la réclamante avait subi différents traumatismes entraînant une incapacité qui se prolongea tout au moins jusqu'à la tenue d'une expertise médicale réalisée par un spécialiste en orthopédie, le 31 mars 1973. Cette expertise médicale donnait suite d'ailleurs à une recommandation de son médecin traitant qui, depuis le mois de décembre 1972, demandait à la Commission des accidents du travail d'évaluer la condition de sa patiente, soutenant que la date de retour au travail restait aléatoire. Cette accidentée était également suivie par un médecin consultant qui désirait l'hospitaliser pour à la fois préciser le diagnostic et lui appliquer un traitement conservateur.

Le médecin-évaluateur de la Commission, spécialiste en orthopédie, vu la complexité du dossier et la difficulté à obtenir des renseignements valables de la part de la requérante, la référa pour consultation en psychiatrie.

TRAVAIL

Le 4 décembre 1973, le psychiatre, après avoir examiné l'accidentée, se prononça rétroactivement et recommanda le paiement d'une indemnité pour incapacité partielle temporaire de 15% sous bénéfice du doute à partir du 1er septembre 1972 jusqu'au 31 mars 1973, alors que l'indemnité déjà versée l'avait été pour incapacité totale temporaire jusqu'à cette date. L'agent d'indemnisation, en se basant sur la recommandation de ce spécialiste en psychiatrie, créa le surpayé plutôt que d'appliquer la directive 37 (remplacée depuis par la directive 4.40) qui stipulait de maintenir l'incapacité totale temporaire, telle que payée.

Sur la recommandation du Protecteur du citoyen, et après analyse du Bureau médical, le Service de l'indemnisation du bureau régional annula le trop payé de 1 859,13 \$. Par contre, le Protecteur du citoyen choisit de ne pas intervenir davantage dans ce dossier malgré les rappels insistants de la plaignante qui aurait voulu que la Commission des accidents du travail l'indemnise davantage pour les séquelles laissées par cet accident; le Protecteur du citoyen était d'avis que la Commission avait respecté la procédure en soumettant la requérante à des expertises médicales, autant de fois que nécessaire, de manière à résoudre la question qui en était essentiellement d'appréciation médicale. Elle fut invitée à se prévaloir du recours en révision prévu par la *Loi des accidents du travail*.

SOURCES — *Loi des accidents du travail*, L.R.Q. 1977, c. A-3, art. 38, 42, 53 — *Directive de la Commission des accidents du travail concernant la prolongation de la compensation pour incapacité partielle permanente et formulaire F-43*, numéro 37, 3 mars 1971.

Dossier 79-1907

121

ERREUR DE DROIT

OBJET — Refus de lui reconnaître une aggravation.

INDEMNITÉ
accident du travail

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue pendant l'enquête.

RÉVISION
accident du travail

CONDENSÉ — En août 1977, un accident du travail avait causé au plaignant une blessure lombaire entraînant une période d'incapa-

TRAVAIL

cité totale temporaire de près d'un an, mais sans laisser de déficit anatomo-physiologique. En décembre 1978, ayant dû, de nouveau, quitter son emploi pour des douleurs qui, d'après lui, étaient reliées à son accident, il en avisa la Commission des accidents du travail.

L'agent d'indemnisation, sur l'avis du Bureau médical, refusa la réclamation parce qu'il n'y avait pas de nouveau fait accidentel. Le plaignant demanda alors la révision de cette décision.

À l'occasion de la consultation du dossier au Bureau de révision, le Protecteur du citoyen souligna l'interprétation erronée que l'on avait donnée à l'instruction au personnel numéro 40.15 qui définit clairement la notion d'aggravation, sans exiger de nouveau fait accidentel, se conformant en cela à l'article 40 de la *Loi des accidents du travail*. Puis, conformément à la directive 1.45, le dossier fut retourné au Service de l'indemnisation, mais ce dernier ne changea pas sa décision. Le Bureau de révision, toutefois, confirma rapidement qu'une aggravation n'exige pas de nouveau fait accidentel et que l'accidenté avait droit aux indemnités prévues par la loi.

SOURCES — *Loi des accidents du travail*, L.R.Q. 1977, c. A-3, art. 43 et 44 — *Instruction au personnel concernant l'aggravation à la suite d'accident*, numéro 40.15, Commission des accidents du travail, 31 mai 1978 — *Directive concernant le pouvoir du fonctionnaire désigné suivant le paragraphe 3 a) de l'article 59 de réviser sa décision*, numéro 1.45, Commission des accidents du travail, 30 mai 1979.

Dossier 79-6029

122

AGGRAVATION

OBJET — Défaut de reconnaître une aggravation et de rembourser certains frais d'assistance médicale.

ASSISTANCE
MÉDICALE

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

TRAVAIL

INDEMNITÉ accident du travail

PROCÉDURE défaut de statuer

CONDENSÉ — Un homme de 43 ans vit la lombo-sciatalgie récidivante gauche, dont il souffrait depuis plusieurs années, s'aggraver jusqu'à devenir immobilisante lorsque le buteur (bulldozer) qu'il conduisait a fait un saut de plus de deux pieds en passant sur une roche. Quelques jours plus tard, il était référé à un spécialiste en orthopédie qui, après une myélographie, pratiquait une discectomie L4-L5 avec exploration de l'espace L5-S1. La Commission des accidents du travail accepta la réclamation, sous bénéfice du doute, envisageant la possibilité d'une aggravation d'une condition personnelle préexistante. Elle lui versa donc une compensation de 7 139,55 \$ pour 165 jours d'incapacité totale temporaire allant du 6 septembre 1978 au 16 mars 1979.

Lors d'une expertise médicale, le 12 mars 1979, le médecin-évaluateur, spécialiste en neuro-chirurgie, fixa le retour au travail au 19 mars 1979 et détermina un déficit anatomo-physiologique de 5% avec révision dans un an.

Le requérant connut cependant une nouvelle aggravation pour laquelle son médecin traitant, orthopédiste, recommandait une période additionnelle d'incapacité totale temporaire allant du 27 juin au 16 juillet 1979.

Lors de l'examen du dossier, le Protecteur du citoyen constatant l'omission du Service de l'indemnisation de statuer sur cette aggravation, demanda que le rapport médical du médecin traitant soit porté à la connaissance du Bureau médical. Ce dernier recommanda l'acceptation de l'aggravation et le versement d'une compensation additionnelle d'environ 675 \$ pour treize jours d'incapacité totale temporaire.

Le Protecteur du citoyen souligna également le défaut de la Commission de rembourser le coût d'un corset lombo-sacré, tel que recommandé par le médecin traitant. La situation fut corrigée puisque, quelques jours plus tard, on versait au plaignant la somme 60 \$ à cet effet.

SOURCES — *Loi de la Commission des accidents du travail*, L.R.Q. 1977, c. A-3, art. 3, 38, 42 et 53.

Dossier 79-2239

123

EXPERTISE MÉDICALE

PROCÉDURE insuffisance de la preuve

OBJET — Défaut du Bureau médical de se conformer à l'instruction au personnel «concernant les opinions médicales».

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Le 27 janvier 1974, un travailleur, dans l'exécution de ses fonctions, fit une chute de quatre pieds qui lui occasionna un traumatisme au dos. Il ne put reprendre régulièrement son travail avant le 2 janvier 1978. Seize mois plus tard, il était victime d'une aggravation qui incita le Bureau médical de la Commission des accidents du travail à lui demander de se soumettre à une expertise médicale. Elle eut lieu le 22 juin 1979 et le chirurgien-orthopédiste assigné concluait qu'il y avait lieu de référer l'accidenté à un comité conjoint composé d'un neuro-chirurgien, d'un orthopédiste et d'un psychiatre, car il doutait de sa symptomatologie.

Sur réception du rapport de l'expert, le Bureau médical prit sur lui, d'une part, de faire convoquer l'accidenté devant un seul expert, soit un psychiatre, et, d'autre part, d'autoriser la reprise des prestations d'incapacité totale temporaire depuis le moment de la récédive.

Cette décision du Bureau médical eut des conséquences fâcheuses pour le travailleur puisque, suite au rapport de la dernière expertise tenue devant un seul spécialiste, la Commission décidait de ne plus accepter la réclamation de l'accidenté et de lui réclamer le remboursement d'un paiement en trop pour la période allant du 17 avril 1979 au 24 août 1979.

À la requête de l'accidenté, le Protecteur du citoyen intervint à son dossier. Il fit valoir à la Commission que le Bureau médical n'avait pas respecté l'instruction au personnel «concernant les opinions médicales» qui l'oblige, s'il diffère d'opinion avec celle de l'expert, de référer le cas au directeur général des services médicaux.

TRAVAIL

Le 10 septembre 1979, la Commission des accidents du travail commandait la tenue d'un comité conjoint de trois médecins experts pour l'examen du plaignant.

SOURCES — Instruction au personnel de la Commission des accidents du travail, *concernant les opinions médicales*, numéro 40.30, 30 décembre 1978.

Dossier 79-6025

124

INDEMNITÉ
accident du travail

PROCÉDURE
avis de décision

OBJET — Défaut d'émettre un certificat médical de retour au travail ou de donner, par courrier recommandé, un avis de la date de retour au travail et de prolonger jusque-là la période de compensation.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Le 5 janvier 1977, un chauffeur de camion se blessa à la colonne lombaire en descendant du capot de son véhicule. À la clinique d'urgence de l'hôpital, le médecin diagnostiqua une entorse lombaire aigüe pour laquelle il suivit des traitements de physiothérapie du 15 février au 29 mars 1977.

La Commission des accidents du travail lui reconnut une assez longue période d'incapacité totale temporaire allant du 7 janvier au 1er novembre 1977, à la suite d'une expertise réalisée par un spécialiste en neuro-chirurgie. Le 22 novembre 1977, cependant, on prolongea cette période d'incapacité totale temporaire jusqu'au 25 novembre 1977, parce que la formule S-82, c'est-à-dire le certificat médical attestant que le requérant est apte à reprendre le travail, n'avait pas été remise au requérant lors de l'expertise, mais sans pour autant aviser l'accidenté de la date de son retour au travail. On ne fit que communiquer à l'employeur un avis d'acceptation de cette période additionnelle.

Ce n'est que le 22 mars 1978, à l'occasion d'une nouvelle expertise médicale, qu'un certificat de retour au travail fut vraiment remis à l'accidenté.

TRAVAIL

Dans ces circonstances, le Protecteur du citoyen invita le Service de l'indemnisation du bureau régional à faire le nécessaire pour contrôler l'absence au travail du plaignant et, si nécessaire, à compenser quatre mois d'incapacité totale temporaire, conformément à la directive numéro 4.40 de la Commission des accidents du travail elle-même dont voici un extrait:

«Lorsque le médecin traitant n'a pas déjà fixé la date de retour au travail et qu'un accidenté est convoqué pour examen, les indemnités pour incapacité totale temporaire doivent être prolongées dans tous les cas et sans interruption de paiement, jusqu'au moment de l'examen, et ce, après contrôle de l'absence au travail. Si cet examen est par la suite différé sans que les délais soient imputables au requérant, les indemnités doivent être prolongées à nouveau après contrôle de l'absence au travail; S'il est constaté qu'il y a eu omission de remettre ou d'expédier ledit certificat* à l'accidenté, le médecin de section ou l'agent d'indemnisation doit immédiatement lui donner, *par courrier recommandé*, un avis de la date de son retour au travail. Cette date ne doit jamais être antérieure à la journée qui suit la réception de l'avis.»

*(certificat de retour au travail)

Cette recommandation fut acceptée.

SOURCES — *Loi des accidents du travail*, L.R.Q. 1977, c. A-3, art. 38, 42 et 53 — *Directive de la Commission des accidents du travail concernant la prolongation de l'indemnité pour incapacité totale temporaire ou de la rente pour incapacité permanente, et remise du certificat*, numéro 4.40, 1er novembre 1977.

Dossiers 79-2347 — 79-2190

125

INDEMNITÉ
accident du travail

OBJET — Demande en remboursement anticipée d'une période d'incapacité totale temporaire.

RECOUVREMENT

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

TRAVAIL

RÉVISION accident du travail

CONDENSÉ — Le 18 septembre 1978, un travailleur, qui avait été victime d'un accident du travail quelques mois auparavant, subissait une aggravation de son état pathologique. La Commission des accidents du travail lui accorda alors une période d'incapacité totale temporaire jusqu'au 20 octobre 1978 sur la recommandation de son Bureau médical, qui demandait, cependant, que l'accidenté soit soumis à une expertise médicale. Celle-ci eut lieu le 24 janvier 1979 et conclut qu'il n'y avait pas lieu de reconnaître une incapacité totale temporaire après le 25 septembre 1978. Le travailleur, avisé de cette décision, le 28 mars 1979, en demanda la révision dans les délais légaux. Mais avant que le Bureau de révision ne se fut prononcé sur son cas, il recevait de la Commission une demande en remboursement d'une somme de 1 204,73 \$, soit le total des prestations qui lui avaient été versées postérieurement au 25 septembre 1978. Il s'adressa au Protecteur du citoyen.

En agissant de la sorte, la Commission des accidents du travail n'avait pas respecté l'une de ses propres directives internes qui suspend les demandes en remboursement jusqu'à l'expiration des délais d'appel à la Commission des affaires sociales, ou jusqu'à sa décision finale, s'il y a appel à ladite Commission.

Les autorités du bureau régional concerné confirmèrent par écrit au Protecteur du citoyen que le Service de la perception avait été avisé de cesser toute démarche de recouvrement aussi longtemps que les délais prescrits par la directive numéro 1.15 ne seraient pas écoulés, et cela, tant dans le cas du plaignant que dans tout autre dossier similaire.

SOURCES — *Loi sur les accidents du travail*, L.R.Q. 1977, c. A-3, art 64 (modifié par la *Loi modifiant la Loi des accidents du travail et d'autres dispositions législatives*, L.Q. 1978, c. 57, art. 1 — *Directive de la Commission des accidents du travail concernant l'exécution de la décision du fonctionnaire désigné ou du Bureau de révision pendant la révision ou l'appel à la Commission des affaires sociales*, numéro 1.15, 7 décembre 1977.

Dossier 79-8787

126

ERREUR DE DROIT

INDEMNITÉ
accident du travail

OBJET — Calcul inexact de l'indemnité payable à un accidenté pour l'incapacité partielle permanente qui lui fut reconnue à la suite d'une aggravation.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Le 17 août 1976, un travailleur faisait une chute du troisième étage d'un édifice en construction. S'étant fracturé les traverses de L-1 et L-2, il fut mis en incapacité totale temporaire jusqu'au 12 avril 1977, date de retour au travail; on lui reconnaissait alors un taux d'incapacité partielle permanente de 3%.

Le 20 février 1978, toutefois, l'accidenté dut cesser toute activité, son médecin traitant ayant constaté une radiculopathie à un stade chronique, qui, d'ailleurs, devait donner lieu, le 10 avril 1978, à une discoïdectomie L-5, S-1 gauche. Il fut donc reconnu éligible, à nouveau, à des prestations d'incapacité totale temporaire. Enfin, une expertise convoquée par la Commission des accidents du travail, le 24 novembre 1978, permit de constater un accroissement de son incapacité partielle permanente et de lui reconnaître un taux de déficit anatomo-physiologique additionnel de 6% qui lui valut une rente mensuelle de 65,34 \$. L'accidenté s'adressa au Protecteur du citoyen pour vérifier les bases de calcul retenues pour le versement de ladite rente.

L'enquête permit de constater que la base salariale retenue était de l'ordre de 307,35 \$ par semaine, soit l'équivalent de la base salariale qui avait été utilisée en 1977 pour établir la rente découlant de l'incapacité partielle permanente de 3%.

La *Loi sur les accidents du travail* prévoit que lorsqu'une aggravation cause une incapacité permanente, l'indemnité est basée sur les gains précédant l'aggravation si ces gains sont plus élevés que ceux qui ont servi de base pour établir l'indemnité antérieure. Le Protecteur du citoyen demanda donc à la Commission de vérifier les gains de l'accidenté antérieurs à l'aggravation de son état pathologique. Puisque le salaire précédant l'aggravation était de

TRAVAIL

l'ordre de 380,40 \$ par semaine, la Commission réajusta, sans délai, la rente payable au plaignant à compter du moment où on lui avait reconnu un taux additionnel de déficit anatomo-physiologique de 6%.

SOURCES — *Loi sur les accidents du travail*, L.R.Q. 1977, c. A-3, art. 43.

Dossier 79-7273

127

INDEMNITÉ
accident du travail

PROCÉDURE
défaut de statuer

OBJET — Défaut de soumettre de nouveau le dossier au Bureau médical, après qu'il fut recommandé d'effectuer une certaine réévaluation de sa condition physique actuelle.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Un employeur fut victime d'un accident du travail, le 20 octobre 1958. Il a bénéficié alors non seulement d'une période prolongée d'incapacité totale temporaire, allant du 21 octobre 1958 au 19 juillet 1963, mais il lui a été reconnu une perte de capacité physique, d'abord fixée à 40%, révisée à 35%, puis, enfin, finalisée à 30%, avec rente à vie.

À la fin de 1977, le requérant a consulté, à plusieurs reprises, un spécialiste en orthopédie qui, comme il le devait, produisit ses rapports médicaux à la Commission des accidents du travail. Le 18 avril 1978, il notait «qu'il n'était nullement question de traitement chirurgical chez ce patient», mais il ajoutait qu'il lui semblait «exister à nouveau un certain écoulement purulent intermittent au niveau du tibia qui pourrait éventuellement nécessiter un nouveau curetage».

Consulté par l'agent d'indemnisation, le Bureau médical lui demande «de vérifier si le requérant était au travail; sinon, d'obtenir la date d'arrêt et resoumettre le dossier».

TRAVAIL

Il appert que l'agent d'indemnisation a fait quelques appels téléphoniques pour obtenir ces informations, mais sans succès. Par la suite, le dossier demeura inactif à compter du 10 mai 1978.

Bien qu'il ait multiplié les consultations de médecins spécialistes de son choix et qu'il ait soumis son problème à un avocat, il ne peut obtenir de réponse à sa demande. Son procureur décida même de fermer son dossier et de lui conseiller de poursuivre personnellement ses démarches auprès de la Commission des accidents du travail. C'est alors que le requérant s'adressa au Protecteur du citoyen, le 2 mars 1979.

Comme il s'agissait d'apprécier médicalement la condition pathologique actuelle du plaignant, le Protecteur du citoyen n'hésita pas à soumettre le dossier au même médecin du Bureau médical qui avait déjà exigé certains renseignements additionnels. Après avoir étudié les rapports médicaux contenus au dossier et constaté l'omission de l'agent d'indemnisation, ce dernier décida de soumettre le requérant à une expertise médicale qui conclut à la majoration de son déficit anatomo-physiologique de 30 à 35%. Le plaignant put donc enfin bénéficier d'une indemnité équitable pour sa perte de capacité physique et vit sa rente mensuelle augmentée de 57 \$.

Dossier 79-0638

128

CAPITALISATION

ERREUR DE DROIT

INDEMNITÉ

accident du travail

OBJET — Défaut de capitaliser la rente, à la suite de la fixation d'un taux final de 6% de déficit anatomo-physiologique.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — A la suite d'un accident survenu le 25 janvier 1966, un travailleur fut victime d'un traumatisme à la région lombaire. Après un diagnostic d'hernie discale, l'accidenté dut finalement se soumettre, le 16 mars 1966, à une discoïdectomie L-5 S-1 du côté droit. En raison de ce traumatisme, plusieurs périodes successives d'incapacité totale temporaire furent autorisées allant

TRAVAIL

du 31 janvier au 4 juin 1966, du 28 mars au 29 juillet 1967 et enfin du 19 au 26 avril 1968.

Dès 1967, il lui fut reconnu un taux de 6% d'incapacité partielle permanente avec révision et une rente établie à 6,83 \$ lui parvenait mensuellement. Le 24 juillet 1969, à l'occasion d'un examen de contrôle, on maintint définitivement l'incapacité partielle permanente à 6%. Cependant, au lieu de capitaliser la rente comme elle le devait alors suivant l'article 37 de la loi, la Commission des accidents du travail continua de verser l'équivalent de cette indemnité en mensualités. Pour cette raison, l'accidenté fut à nouveau convoqué en expertise médicale le 29 mars 1972. Le directeur médical du Centre de réadaptation de l'époque recommanda, une fois de plus, que soit reconnu définitivement ce taux de 6% d'incapacité partielle permanente, mais le Service de l'indemnisation de la Commission des accidents du travail continua néanmoins à indemniser le requérant par le versement d'une mensualité au lieu de la convertir en un capital immédiatement payable.

C'est à l'occasion de l'examen du dossier que le Protecteur du citoyen mit en lumière cette omission des fonctionnaires qui ne s'étaient pas conformés à la loi. Sur l'invitation du Protecteur du citoyen, la Commission procéda alors à la conversion de cette rente en un capital d'environ 1 850 \$ qui aurait dû être payé dix ans plus tôt.

SOURCES — *Loi des accidents du travail*, L.R.Q. 1977, c. A-3, art. 38 (article 37 avant la refonte de 1977) (modifié par L.Q. 1978, c. 57, art. 22).

Dossier 79-1498

129

ERREUR DE FAIT

INDEMNITÉ
accident du travail

OBJET — Insuffisance de son taux de déficit anatomo-physiologique et des prestations versées pour incapacité totale temporaire.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

TRAVAIL

CONDENSÉ — Un accidenté du travail se plaint au Protecteur du citoyen de l'insuffisance du taux de déficit anatomo-physiologique que lui a fixé la Commission des accidents du travail, et des prestations qu'elle lui verse pour incapacité totale temporaire.

Au mois de décembre 1976, alors qu'il était à son travail d'entretien de la voie ferrée, le réclamant a subi des engelures aux dix doigts qui ont nécessité l'amputation à peu près totale des phalanges distales du majeur et de l'index droits, de même que l'amputation de la demi-phalange distale de l'annulaire droit avec ankylose de l'articulation interphalangine distale. L'accidenté a dû bénéficier de périodes successives d'incapacité totale temporaire allant du 6 décembre 1976 au 18 mars 1977, du 22 mars au 11 avril 1977 et, enfin, du 19 septembre au 9 décembre 1977 pour lesquelles il lui a été payé une compensation de 4 510,53 \$.

L'enquête permit de constater que la base de salaire (200,84 \$) ayant servi au calcul de la compensation pour incapacité totale temporaire ne correspondait pas aux gains réels (248,01 \$) de l'accidenté pour la période précédant l'accident. Sur l'invitation du Protecteur du citoyen, la Commission des accidents du travail procéda à un ajustement d'environ 7 \$ par jour pour 150 jours d'incapacité totale temporaire et émit un chèque au montant de 1 028 \$ à l'ordre de l'accidenté.

Au terme de la dernière période d'incapacité totale temporaire autorisée, au cours de laquelle l'accidenté avait dû être hospitalisé pour l'amputation de quelques-uns de ses doigts, il fit l'objet d'une expertise médicale réalisée en mars 1978; on lui reconnut un taux de 6% de déficit anatomo-physiologique pour lequel la Commission des accidents du travail versa une indemnité rétroactive de 6 319,96 \$. Toutefois, l'étude de cet aspect du dossier et la consultation du Bureau médical faisant réaliser au Protecteur du citoyen que le taux de DAP accordé était inférieur aux barèmes reconnus, il soumit au directeur des services médicaux que la Commission devait procéder à une réévaluation de la situation pathologique de cet accidenté. Ce dernier fut donc convoqué à nouveau en expertise médicale et il lui fut reconnu rétroactivement un taux additionnel de 3.6% de déficit anatomo-physiologique pour lequel la Commission lui a versé un ajustement d'indemnité d'environ 4 500 \$.

TRAVAIL

Ce cas, parmi tant d'autres, témoigne des erreurs qui sont décelées par le Protecteur du citoyen lors de l'étude d'un dossier faite à la demande d'un plaignant qui très souvent n'est pas satisfait du traitement de sa réclamation sans pouvoir tellement préciser la raison exacte, vu sa méconnaissance à la fois des lois et des procédures, ou son manque d'informations touchant le détail des sommes versées à titre d'indemnités. Le citoyen «ordinaire» s'en remet à cet égard au Protecteur du citoyen parce qu'il se sent dépourvu de moyens pour obtenir une telle collaboration des fonctionnaires et surtout les corrections qu'il juge nécessaires.

SOURCES — *Loi des accidents du travail*, L.R.Q. 1977, c. A-3, art. 3 et 38 — *Directive de la Commission des accidents du travail concernant le pouvoir du fonctionnaire désigné suivant le paragraphe 3 de l'article 59 de réviser sa décision*, numéro 1.45 (3.1), 6 juin 1979 — *Instruction au personnel concernant les opinions médicales*, numéro 40.30, 13 décembre 1978, paragraphe 1.

Dossier 79-0868

130

INDEMNITÉ
accident du travail

OBJET — Omission de l'agent d'indemnisation d'indiquer, dans le cadre de sa décision, les délais de révision.

PROCÉDURE
formalité
information

DÉCISION — Plainte fondée, correction obtenue.

CONDENSÉ — Le 21 septembre 1977, une travailleuse se fractura le cinquième métatarse du pied gauche et la Commission des accidents du travail lui paya des prestations d'incapacité totale temporaire du 22 septembre 1977 au 27 décembre 1977, date de son décès. L'agent d'indemnisation informa l'époux de la défunte, le 12 septembre 1978, que la Commission ne pouvait médicalement reconnaître de lien de causalité entre son accident de travail et son décès; il concluait sa décision en ces termes:

«Conséquemment, les frais d'hospitalisation encourus ainsi que les frais funéraires ne sont pas de la responsabilité de la Commission des accidents du travail et ceci en conformité avec la présente loi.»

TRAVAIL

Comme les délais de révision prescrits par la *Loi des accidents du travail* n'étaient pas mentionnés, l'époux de la défunte ne se prévalut de son droit que le 19 avril 1979, alors qu'il aurait dû le faire, au plus tard le 12 octobre 1977, s'il avait été bien informé.

Le 11 juin 1979, le Bureau de révision refusait de recevoir sa demande de révision en lui donnant néanmoins la possibilité de justifier son retard conformément au troisième paragraphe de l'article 59 a) de la *Loi des accidents du travail*; il s'adressa alors au Protecteur du citoyen.

Ce dernier intervint auprès du directeur du Bureau de révision pour qu'il reconsidère le cas à la lumière de la résolution de la Commission concernant «l'information sur le droit d'appel», qui prévoit:

«Dans la lettre de transmission de la décision à chacun des paliers décisionnels, la Commission informera les personnes visées de leur droit d'appel auprès de l'organisme de l'instance supérieure et leur communiquera la procédure à utiliser pour ce faire.»

Le 5 octobre 1979, le directeur du Bureau de révision informait l'époux de la défunte qu'il avait l'autorisation d'agir hors délais et que le Bureau de révision acceptait d'étudier sa demande en révision.

SOURCES — *Loi sur les accidents du travail*, L.R.Q. 1977, c. A-3, art. 64 (modifié par la *Loi modifiant la Loi des accidents du travail et d'autres dispositions législatives*, L.Q. 1978, c. 57, art. 1 — *Résolution de la Commission des accidents du travail concernant l'information sur le droit d'appel*, numéro A-954-77, 12 octobre 1977.

Dossier 79-8068

TRAVAIL

PROCÉDURE défaut de statuer

qu'il eût adressé à la Commission des accidents du travail deux lettres de contestation à cette fin.

RÉVISION accident du travail

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Un jeune homme, à la suite d'un accident du travail, devait cesser toute activité et recevoir de la compensation durant une période prolongée allant du 9 octobre 1975 au 10 février 1978. Cette indemnité payée initialement sur la base de 129,81 \$, puis revalorisée à 140,45 \$, après une période continue de 18 mois, soit à compter du 10 avril 1977, n'avait pas été indexée à nouveau comme elle le devait à compter du début de l'année 1978.

À la recommandation du Protecteur du citoyen, la Commission procéda à l'émission d'un chèque d'ajustement après avoir revalorisé les prestations d'incapacité totale temporaire à 50,98 \$ pour les six semaines de compensation payées en 1978.

La plainte de l'accidenté soulevait toutefois une autre question, celle de son recours en révision. À la suite d'une expertise médicale tenue le 11 janvier 1978, le médecin-évaluateur avait recommandé la fin de l'incapacité totale pour le 10 février 1978 et fixé au 13 février 1978 la date de retour à un travail approprié. À la même occasion, il avait déterminé un taux de 6% de déficit anatomophysiologique et référé le cas en réadaptation sociale.

Dans une lettre datée du 6 mars 1978, le requérant contesta les conclusions de cette expertise médicale et demanda la révision de son dossier, conformément à l'article 59 a) de la *Loi des accidents du travail* qui se lit comme suit:

«Toute personne qui se croit lésée par une décision rendue par un fonctionnaire désigné suivant le paragraphe 3 a) de l'article 59, peut demander à un bureau de révision constitué selon le paragraphe 3 b) dudit article une révision de cette décision.

La demande est formée par un écrit adressé au bureau de révision dans les 30 jours de la notification de la décision si celle-ci porte sur le droit à une indemnité ou sur le quantum d'une indemnité et dans les 90 jours de la notification de la décision si celle-ci porte sur le degré de diminution de capacité de travail.»

TRAVAIL

Il ne fait aucun doute que le requérant s'était prévalu, dans le délai prévu, de son droit de révision. Étant sans aucune nouvelle de sa demande depuis cinq mois, il écrivit alors à nouveau à la Commission, le 7 août 1978, afin de s'assurer du respect de son droit. Après une période d'attente de huit mois, il recevait enfin le cumul de sa rente mensuelle au montant de 464,67 \$ pour la période du 11 février au 31 décembre 1978 et, malgré ses deux lettres de contestation et contrairement à la directive 1.15 de la Commission, le Service de l'indemnisation lui remettait, vers le 23 janvier 1979, un chèque équivalant au paiement du capital représentatif, soit 7 820,23 \$ pour son taux de 6% de déficit anatomo-physiologique.

La consultation de ce dossier par le Protecteur du citoyen permit d'obtenir que soit respecté, tel que prévu à l'article 59 a) de la *Loi des accidents du travail*, le droit de révision de cet accidenté.

SOURCES — *Loi des accidents du travail*, L.R.Q. 1977, c. A-3, art. 64 (art. 59 avant la refonte de 1977) — *Directive de la Commission des accidents du travail concernant l'exécution de la décision du fonctionnaire désigné ou du bureau de révision pendant la révision ou l'appel à la Commission des affaires sociales, numéro 1.15, 18 décembre 1977* — *Directive de la Commission des accidents du travail concernant l'indexation de l'indemnité dans le cas d'incapacité totale temporaire prolongée, numéro 2.91, 30 septembre 1975.*

Dossier 79-5570

132

DÉLAI
paiement

ERREUR DE FAIT

INDEMNITÉ
accident du travail

OBJET — Erreur dans l'enregistrement de la base de salaire devant servir au paiement de la compensation, et défaut de calculer le montant de l'indemnité pour déficit anatomo-physiologique suivant la période déterminée par le Bureau de révision.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

TRAVAIL

RÉVISION accident du travail

SALAIRE

CONDENSÉ — Un travailleur, âgé de près de 50 ans, déjà accablé par un déficit anatomo-physiologique d'au moins 45% pour des séquelles neurologiques laissées par un traumatisme antérieur, subissait le 27 avril 1978, une nouvelle blessure, cette fois, à l'épaule gauche et au dos, à la suite d'une chute survenue à l'occasion de son travail.

En raison, sans doute d'erreurs dans le classement des documents, la Commission des accidents du travail, après avoir reconnu le bien-fondé de sa réclamation, lui payait une compensation hebdomadaire nette de 141,41 \$, alors que pour un accident précédent elle avait été de 162,07 \$. Pourtant ce travailleur était, depuis septembre 1976, toujours à l'emploi du même employeur à titre d'agent de sécurité et la formule RE.1 (Avis d'accident et demande d'indemnisation) faisait état d'un salaire hebdomadaire brut de 259,85 \$, qui aurait dû donner lieu à une compensation nette hebdomadaire d'environ 195 \$.

Sur l'invitation du Protecteur du citoyen, le Service de l'indemnisation accepta de revoir le montant de la compensation conformément à l'article 42.2 de la loi et à la directive 2.80, c'est-à-dire en tenant compte du salaire des quatre semaines précédant l'accident ou des douzes mois précédant l'accident ou encore du salaire de l'ouvrier correspondant. Quelques jours plus tard, l'agent d'indemnisation confirmait qu'une correction avait été apportée au dossier avec l'ajustement monétaire requis, et que, tel que demandé, une mise en ordre du dossier avait été faite pour mieux situer les éléments pertinents de chacune des réclamations de ce travailleur accidenté.

Mais le plaignant avait une seconde préoccupation relative, cette fois, à un accident du travail antérieur. Il se plaignait du non paiement des indemnités pour incapacité totale temporaire et pour incapacité partielle permanente décidées par le Bureau de révision. Le Protecteur du citoyen procéda donc également à l'examen de cet autre dossier.

Le 3 août 1978, le Bureau de révision:

«1. reconnaissait la relation entre l'état du requérant et un accident du travail qui s'était produit le 1er juin 1966;

TRAVAIL

2. accordait au requérant une incapacité partielle permanente de 45%, soit 15% pour la comitialité rétroactif au 17 novembre 1966 et 30% pour son membre supérieur droit, rétroactif à la fin de l'incapacité totale temporaire, à la suite de l'accident d'août 1971;

3. demandait au Service de l'indemnisation de verser au requérant les indemnités pour l'incapacité totale temporaire pour les journées non travaillées consécutives à l'accident du travail du 1er juin 1966 et aux récidives postérieures.»

À la toute fin d'avril 1979, c'est-à-dire après huit mois d'attente, le plaignant n'avait encore reçu aucune des indemnités autorisées par cette décision du Bureau de révision. Il y avait vraiment lieu de s'interroger sur le motif d'un tel retard dans le traitement de son dossier à la Commission des accidents du travail. La raison en était les difficultés inhérentes à l'application de cette décision, tout particulièrement dans l'obtention des informations pertinentes pour le calcul de l'indemnité versée à titre d'incapacité partielle permanente, de même que pour l'établissement des périodes d'incapacité totale temporaire.

Le Protecteur du citoyen décela toutefois une nouvelle erreur relative au calcul de l'indemnité à verser pour l'incapacité partielle permanente. Ce calcul avait été fait en fonction d'une rétroactivité à novembre 1967 au lieu de novembre 1966, comme l'avait décidé le Bureau de révision. Il fit donc valoir au Service de l'indemnisation qu'il ne pouvait à sa guise modifier une décision du Bureau de révision et lui recommanda de faire diligence pour concrétiser, telle que rédigée, la décision du Bureau de révision.

Le service concerné accepta de revoir ses calculs et de réajuster l'indemnité en la majorant d'un montant de près de 1 050,00 \$ pour la porter de 20 608,90 \$ à 21 150,85 \$, tout en assurant le Protecteur du citoyen qu'il allait procéder, dès que possible, au versement de cette somme.

SOURCES — Loi de la Commission des accidents du travail, L.R.Q. 1977, c. A-3, art. 38, 46, 64 et 65 — Directive de la Commission des accidents du travail concernant la détermination des gains hebdomadaires moyens et calcul du salaire et du temps perdu suite à une cause inévitable, numéro 2.80, 15 avril 1978.

Dossier 79-1142 — 79-5361

133

DÉLAI
décision

INDEMNITÉ
accident du travail

PROCÉDURE
insuffisance
de la preuve

RÉADAPTATION
SOCIALE

OBJET — Lenteur excessive à lui reconnaître une période additionnelle d'incapacité totale temporaire et défaut de référer son cas en réadaptation sociale pour hâter son retour sur le marché du travail.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Une jeune travailleuse, après avoir complété ses études de secrétariat, avait dû, faute d'avoir pu se trouver un emploi, accepter temporairement un travail de serveuse dans un snack-bar au cours duquel, le 18 février 1977, elle se sectionna accidentellement l'index droit avec un couteau électrique. Elle reçut alors les premiers soins à l'hôpital Fleury de Montréal et y fut hospitalisée pour amputation traumatique de l'index, et le lendemain on la transféra à l'hôpital de Cartierville pour une résection du moignon et un pansement. La Commission des accidents du travail accepta la réclamation et paya de la compensation pour les périodes allant du 18 février au 5 septembre 1977, puis du 23 février au 7 avril 1978.

Le 26 juillet 1978, l'accidentée dut se soumettre à une nouvelle intervention chirurgicale comportant un raccourcissement osseux du même doigt déjà amputé, soit l'index droit. Mais, cette fois, le médecin omit de faire état dans son rapport médical d'une période additionnelle d'incapacité totale temporaire. La consultation du Bureau médical par l'agent d'indemnisation ne permettait guère de faire avancer ce dossier, à cet égard, alors qu'il concluait: «il n'y a aucune ITT à autoriser médicalement».

Quelques jours plus tard, l'accidentée, de retour dans sa région natale, voyait un autre médecin traitant qui suggérait une nouvelle évaluation à la suite de l'amputation et de l'intervention chirurgicale pratiquée récemment.

L'évaluation médicale demandée n'eut lieu qu'à la toute fin de janvier 1979 et le médecin évaluateur suggéra une période additionnelle de dix semaines d'incapacité totale temporaire, c'est-à-dire à compter de la date de l'intervention du 26 juillet 1978

TRAVAIL

jusqu'à la date du 9 octobre 1978; cependant comme il ne rédigea et transmit son rapport que le 6 mars 1979, les paiements de la compensation ne purent être faits qu'à la toute fin du mois de mars suivant.

La Commission des accidents du travail ne fut donc pas la seule responsable du délai dans l'évaluation de la condition de cette jeune accidentée et de la lenteur à lui verser l'indemnité due.

Le médecin qui a effectué la nouvelle chirurgie ne fut manifestement pas sans reproche puisque, en plus de retarder à produire son rapport, il omit d'y indiquer une période additionnelle d'incapacité totale temporaire, compte tenu du genre de travail de l'accidentée. Il y eut aussi sans aucun doute la lenteur inexcusable du médecin-évaluateur mandaté par la Commission, qui, à la suite de l'expertise du 6 janvier 1979, n'a su rédiger et transmettre son rapport que le 6 mars suivant. Sans trop s'en rendre compte, ces deux professionnels de la santé ont causé un préjudice à leur cliente.

Toutefois, il est difficile d'excuser le médecin du Bureau médical qui, malgré les données contenues au dossier, n'a pas jugé nécessaire d'autoriser une nouvelle période additionnelle d'incapacité totale temporaire. À défaut d'une telle mention sur le rapport médical, n'aurait-il pas pu conclure à la lumière des faits ou tout au moins n'aurait-il pas dû, par un simple appel téléphonique, vérifier auprès du médecin traitant s'il n'y avait pas lieu d'accorder une période additionnelle d'incapacité totale temporaire en raison même de la nouvelle chirurgie?

Au lieu de cela, commentant le 4% de déficit anatomo-physiologique fixé par le médecin-évaluateur mandaté par la Commission, il notait que: «Cette jeune fille n'avait pas encore repris le travail de secrétaire, mais, à mon avis, elle pourrait sûrement être en mesure d'accomplir un autre travail si elle le voulait».

Aucun des médecins concernés n'avait jugé bon de référer ce dossier au Service de la réadaptation sociale. Le Protecteur du citoyen, pour sa part, considéra qu'il était tout à fait indiqué que ce service intervienne rapidement afin d'assister cette travailleuse, trop jeune pour chômer, à se réorienter et à se chercher un travail

TRAVAIL

approprié à sa condition, ou encore à se trouver un travail de secrétariat pour lequel elle était déjà préparée en autant qu'on puisse l'aider, au besoin, à se procurer une prothèse.

Cette recommandation fut agréée.

SOURCES — *Loi des accidents du travail*, L.R.Q. 1977, c. A-3, art. 43, 53 et 56.

Dossier 79-0851

134

DÉLAI
paiement

IDEMNITÉ
accident du travail

RÉADAPTATION
SOCIALE

OBJET — Lenteur du Service de la réadaptation sociale à répondre à une demande de service et à faire connaître sa décision, à la suite d'une recommandation d'un médecin-évaluateur de la Commission.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — La Commission avait reconnu à un accidenté plusieurs périodes successives d'incapacité totale temporaire, soit du 4 décembre 1973 au 23 avril 1976, du 8 août au 5 octobre 1976, du 27 juin au 4 décembre 1978, du 19 mars au 13 avril 1979, enfin d'autres périodes ultérieures conformément aux recommandations contenues dans des rapports médicaux.

Il est à noter qu'avant même que ne se termine la période d'incapacité totale temporaire du 27 juin au 4 décembre 1978, le requérant avait été soumis à une expertise médicale, en date du 31 octobre 1978, dont les conclusions étaient à l'effet:

- 1- de finaliser l'incapacité totale temporaire au 4 décembre 1978
- 2- de cesser la physiothérapie
- 3- de fixer un taux final de 20% de déficit anatomo-physiologique
- 4- de faire une demande de service à la Réadaptation sociale pour réorienter, si possible, ce requérant vers une occupation à la mesure de ses capacités physiques.

TRAVAIL

Comme ce requérant était âgé de 64 ans, le Comité multidisciplinaire du Service de la réadaptation sociale prit la décision la plus opportune dans les circonstances, en lui accordant une allocation de réinsertion au travail pour la période du 3 décembre 1978 au 13 avril 1979, date de son soixante-cinquième anniversaire de naissance. Il ne prit cette décision, toutefois, que le 6 mars 1979, et quelques jours plus tard, soit le 15 mars 1979, on lui versa une avance de 300 \$.

Sur l'invitation du Protecteur du citoyen, la Commission accepta d'accélérer le versement des sommes dues, qui se totalisaient à 2 340, \$ pour ces quatre mois, tout en tenant compte d'une aggravation survenue le 19 mars 1979 qui nécessita une hospitalisation et justifia le paiement d'une nouvelle période d'incapacité totale temporaire.

On fait si souvent appel au Service de la réadaptation sociale dans des situations extrêmes et désespérées qu'il se considère parfois comme l'ultime palliatif aux problèmes insolubles. Précisément en raison de la pertinence de ses observations, le Service de la réadaptation sociale prend, à l'égard d'un accidenté du travail, un aspect humanitaire qu'aucun autre service de la Commission des accidents du travail ne peut lui rendre. Que ce soit en termes d'orientation, en termes de recyclage ou en termes d'assistance financière, le Service de la réadaptation sociale a pour fonction de lui assurer, dès que possible, un minimum vital destiné à lui éviter la tension de l'insécurité et de l'instabilité financières.

SOURCES — *Loi de la Commission des accidents du travail*, L.R.Q. 1977, c. A-3, art. 56 — *Directive de la Commission des accidents du travail concernant l'établissement et l'application d'un programme prévoyant l'allocation d'une aide financière afin de favoriser le retour ou le maintien en emploi des accidentés du travail dont la lésion subie a résulté en une incapacité partielle permanente*, numéro 5.10, 28 septembre 1977.

Dossiers 79-5576 — 79-0479

135

COMPENSATION

OBJET — Compensation effectuée illégalement à la suite d'une erreur administrative.

ERREUR DE DROIT

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

INDEMNITÉ accident de travail

CONDENSÉ — Au terme d'une période d'incapacité totale temporaire, un travailleur fut référé au Service de la réadaptation sociale de la Commission des accidents du travail et déclaré éligible à un programme de complément d'études. Il bénéficia alors du montant maximal d'assistance financière qu'autorisait son cas, soit 87.5% de son revenu net du 18 septembre 1978 au 30 juin 1979.

Le Service de la réadaptation sociale avait omis, cependant, de tenir compte des allocations de 109,00 \$ par semaine que l'accidenté recevait du Centre de main-d'oeuvre. Il en résulta un paiement en trop de 3 605,64 \$ dont le travailleur fut informé le 17 juillet 1979, et qui devait être porté à 2 977,12 \$ le 31 août 1979. Pour en arriver à cette réduction et, éventuellement, éteindre le plein montant de la dette qu'avait causée son erreur administrative, la Commission se remboursait par voie de compensation à même les allocations d'assistance financière qu'elle aurait dû continuer de verser à l'accidenté.

Mis au courant de cette situation par le travailleur, le Protecteur du citoyen s'empessa de faire des représentations auprès de la Commission lui rappelant le principe de l'incessibilité et de l'insaisissabilité des prestations établi par l'article 19 de la *Loi sur les accidents du travail*.

Le 21 septembre 1979, la Commission modifiait sa position et allouait au plaignant des prestations d'assistance financière au taux de 87.5% pour la période de 1er juillet 1979 au 16 septembre 1979 et au taux de 36.5%, à compter du 17 septembre 1979, pour tenir compte des allocations du Centre de main-d'oeuvre dont il était bénéficiaire.

SOURCES — *Loi sur les accidents du travail*, S.R.Q. 1964, c. 159, art. 19 (maintenant L.R.Q. 1977, c. A-3, art. 20 tel que modifié par L.Q. 1978, c. 57, art. 1).

Dossier 79-7474

136

IDEMNITÉ
accident du travail

RÉADAPTATION
SOCIALE

(plainte reçue
en 1978)

OBJET — Assistance financière insuffisante pour permettre à un quadriplégique de rénover une galerie extérieure afin de l'adapter à sa condition physique.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Le 24 mars 1977, un homme dans la trentaine était frappé, à son travail, par des mottes de terre gelée qui devaient le rendre, sur le champ, totalement invalide et réduire de pratiquement 100% son autonomie physique. Hospitalisé durant un an, il put, grâce à la collaboration constante de son épouse et de sa fille, réintégrer définitivement son foyer; mais il n'en fait pas moins partie maintenant du monde des quadriplégiques.

L'acceptation de ce retour à domicile par la Commission des accidents du travail présupposait nécessairement la considération des aspects humanitaire et économique de la situation. Il fut démontré, chiffres à l'appui, que les coûts obligatoires occasionnés par une hospitalisation prolongée, et cela sans tenir compte des facteurs d'accroissement périodique, seraient de beaucoup supérieurs à toute autre dépense facultative faite dans le but d'adapter le milieu de vie de cet accidenté à sa nouvelle condition de quadriplégique, et à lui donner le plus d'autonomie possible, allégeant ainsi pour lui et les membres de sa famille le lourd fardeau imposé par les soins de sa garde et de son entretien.

Le Service de la réadaptation sociale avait jusque-là accepté que certaines modifications soient apportées à la résidence de cet accidenté, les unes dans un but fonctionnel, les autres à la suite d'une recommandation médicale. Par exemple: il fallut perfectionner le système de climatisation et de purification d'air, adapter pour fin de sécurité les sorties, les moyens de communication et aussi de transport.

Le projet initial comprenait également la rénovation d'une galerie extérieure pour permettre à l'accidenté de l'utiliser régulièrement en toutes saisons. La décision du Comité multidisciplinaire de la réadaptation sociale, datée du 2 juin 1978, recommandait au

TRAVAIL

directeur régional d'accepter le principe de ce projet et d'en effectuer le paiement sur présentation d'estimations raisonnables. Le 20 juillet 1978, ce même comité favorisait une participation financière n'excédant pas 1 524, \$.

Le quadriplégique s'adressa alors au Protecteur du citoyen.

Ce dernier intervint auprès du service concerné pour lui recommander de revoir le dossier en tenant compte de l'étude déjà faite par un membre de son personnel professionnel qui, sans prétendre devoir satisfaire tout besoin de «gadgets», avait analysé la situation personnelle, médicale, familiale et socio-économique de cet accidenté relativement jeune et doté d'un potentiel de récupération.

Le Service de la réadaptation sociale, dans le but de s'assurer qu'il ne s'agissait pas là de satisfaire un caprice, mais un besoin, suggéra que le requérant participe pécuniairement à la réalisation de son projet. À la grande satisfaction de celui-ci et avec son accord, on fixa sa contribution à 350 \$, compte tenu de ses préférences marquées pour les dimensions de la galerie et la sorte de bois.

SOURCES — *Loi de la Commission des accidents du travail*, L.R.Q. 1977, c. A-3, art. 56 — *Directive de la Commission des accidents du travail relative à l'établissement et l'application d'un programme d'adaptation résidentielle*, numéro 5.30, 26 janvier 1977.

Dossier 78-7607

137

ERREUR DE DROIT

INDEMNITÉ
accident du travail

PROCÉDURE
défaut de statuer
information

RECOURS

OBJET — Traitement inadéquat de son dossier donnant lieu à de nombreuses erreurs, à des versements d'indemnité incorrects, et la correction par le Bureau de révision de sa propre décision.

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Depuis plusieurs mois, un travailleur accidenté, âgé d'environ 58 ans, se sentait lésé non seulement par les décisions de la Commission des accidents du travail, mais aussi et

TRAVAIL

RÉVISION accident du travail

(plainte reçue
en 1978)

surtout par l'inaccessibilité des fonctionnaires qui, faute d'avoir voulu l'entendre, avaient dans le passé retardé indûment le versement de ses prestations et calculé de façon erronée le quantum de sa rente mensuelle en ne tenant pas compte des gains réalisés au cours des douze mois précédant ses accidents et du véritable pourcentage de déficit anatomo-physiologique qui lui avait déjà été reconnu, soit un taux de plus de 50% prétendait-il. Il se disait donc fatigué d'avoir à multiplier des démarches presque inutiles auprès de la Commission des accidents du travail pour quémander continuellement le respect de ses droits et obtenir le versement de ses indemnités.

Même si depuis quelques années, il bénéficiait d'une allocation de réinsertion au travail par l'entremise du Service de la réadaptation sociale, il maintenait que, d'après ses calculs personnels, sa rente mensuelle en 1978 aurait dû être de 294,00 \$ au lieu de 246,24 \$, le privant ainsi, depuis 1974, d'un revenu cumulatif qu'il estimait en 1978 à 1 481,26 \$, sans compter le non-remboursement des frais qui lui étaient dus à titre d'assistance médicale.

Malgré un ajustement de 1 166,53 \$ versé par la Commission le 11 janvier 1978, à titre d'arrérages, il soumit son problème au Protecteur du citoyen.

Une étude approfondie du dossier amena ce dernier à conclure à la pertinence du recours en révision que le plaignant réclamait, sans succès, depuis au moins deux ans à la Commission elle-même. Le 12 mai 1978, une demande à cette fin était donc dirigée par le Protecteur du citoyen auprès du Bureau de révision.

Après un examen attentif des calculs, le Bureau de révision, avant même de rendre sa décision finale, fit émettre un chèque d'ajustement de 564,57 \$ au 30 septembre 1978, en raison de l'indexation insuffisante de la rente mensuelle versée à titre d'indemnité pour déficit anatomo-physiologique.

Par la suite, le 28 janvier 1979, le Bureau de révision rendait la décision suivante:

«Les membres du Bureau de révision, après avoir revu l'ensemble du dossier et avoir sur le tout mûrement réfléchi, décident:

- 1- Que le montant des gains tel qu'établi ne peut être modifié;

TRAVAIL

2- que les périodes d'incapacité totale temporaire sont conformes à la preuve médicale au dossier;

3- que la rente d'incapacité partielle doit être établie sur un taux de 45% à compter du 25 avril 1972 et de 50% du 19 septembre 1973;

4- que le requérant a droit à toute l'assistance médicale que requiert l'état dans lequel il est par suite de l'accident (article 48.1).

Par ailleurs, vu les corrections apportées au taux d'incapacité partielle, le Bureau de révision suggère que le dossier soit soumis au comité chargé de l'application des directives touchant l'allocation de réinsertion au travail.»

Cette décision constatait donc une erreur fort importante de la Commission, à savoir son omission, depuis 1972, de calculer et de payer à titre de rente mensuelle une équivalence de 10% pour une perte de capacité physique. De sorte que, outre les ajustements mentionnés précédemment, elle dut verser, vers le 28 janvier 1979, une rétroactivité de 3 783,33 \$. Tout compte fait, la mensualité pour 1978 devait s'établir à 321,15 \$ au lieu de 246,24 \$, et celle de 1979 à 350,09 \$ au lieu de 281,00 \$.

La teneur de cette décision du Bureau de révision obligea subsequmment le Service de la réadaptation sociale à revoir son tableau des versements faits à l'accidenté, à titre d'allocation de réinsertion au travail depuis 1974, puisque durant tout ce temps ce service, en raison de l'erreur réalisée par le Service de l'indemnisation, avait versé en trop 2 840,91 \$. La Commission, par son Service de recouvrement demanda le remboursement de ce trop payé de 2 840,91 \$.

Quelque temps après, le Service de l'indemnisation, contrairement à la décision du Bureau de révision du 28 janvier 1979, décidait de réduire la rente mensuelle de 350,09 \$ à 320,33 \$, sous prétexte que l'équivalent d'indemnité pour le 10% d'incapacité partielle permanente avait déjà été alloué.

Sur l'invitation du Protecteur du citoyen, les calculs furent refaits, à nouveau, cette fois sous la surveillance du directeur du Service de l'indemnisation et la rente fut établie non plus à 350,09 \$, ni à 320,22 \$, mais à 344, 96 \$.

TRAVAIL

À la même occasion, qualifiant de technique l'erreur du Bureau de révision concernant le 10% de déficit anatomo-physiologique im-payé depuis 1972 (erreur que, pour sa part, le Protecteur du citoyen considérait de fond), la Commission lui demanda de corriger sa décision du 28 janvier 1979. C'est alors qu'en date du 6 juin 1979, le Bureau de révision rendit une seconde décision se lisant comme suit:

«Attendu que le Bureau de révision a rendu une décision qui fut communiquée aux parties, le 28 janvier 1979;

Attendu que cette décision portait sur plusieurs points, entre autres le degré d'incapacité partielle permanente et on y lit:

Que la rente d'incapacité partielle doit être établie sur un taux de 45% à compter du 25 avril 1972 et de 50% du 19 septembre 1973.

Attendu que le demandeur, suite à une rechute, avait reçu des indemnités d'incapacité totale temporaire à compter du 19 septembre 1973 jusqu'au 3 mai 1974;

Attendu que pour éviter toute confusion, le Bureau de révision a demandé que le dossier lui soit référé de nouveau;

Considérant que le paragraphe 3 de l'article 40 de la Loi des accidents du travail ne permet pas au demandeur de recevoir à la fois la plénitude des indemnités d'incapacité totale temporaire et d'incapacité partielle permanente;

Considérant qu'il fut indemnisé pour incapacité totale temporaire, du 19 septembre 1973 jusqu'au 3 mai 1974;

Pour ces motifs, les membres du Bureau de révision décident de reformuler le paragraphe concerné de leur décision pour qu'il se lise comme suit:

Que la rente d'incapacité partielle doit être établie sur un taux de 45% à compter du 25 avril 1972 et de 50% à compter de la date qui suit immédiatement la fin de la période d'invalidité totale, soit le 4 mai 1974.»

Le Protecteur du citoyen achemina alors à l'attention du directeur du Bureau de révision la recommandation suivante:

«Le 28 janvier 1979, vous et vos collègues du Bureau de révision rendiez votre décision dans le dossier de mon plaignant.

Toutefois, ayant constaté qu'une erreur de fond s'y était glissée, vous avez voulu, pour éviter toute confusion, que le dossier vous

TRAVAIL

soit référé de nouveau et, le 6 juin 1979, vous vous prononciez une seconde fois dans ce même dossier.

Que votre décision comporte une erreur, je suis pleinement d'accord avec vous. Mais, malheureusement, pour le Bureau de révision, lorsqu'il rend des décisions inexactes, il ne lui appartient pas de les corriger puisque, contrairement à la Commission elle-même, le Bureau de révision n'a pas le pouvoir légal de réviser ses propres décisions.

Lorsque le Bureau de révision commet une erreur qui lèse l'accidenté, celui-ci ira en chercher la correction à la Commission des affaires sociales; mais lorsque, comme dans le cas présent, l'erreur lèse la Commission des accidents du travail, elle doit en supporter le poids sans correctif possible, *administratif* ou autre.

Je me dois donc de vous recommander de considérer non avenue votre décision du 6 juin 1979 dans le dossier de mon plaignant.»

La Commission des accidents du travail a par la suite adopté, à sa séance du 27 juin 1979, la résolution (A-835-79) qui décidait de s'en tenir à la décision rendue par le Bureau de révision le 28 janvier 1979 et de ne pas réclamer du bénéficiaire les sommes qui lui furent indûment versées.

Cette résolution de la Commission des accidents du travail, toutefois, ne faisait pas pour autant cas de la nécessité de rétablir une fois de plus le quantum de la rente mensuelle à 350,09 \$ conformément aux deux décisions du Bureau de révision. À la suite d'une nouvelle intervention du Protecteur du citoyen, on informa officiellement le plaignant de la décision de la Commission en lui transmettant copie de la résolution A-835-79 du 27 juin 1979, et le Service de l'indemnisation rétablit rétroactivement le montant de la rente tel qu'établi initialement à 350,09 \$.

SOURCES — *Loi des accidents du travail*, L.R.Q. 1977. c. A-3, art. 64 et 65.

Dossier 78-0588 — 79-1694 — 79-2861

138

ERREUR DE DROIT

OBJET — Refus du Bureau de révision d'exercer sa compétence.

EXPERTISE
MÉDICALE

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

INDEMNITÉ
accident du travail

CONDENSÉ — Ayant été victime d'un accident du travail le 1er août 1972, un travailleur avait bénéficié de périodes successives de compensation à la suite de plusieurs aggravations de son état de santé. Il recevait encore des prestations d'incapacité totale temporaire dont la Commission des accidents du travail décida d'interrompre le paiement le 13 juillet 1979. Cette date avait été arrêtée par un médecin expert mandaté par la Commission qui détermina également un taux d'incapacité partielle permanente de 40%, avec révision dans un an.

PROCÉDURE
défaut de statuer

La Commission informa l'accidenté de sa décision le 16 juillet 1979 et le travailleur se prévalut avec diligence de son droit de révision. Le Bureau de révision, toutefois, prétendant que le taux d'incapacité du travailleur n'avait été arrêté que de façon provisoire l'avisa, le 27 août 1979, qu'il n'avait pas à statuer sur sa demande. D'où la plainte qu'il adressa au Protecteur du citoyen.

Ce dernier rappela au Bureau de révision la teneur de l'article 64 de la *Loi sur les accidents du travail* qui lui donne compétence sur toute décision rendue par le service de l'indemnisation, lorsque l'accidenté se prévaut de ses droits dans les délais prescrits par la loi. On donna suite à l'intervention du Protecteur du citoyen et la demande de révision du plaignant fut reçue.

SOURCES — *Loi sur les accidents du travail*, S.R.Q. 1964, c. 159, art. 64 (maintenant L.R.Q. 1977, c. A-3, art. 64 modifié par L.Q. 1978, c. 57, art. 1).

Dossier 79-9001

TRAVAIL

COMMISSION DU SALAIRE MINIMUM

PLAINTES NON FONDÉES	9
PLAINTES FONDÉES	
correction impossible	1
correction obtenue — en cours d'enquête	1
correction obtenue — recommandation informelle	2
correction obtenue — recommandation formelle	1
correction non obtenue — recommandation en attente	1
PLAINTÉ DONT L'ÉTUDE N'EST PAS COMPLÉTÉE	1
GRAND TOTAL	16

139

ERREUR DE FAIT

OBJET — Annulation injustifiée de sa réclamation.

INDEMNITÉ
faute de service

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

PROCÉDURE
insuffisance
de la preuve

CONDENSÉ — Ayant travaillé du 25 septembre au 20 octobre 1978, sans avoir été rémunéré par son employeur, le plaignant s'adressa à la Commission du salaire minimum pour qu'elle réclame en son nom le salaire qu'il s'était mérité, de même que son indemnité de vacances de 4%.

Le 5 mars 1979, la Commission expédia un avis interruptif de prescription à l'employeur et enquêta sur sa solvabilité; il avait dû fermer son entreprise à la suite d'un accident, mais possédait encore certains actifs, dont une maison.

En juin 1979, sur la foi d'informations reçues du représentant de l'employeur à l'effet que ce dernier n'avait plus de biens saisissables, la Commission décida d'annuler la réclamation du plaignant et l'en avisa. Celui-ci, en juillet 1979, s'adressa au Protecteur du citoyen qui recommanda à la Commission d'effectuer une nouvelle vérification des actifs de l'employeur.

TRAVAIL

Cela permit de constater que l'employeur était encore propriétaire de sa résidence dont la valeur marchande était supérieure au montant de l'hypothèque.

La prescription était maintenant acquise, mais vu qu'une vérification plus approfondie des déclarations du représentant de l'employeur aurait permis à la Commission de constater la solvabilité de ce dernier et l'aurait dissuadée d'annuler la réclamation, le Protecteur du citoyen lui recommanda de rembourser au plaignant et à l'un de ses compagnons de travail, les sommes qui ne pouvaient plus être récupérées de l'employeur.

La Commission accepta la recommandation et les deux salariés reçurent les sommes qui leur étaient dues.

SOURCES — *Loi sur le salaire minimum*, L.R.Q. 1977, c. S-1, art. 30 — *Ordonnance numéro 3 (1972)* (et ses modifications), Arrêté en conseil numéro 2122, 19 juillet 1972, Gazette officielle du Québec, (partie II), 29 juillet 1972, p. 6259, art. 11 b) — *Ordonnance numéro 4 (1972)* (et ses modifications), Arrêté en conseil numéro 2123, 19 juillet 1972, Gazette officielle du Québec, (partie II), 29 juillet 1972, p. 6252, art. 5 et 13 a).

Dossier 79-1954

140

ALLOCATION DE VACANCES

OBJET — Négligence à donner suite à la réclamation de son indemnité de vacances.

ERREUR DE FAIT

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

PROCÉDURE défaut de statuer

CONDENSÉ — Un salarié s'était adressé à la Commission du salaire minimum au mois d'août 1977 réclamant son 4% de vacances impayé du 1er juin 1975 au 31 mai 1976, et la Commission avait entrepris les procédures nécessaires pour récupérer cette somme en son nom. En novembre 1977, lors d'un échange de correspondance avec un fonctionnaire chargé de son dossier, le même salarié informa la Commission que son employeur lui était maintenant redevable également de son indemnité de vacances,

TRAVAIL

du 1er juin 1976 à la date de la fin de son emploi, en octobre 1977.

La Commission, en mars 1979, régla hors cour la première réclamation; quant à la seconde, le salarié, qui s'en inquiétait, apprit que rien n'avait été fait à son sujet. On admit verbalement la possibilité d'un oubli de la part du fonctionnaire impliqué, de donner suite à cette demande, mais par écrit il n'était plus question que de l'ambiguïté de la réclamation de novembre 1977 expliquant l'inaction de la Commission.

Le salarié porta plainte au Protecteur du citoyen. Après enquête, ce dernier vint à la conclusion que, effectivement, il y avait eu négligence dans le traitement de la seconde réclamation puisque, au dossier, un document, daté de janvier 1978, en provenance d'un représentant de l'ex-employeur du plaignant reconnaissait explicitement cette dette.

La «pièce justificative» fut soumise à l'attention de la Commission qui accepta d'indemniser le plaignant pour le montant total de sa réclamation.

SOURCES — *Ordonnance numéro 3, 1972 (Vacances)*, Arrêté en conseil numéro 2122, 19 juillet 1972, *Gazette officielle du Québec*, (partie II), numéro 30, 29 juillet 1972, (et modifications), p. 6257.

Dossier 79-1507

141

SAISIE
MOBILIÈRE

OBJET — Refus de donner suite à un jugement obtenu en sa faveur.

DÉCISION — Plainte non fondée — service rendu.

CONDENSÉ — Au cours de l'été 1977, le plaignant avait demandé à la Commission du salaire minimum de réclamer en son nom le salaire que son ex-employeur refusait de lui verser contrairement à la loi et à ses ordonnances.

TRAVAIL

Une réclamation fut adressée à l'employeur au mois de septembre 1977 et, au mois de mars 1978, la Commission obtint un jugement par défaut pour le total du montant réclamé, jugement qu'elle exécuta au cours du mois de septembre 1978. Alors que la vente des biens saisis devait avoir lieu, le débiteur décida de payer et remit à l'huissier un chèque certifié pour une partie de la créance et une série de chèques antidatés couvrant le solde. Ces chèques, cependant, durent être retournés par la banque pour insuffisance de fonds. En décembre 1978, l'huissier tenta, une seconde fois, de vendre les biens-meubles, mais aucun acheteur ne se montra intéressé.

En mars 1979, la Commission adoptait une résolution annulant sa réclamation faute de pouvoir l'exécuter et le plaignant en était avisé. Dans sa lettre, la Commission lui demandait de l'informer si jamais il apprenait que son ex-employeur avait fait l'acquisition de biens saisissables.

Le Protecteur du citoyen suggéra à la Commission de recommuniquer avec le plaignant afin d'obtenir des renseignements additionnels sur les biens possédés par l'employeur récalcitrant, mais il refusa de collaborer. La Commission fit alors effectuer une nouvelle enquête de solvabilité qui s'avéra positive. Une nouvelle saisie fut pratiquée et l'employeur, cette fois, décida de payer aussitôt le solde entier de la créance.

Compte tenu des multiples tentatives d'exécution effectuées par la Commission, la plainte ne fut pas considérée comme fondée.

Dossier 79-6938

TRAVAIL

RÉGIE DES ENTREPRISES DE CONSTRUCTION DU QUÉBEC

PLAINTES NON FONDÉES	9
GRAND TOTAL	9

142

INSPECTION

OBJET — Défaut de contraindre l'entrepreneur à corriger un vice de construction.

VICE DE
CONSTRUCTION

DÉCISION — Plainte non fondée — Procédure corrigée.

CONDENSÉ — L'acquéreur d'une maison neuve avait dû attendre des mois avant que le perron ne soit construit, perron qui n'en fut pas plus solide pour autant puisque, peu de temps après, le joint de ciment qui le fixait au solage se brisa. Le constructeur effectua la réparation à deux reprises, sans succès durable. Le propriétaire s'adressa alors à différents organismes, mais son problème demeurait entier. L'entrepreneur, pour sa part, soutenait avoir effectué les réparations requises et respecté sa garantie; bien plus, devant l'insistance du citoyen, il s'adressa lui-même à la Régie pour demander une inspection du perron et de la qualité des réparations.

Lors de l'inspection, le propriétaire fut étonné de la présence de l'entrepreneur dont il n'avait pas été avisé au préalable; il eut l'impression d'être ignoré et se sentit frustré par la conclusion de l'inspecteur à l'effet que les réparations avaient été faites selon les normes. Il consulta donc un avocat qui, compte tenu du rapport d'inspection, lui déconseilla d'entreprendre des poursuites judiciaires. C'est alors qu'il s'adressa au Protecteur du citoyen.

L'enquête permit de constater que les normes de construction permettent le genre de dalle de béton qui avait été utilisée. D'autre part, la *Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction* n'autorise pas les inspecteurs de la Régie à effectuer des expertises pour déceler des vices de construction non appa-

TRAVAIL

rents, ou à imposer des réparations à un entrepreneur contre son gré. Le Protecteur du citoyen ne pouvait donc que conclure à une plainte non fondée. Il recommanda, cependant, une modification à la procédure suivie par le Service d'inspection de la Régie, soit celle de prévenir obligatoirement les propriétaires de la date et de l'heure de l'inspection afin qu'ils puissent être présents s'ils le désirent; de la présence de l'entrepreneur mis en cause; et enfin de leur possibilité d'être accompagnés d'une personne de leur choix qualifiée en matière de construction.

Cette recommandation fut acceptée.

SOURCES — *Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction*, L.R.Q. 1977, c. Q-1, art. 20 et 21.

Dossier 79-2956

TRAVAUX PUBLICS

PLAINTES NON FONDÉES	8
PLAINTES FONDÉES	
correction obtenue — recommandation informelle	3
PLAINTES DONT L'ÉTUDE N'EST PAS COMPLÉTÉE	2
GRAND TOTAL	13

143

CONTRAT
service

OBJET — Refus d'indexer annuellement le coût de ses services malgré une clause contractuelle à cet effet.

PROCÉDURE
formalité

DÉCISION — Plainte fondée — correction obtenue.

CONDENSÉ — Une compagnie se plaignait que le ministère refusait d'indexer annuellement le coût de ses services, tel que le stipulait le contrat.

Le 9 décembre 1974, le ministère avait confié à la compagnie plaignante l'entretien de certains ascenseurs. L'article 3.0 du contrat prévoyait qu'au 1er avril de chaque année, il y aurait révision du coût d'entretien, et cela à compter de l'année 1976, et il ajoutait:

«Le montant de l'augmentation ou de la diminution à prévoir pour le 1er avril, sera soumis par l'entrepreneur le 1er février précédent.»

Il aurait donc fallu que la compagnie soumette son nouveau coût du service au plus tard le 1er février 1976 pour qu'il devienne effectif le 1er avril 1976. La compagnie mentionnait, dans une lettre du 22 décembre 1976, qu'elle ne l'a pas fait à la date prévue, mais qu'elle avait informé le ministère au début de mars 1976 de son intention d'augmenter le prix mensuel. À part cette lettre, pour le moins indirecte, le dossier ne contenant aucune trace de cette information, le ministère refusa de réviser le coût du service d'entretien au 1er avril 1976.

TRAVAUX PUBLICS

Le 23 août 1978, la compagnie écrivait de nouveau au ministère:

«Depuis 1976, il n'y a eu aucune augmentation dans notre facturation mensuelle pour le service» et elle l'avisait qu'à compter du 1er août 1978, elle augmenterait son coût de service. Le ministère, cette fois encore, refusa toute révision de prix.

Ces deux avis furent, semble-t-il, les seuls que la compagnie adressa au ministère dans le but de réviser le coût de son service d'entretien. Quoiqu'ils n'étaient pas conventionnels, c'est-à-dire rigoureusement conformes aux termes du contrat et que, de ce fait, le ministère ne se fût pas senti lié par eux, il apparaissait inéquitable au Protecteur du citoyen de les ignorer au point de ne pas ajuster les prix à compter du 1er avril de l'année qui les suivait, soit à compter du 1er avril 1977 pour ce qui était de l'avis du 22 décembre 1976, et à compter du 1er avril 1979 pour ce qui était de l'avis du 23 août 1978.

En cours d'étude de son dossier, le ministère constata qu'il avait déjà accepté de réviser l'indexation d'un autre contrat de service de la compagnie plaignante et décida d'appliquer le même règlement au cas en litige. La Direction des contrats du ministère proposa donc à la compagnie de hausser le prix stipulé au contrat, à compter des 1er avril 1976, 1er avril 1978 et 1er avril 1979.

Dossier 79-7051

DEUXIÈME PARTIE

STATISTIQUES

«Combien de plaintes recevez-vous au cours d'une année?» — «Il y en a-t-il plusieurs qui soient fondées?» — «Quel organisme fut le plus souvent, l'objet de critiques de la part des administrés?» — «Comment le Gouvernement accueille-t-il les recommandations du Protecteur du citoyen?» — «Quel est le délai moyen de traitement d'un dossier?».

Voilà des questions que l'on pose plus que fréquemment. Il semble donc que la manière la plus directe et la plus concrète de faire connaître le Protecteur du citoyen au grand public, aux journalistes, voire même aux personnes qui s'y intéressent spécifiquement, soit encore la voie des statistiques.

Toutefois, le travail du Protecteur du citoyen et de son équipe n'est pas facile à traduire en données mécanographiques. Il faut donc trouver un système qui rende justice à tous en allant ni au-delà ni au-deçà des faits et qui atteigne une clarté telle que peu de place soit laissée à l'interprétation. Celui qui fut retenu par le Protecteur du citoyen demeure perfectible, mais il a le mérite d'être fondamentalement le même depuis des années, ce qui aide à suivre l'évolution de l'institution.

TABLEAU 1

**RÉPARTITION DES DEMANDES SELON LE SEXE DE LA
PERSONNE INTÉRESSÉE, LA LANGUE, LE MOYEN DE
COMMUNICATION ET LA QUALITÉ DE L'INTERMÉDIAIRE**

		MOY — 3 ¹	1979	
SEXE:				
	Masculin ³	57.2%	4633	60.0%
	Féminin	34.1%	2946	38.2%
	Indéterminé	6.7%	—	—
	Groupe ²	2.0%	139	1.8%
		100,0%	7718	100,0%
LANGUE DE COMMUNICATION:				
	Française ⁴	87.2%	7066	91.5%
	Anglaise	12.8%	652	8.5%
	Autre	—	0	—
		100,0%	7718	100,0%
MOYEN DE COMMUNICATION INITIAL:				
	Lettre	33.0%	1273	16.5%
	Entrevue	8.2%	625	8.1%
	Téléphone	58.7%	5819	75.4%
	Autre	0.1%	1	—
		100,0%	7718	100,0%
INTERMÉDIAIRE:				
	Aucun	85.9%	7175	93.0%
	Parent	3.8%	295	3.8%
	Député	0.3%	16	0.2%
	Professionnel	1.3%	94	1.2%
	Tiers	8.3%	24	0.3%
	Fonctionnaire	0.4%	114	1.5%
		100,0%	7718	100,0%

¹ La moyenne de 3 ans (moy-3) se fonde sur les données de 1976-1977-1978.

² Groupement de personnes formé de fait pour les fins d'une plainte commune adressée au Protecteur du citoyen ou groupement de personnes qui jouit de la personnalité civile, ou groupement de personnes qui constitue une société au sens du code civil.

³ Selon le service de la statistique du Québec, en juin 1976, il y avait 3 084 645 hommes et 3 149 800 femmes; ce qui donne une proportion de 49,5% à 50,5%.

⁴ Les Francophones représentent 80% de la population totale du Québec soit 4 989 245 personnes.

TABEAU 2

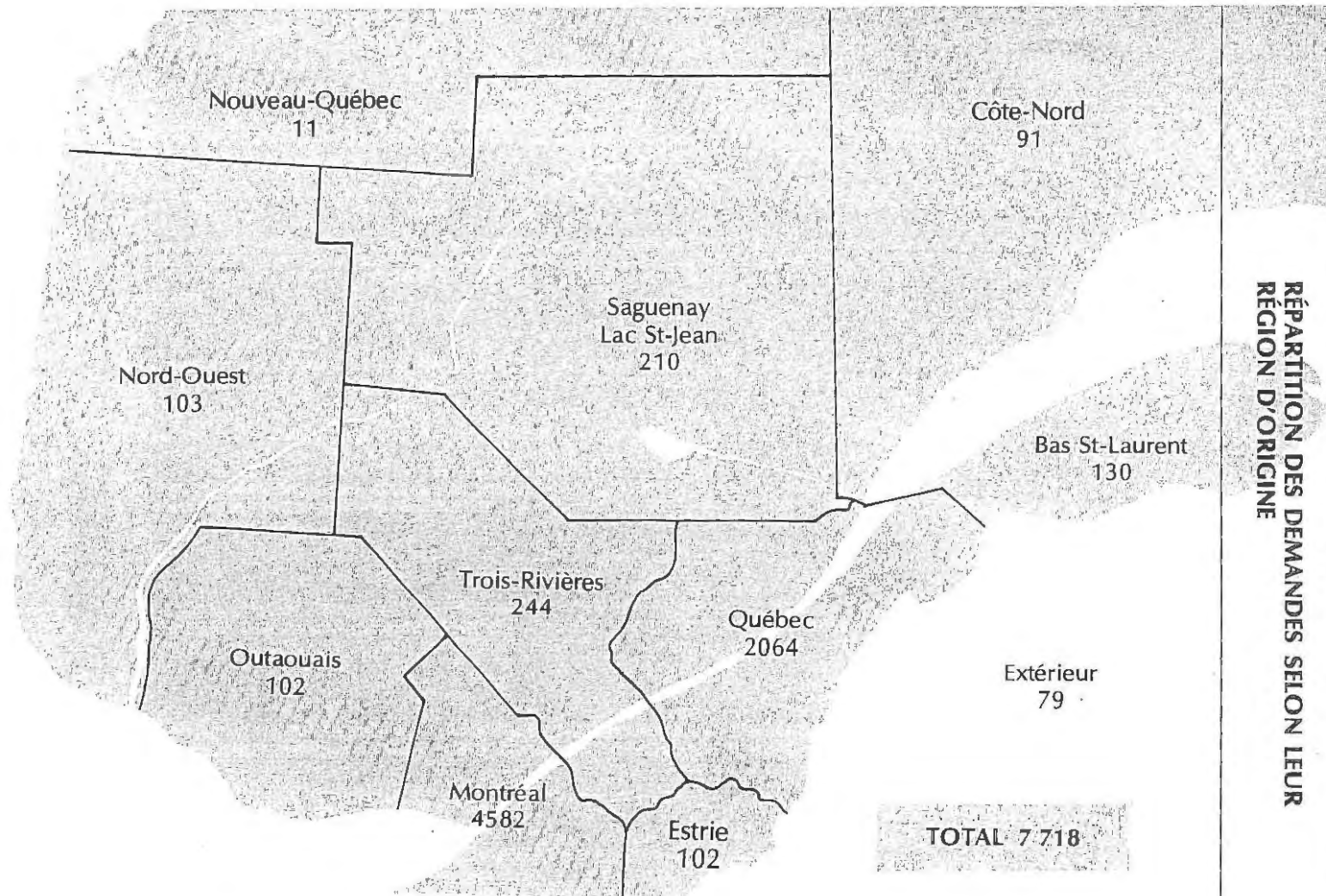
**RÉPARTITION DES DEMANDES SELON LEUR RÉGION
D'ORIGINE, COMPARÉE À LA POPULATION ET
À LA MOYENNE DES TROIS ANNÉES PRÉCÉDENTES**

RÉGIONS	POPULATION	MOY. 3	1979
Bas St-Laurent	3.7%	2.8%	1.7%
Saguenay — Lac St-Jean	4.6%	3.3%	2.7%
Québec	15.7%	28.9%	26.7%
Trois-Rivières	6.8%	4.2%	3.2%
Estrie	3.7%	1.6%	1.3%
Montréal	56.8%	53.4%	59.4%
Outaouais	4.4%	1.5%	1.3%
Nord-Ouest	2.4%	1.8%	1.3%
Côte-Nord	1.8%	1.3%	1.2%
Nouveau-Québec et extérieur	0.1%	1.2%	1.2%
	100,0%	100,0%	100,0%

Note — Population totale du Québec 6 234 445 en juin 1976 selon le service de la statistique du Québec.

TABEAU 2-A

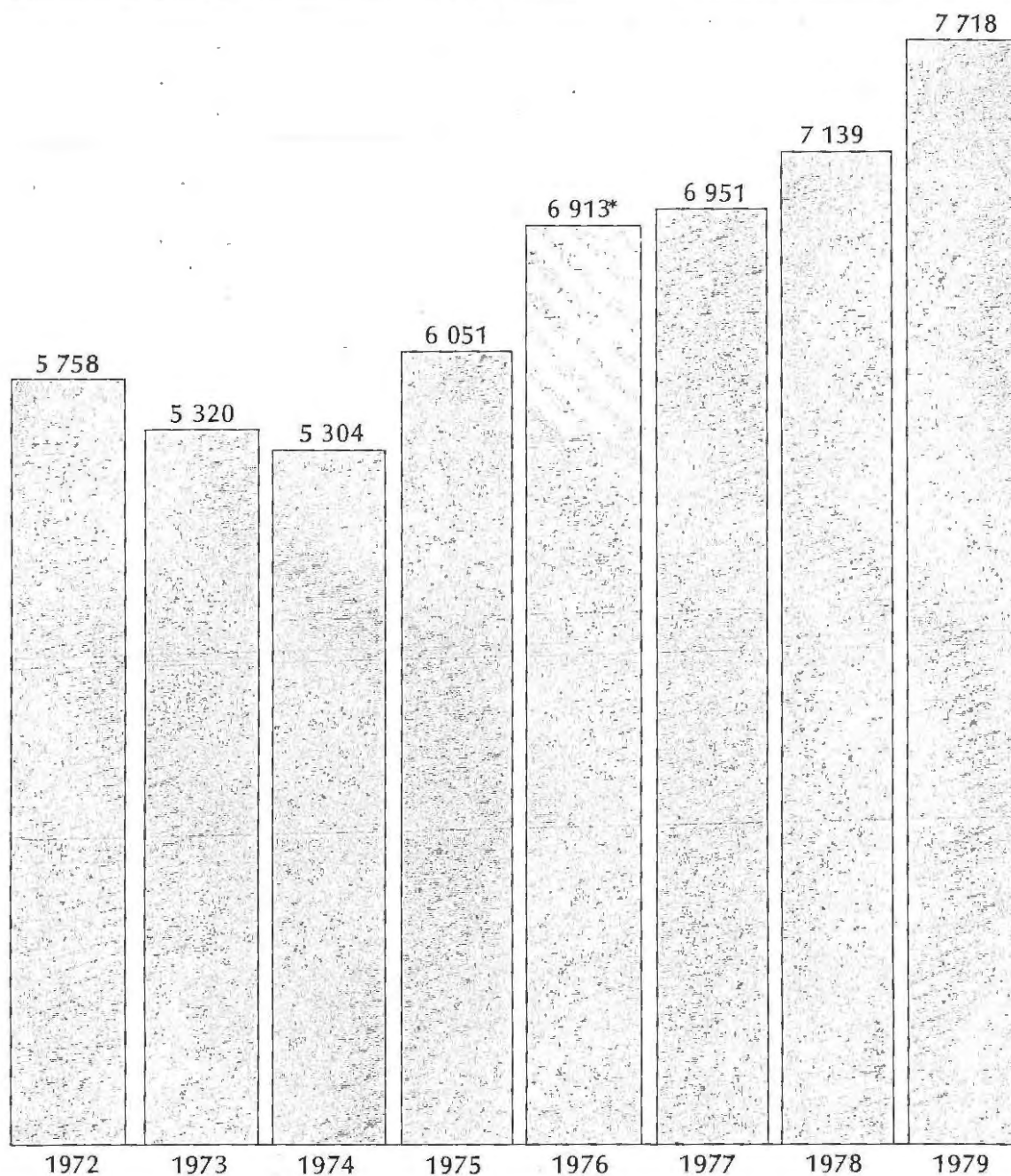
**RÉPARTITION DES DEMANDES SELON LEUR
RÉGION D'ORIGINE**



PROVINCE DE QUÉBEC
RÉGIONS ADMINISTRATIVES

TABLEAU 3

NOMBRE TOTAL DES DEMANDES PAR ANNÉE CIVILE



* 1 419 demandes au sujet de la loi sur la langue officielle.

TABLEAU 4**RÉPARTITION DES DEMANDES SELON LEUR NATURE**

NATURE	MOY — 3	1979
Demandes de renseignements	15.5%	731 9.5%
Demandes d'enquête refusées	46.0%	4463 57.8%
Demandes d'enquête acceptées	38.5%	2524 32.7%
Total	100,0%	7718 100,0%

TABLEAU 4-A**DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS OU D'AIDE RÉPARTIES SELON LEUR OBJET**

Ministères et organismes de la province	325	44.5%
Ministères et organismes fédéraux et des autres provinces	15	2.1%
Tribunaux judiciaires et officiers	5	0.7%
Corporations municipales, scolaires, universitaires, hospitalières, de bien-être	14	1.9%
Corporations professionnelles	4	0.5%
Organismes provinciaux québécois exclus	16	2.2%
Relations de travail entre fonctionnaires	3	0.4%
Matière d'ordre privé	88	12.0%
Matière d'ordre juridique	77	10.5%
Matière touchant l'automobile	7	1.0%
Divers	177	24.2%
Total:	731	100,0%

TABLEAU 4-B**DEMANDES D'ENQUÊTE REFUSÉES OU ENQUÊTES
INTERROMPUES RÉPARTIES SELON LE MOTIF DU REFUS
OU DE L'INTERRUPTION****ENQUÊTES REFUSÉES OU INTERROMPUES PAR LE PROTECTEUR:
DOMAINE HORS COMPÉTENCE:**

Ministères et organismes fédéraux	364	8.2%
Lieutenant-gouverneur en conseil	12	0.3%
Tribunaux judiciaires	219	4.9%
Corporations, municipales, scolaires, universitaires, hospitalières, de bien-être	701	15.7%
Corporations professionnelles	234	5.2%
Organismes provinciaux québécois exclus	267	6.0%
Relations de travail entre fonctionnaires	73	1.6%
Matière d'ordre privé	1537	34.5%
Matière d'ordre juridique	65	1.5%
Matière touchant l'assurance	56	1.2%
Matière touchant l'automobile	197	4.4%
Recours adéquats	92	2.1%
Prescription	36	0.8%
Autres	20	0.4%

DOMAINE SOUS COMPÉTENCE: (DISCRÉTION)

Prématurées	327	7.3%
Frivoles, de mauvaise foi	7	0.2%
Intérêt personnel insuffisant	17	0.4%
Non nécessaires dans les circonstances	41	0.9%
Version contradictoire non vérifiable	9	0.2%

ENQUÊTES INTERROMPUES PAR LA PERSONNE INTÉRESSÉE:	189	4.2%
TOTAL:	4463	100,0%

TABLEAU 4-C

DEMANDES D'ENQUÊTE ACCEPTÉES, RÉPARTIES SELON LE SERVICE IMPLIQUÉ,
LA DÉCISION PRISE ET LE RÉSULTAT OBTENU

Décision prise	plainte non fondée		plainte fondée ¹			encore à l'étude	TOTAL
Résultat	correction		correction				
	non nécessaire	obtenue ²	impossible	obtenue	non obtenue		
Service Impliqué							
MINISTÈRE:							
affaire culturelles	10	—	—	2	—	1	13
affaires intergouvernementales	3	—	—	3	—	2	8
affaires municipales	4	—	—	—	—	—	4
affaires sociales	169	24	1	36	—	3	233
agriculture, pêcheries et alimentation	15	—	1	—	—	2	18
assemblée nationale	—	—	—	1	—	—	1
directeur général des élections	1	2	—	1	—	—	4
communications	2	—	—	—	—	—	2
conseil du trésor	—	—	—	—	—	—	—
conseil exécutif	—	—	—	—	—	1	1
consommateurs, coopératives et institutions financières	16	—	—	3	—	—	19
éducation	69	—	—	9	—	1	79
environnement	30	3	2	1	—	—	36
finances	2	—	—	—	—	—	2
curatelle publique	17	—	—	1	—	3	21
fonction publique	—	—	—	1	—	—	1
immigration	4	—	—	—	—	—	4
industrie, commerce et tourisme	6	—	—	1	—	—	7
justice	88	1	2	22	1	3	117
loisir, chasse et pêche	23	2	—	4	—	4	33
revenu	191	22	5	142	2 ⁽³⁾	6	368
richesses naturelles	16	—	—	9	—	—	25
terres et forêts	16	—	—	2	—	2	20
transports	199	3	11	47	—	10	270
travail et main-d'oeuvre	19	1	11	4	—	4	39
travaux publics et approvisionnement	8	—	—	3	—	2	13

TABLEAU 4-C (suite)

DEMANDES D'ENQUÊTE ACCEPTÉES, RÉPARTIES SELON LE SERVICE IMPLIQUÉ,
LA DÉCISION PRISE ET LE RÉSULTAT OBTENU

Décision prise	plainte non fondée		plainte fondée ¹			encore à l'étude	TOTAL
	correction		correction				
Résultat	non nécessaire	obtenue ²	impossible	obtenue	non obtenue		
BUREAU:							
Révision de l'évaluation foncière	3	—	—	—	—	—	3
Surveillance du cinéma	—	—	—	—	—	1	1
COMMISSION:							
accidents du travail	297	2	61	241	—	12	613
adm. du régime de retraite	20	1	—	14	—	3	38
affaires sociales	16	2	1	5	—	—	24
contrôle des permis d'alcool	14	—	—	—	—	—	14
fonction publique	48	—	1	2	—	6	57
loyers	48	—	2	6	—	—	56
municipale du Québec	1	—	—	2	—	—	3
police	1	—	—	—	—	—	1
protection territoire agricole	12	4	2	1	—	—	19
salaire minimum	9	—	1	4	1 ⁽³⁾	1	16
surveillance et enquêtes	—	—	—	—	—	—	—
de la langue française	1	—	—	—	—	—	1
transports	2	—	—	—	—	1	3
valeurs mobilières	3	—	—	—	—	—	3
OFFICE:							
crédit agricole	7	—	—	—	—	—	7
langue française	—	—	—	2	—	—	2
planification et développement	—	—	—	1	—	—	1
recrutement et sélection	54	—	3	3	2	4	66

TABLEAU 4-C (suite)

**DEMANDES D'ENQUÊTE ACCEPTÉES, RÉPARTIES SELON LE SERVICE IMPLIQUÉ,
LA DÉCISION PRISE ET LE RÉSULTAT OBTENU**

Décision prise	plainte non fondée		plainte fondée ¹			encore à l'étude	TOTAL
Résultat	correction		correction				
	non nécessaire	obtenue ²	impossible	obtenue	non obtenue		
RÉGIE:							
assurance-automobile	50	13	—	55	—	3	121
assurance-maladie	13	9	—	11	—	1	35
assurance-récolte	1	—	—	—	—	—	1
entreprises de construction	9	—	—	—	—	—	9
loteries et courses	1	—	—	—	—	—	1
rentes du Québec	58	6	—	12	—	1	77
SOCIÉTÉ:							
habitation du Québec	10	—	—	2	—	—	12
TRIBUNAL:							
expropriation	1	—	—	—	—	—	1
travail	1	—	—	—	—	—	1
Total des enquêtes	1588	95	105	653	6	77	2524
Pourcentage	62.9%	3.8%	4.2%	25.9%	0.2%	3.0%	100%

¹ Plainte fondée: demande qui après enquête permet de contester un acte administratif ou son omission.

² Plainte non fondée, correction obtenue: demande qui après enquête ne permet pas de contester l'acte administratif posé par un fonctionnaire ou son omission, mais donne malgré tout lieu à une correction suite à la présentation de faits nouveaux.

³ En attente d'une réponse du Service impliqué.

TABLEAU 5

**RÉPARTITION DES DEMANDES EN FONCTION DE LEUR
NATURE, DU TRAVAIL EFFECTUÉ, DE LA DÉCISION
PRISE ET DU RÉSULTAT OBTENU**

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS:

Aucune aide possible	11	
Renseignements fournis	706	
Service rendu	14	
TOTAL	731	9.5%

**DEMANDES D'ENQUÊTES REFUSÉES
ET ENQUÊTES INTERROMPUES:**

Aucune communication possible ou nécessaire	41	
Information sur les motifs de refus et sur les recours	4 209	
Service rendu ou dossier transmis	24	
Retirée par la personne intéressée	189	
TOTAL	4 463	57.8%

DEMANDES D'ENQUÊTE ACCEPTÉES:

PLAINTES NON FONDÉES:

Aucune communication possible	10	
Explication de la situation — loi — règlement	1 532	
Service rendu	46	
Correction obtenue	95	
	(1 683)	

PLAINTES FONDÉES:

Correction impossible — explication donnée	102	
Correction impossible — service rendu	3	
	(105)	
Correction obtenue — avant ou durant l'enquête	210	
Correction obtenue — recommandation informelle	426	
Correction obtenue — recommandation formelle	17	
	(653)	
Correction non obtenu — Recommandation formelle en attente d'une réponse	3	
Correction non obtenue — Recommandation formelle refusée	3	
	(6)	

TOTAL	2 447	31.7%
--------------	--------------	--------------

DEMANDES D'ENQUÊTES À L'ÉTUDE:

	77	1.0%
--	----	------

GRAND TOTAL DES DEMANDES:	7 718	100%
----------------------------------	--------------	-------------

TABEAU COMPLÉMENTAIRE A

COMPTE RENDU DES RECOMMANDATIONS FORMELLES (1977 et 1978) EN ATTENTE D'UNE RÉPONSE LORS DE LA PUBLICATION DU RAPPORT DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE (1978)

1977	Recommandation au ministère du Revenu concernant l'interprétation des articles 6 et 11 de la Loi de l'impôt sur la vente en détail , encore en attente d'une réponse définitive. (77-2616)	1	
	Recommandation quant à l'interprétation d'un article de loi qui prévoit le paiement d'intérêts, soumise par la Commission administrative du régime de retraite au ministère de la Justice (77-0176)	1	
	Recommandation visant à modifier le règlement de la <i>Loi des services de santé et des services sociaux</i> acceptée par le ministère des Affaires sociales (77-7122)	1	3
1978	Recommandation dénonçant un formalisme excessif refusée par la Commission de la fonction publique (ancienne Loi de la fonction publique) (78-0372)	1	
	Plainte portant sur les critères de base d'une réserve de congés-maladie rejetée parce que, après enquête, il s'avéra qu'elle était identique à d'autres demandes qui, en 1970, avaient été l'objet d'une recommandation formelle (Rapport 1970, p. 121) (78-0250)	1	2

TABLEAU COMPLÉMENTAIRE B

COMPTE RENDU DES DEMANDES (1977 et 1978) À L'ÉTUDE LORS DE LA PUBLICATION DU RAPPORT DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE (1978)

1977	Plainte portant sur la réclamation de frais d'hébergement en institution psychiatrique restée en suspens dans l'attente de documents que le ministère des Affaires sociales ne réussit pas à retracer. (77-2322)	1	1
1978	Enquêtes interrompues	6	93
	Plaintes non fondées	37	
	correction impossible	13	
	correction obtenue en cours d'enquête	3	
	correction obtenue — recommandation informelle	12	
	correction obtenue — recommandation formelle	5	
	correction non obtenue — recommandation refusée	2	
	correction non obtenue — recommandation en attente d'une réponse	5	
	encore à l'étude	10	
TOTAL des demandes à l'étude		93	
			93

TABLEAU COMPLÉMENTAIRE C

COMPTE RENDU DES RECOMMANDATIONS FORMELLES
(1978) REFUSÉES APRÈS LA PUBLICATION DU RAPPORT DE
L'ANNÉE PRÉCÉDENTE (1978), RÉPARTIES SELON LE
MINISTÈRE OU L'ORGANISME IMPLIQUÉ

Commission administrative du régime de retraite (78-0854 et 78-1058)
--

2

APPENDICE

- 1) RESSOURCES BUDGÉTAIRES
- 2) LISTE DES MEMBRES DU BUREAU DU
PROTECTEUR DU CITOYEN
- 3) INDEX ANALYTIQUE.

COMPLÉMENT AUX DONNÉES SUR LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le Protecteur du citoyen bénéficie, au même titre que toute autre entité administrative dont le budget est voté par l'Assemblée nationale (ministères et autres), de multiples services qui, s'ils étaient à son propre compte, exigeraient plus de ressources humaines et financières.

- Mise à la disposition de locaux à Québec et à Montréal
- Réparations et entretien ménager
- Électricité et chauffage
- Ameublement
- Messageries et postes
- Protection des agents de la paix
- Système téléphonique gouvernemental (équipement, appels interurbains, location de lignes téléphoniques, conseils techniques, etc.)
- Services de Communication-Québec (organisation de visites régionales et publicité locale)
- Information pour fin de statistiques (usage de l'équipement, services d'un analyste, d'un programmeur et du personnel nécessaire au traitement des données)
- Collaboration de l'Éditeur officiel (aide technique dans la préparation du rapport annuel, établissement des devis pour les appels d'offres, octroi des contrats de composition et d'impression, distribution par le biais de comptoirs de vente)
- Assistance administrative de l'Assemblée nationale (transactions mécanographiques pour l'engagement du personnel, émission des chèques de paye, paiement des comptes, remboursement des frais de voyage, etc.).

RESSOURCES BUDGÉTAIRES DU PROTECTEUR DU CITOYEN

A — Crédits votés par l'Assemblée nationale pour les exercices financiers suivants:

Année 1978-1979	824 000 \$
1979-1980	947 200 \$
1980-1981	1 050 400 \$

B — État comparatif des dépenses pour l'année terminée le 31 mars 1980.

	Année précédente	Budget autorisé	Dépenses' réelles
Traitements et allocations	697 880 \$	867 100 \$	728 589 \$
Contrat de services professionnels	1 400	3 400	1 125
Remboursement de frais de perfectionnement	440	500	
Frais de voyage et de représentation	9 968	25 700	16 302
Frais de communications (Publicité et rapport annuel)	17 744	23 900	18 493
Achat de livres, revues et périodiques	2 489	3 100	4 753
Achat d'équipement	423	3 000	2 990
Location et entretien d'équipement	5 261	7 000	7 967
Achat de fournitures de bureau	8 795	13 500	8 301
Excédent budgétaire	79 600	—	158 680
	824 000 \$	947 200 \$	947 200 \$

Note: ' Il s'agit des chiffres enregistrés au système en fin d'année, mais non encore vérifiés et publiés par les autorités compétentes.

LES MEMBRES DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN EN 1979

ADJOINT

Robert Lévêque
(jusqu'en juin)
Raymond Boulet
(depuis août)

ASSISTANTS

Denis April
(depuis mars)
Michel Daoust
(depuis juin)
Robert Deshayé
(depuis avril)
Christian Deslauriers
(jusqu'en mars)
Paul-H. Desrochers
Julien Dubé
Jean-Marc Ducharme
(jusqu'en mars)
Paul-André Egan
(jusqu'en juin)
Gérald Fournier

Francine Harvey
Frances Hudon
(depuis mai)
Marie Leblanc
(depuis mars)
Raymond Lépine
Ls-Philippe Pelletier
André Pouliot
Paul-Émile Racine
Georges Rochon
(jusqu'en mars)
André White

AGENTS DE BUREAU — SECRÉTAIRES — TECHNICIENS EN ADMINISTRATION

Marcel Bégin
Lucile Bérubé
France Blackburn
Mariette Cailloux
Violette Caron
Lucile Casse
Johanne Desjardins
Diane Doyon

Monique Lapointe
Francine Larouche
Judith Loubier
Lyse Mayer
Lorraine Nadeau
(depuis mars)
Yvette Pagé
Michèle Pourchelle

14, rue Haldimand
Québec G1R 4N4
(418) 643-2688

5199 rue Sherbrooke est
suite 2931
Montréal H1T 3X2
(514) 253-1944

INDEX ANALYTIQUE

*Les chiffres renvoient aux numéros des condensés
sans égard à la pagination du volume.*

A

ABATTOIR	50
ACCIDENT D'AUTOMOBILE	41, 42, 43, 44, 102
ACCIDENT DU TRAVAIL	
Indemnité . 112 à 121, 124, 125, 127, 128, 130, 132, 133, 136 à 138	
Révision	115, 121, 122, 125, 126, 129, 131, 132, 134, 135, 137
ACTION	
Délai	1, 18, 76
ADMINISTRATEUR	5, 7
ADMINISTRATION PROVISOIRE	
Biens délaissés	51
ADMISSIBILITÉ	
Aide sociale	9, 10
Éducation	48
Fonction publique	56
Régime de retraite	54
ADRESSE	23
AFFAIRES CULTURELLES	1, 2
AFFAIRES INTERGOUVERNEMENTALES	3
AFFAIRES MUNICIPALES	5, 6, 7, 8, 87
AFFAIRES SOCIALES	9 à 25
AGENT D'ASSURANCE	
Permis	35
AGENT DE SÉCURITÉ	108
AGGRAVATION	
Accident du travail	113, 117, 121, 122, 123, 126

INDEX ANALYTIQUE

AGRICULTURE	26 à 32
AIDE SOCIALE	
Accident d'automobile	42
Affaires sociales	9 à 16
ALCOOL	
Permis	69
Commission de contrôle	69
ALIÉNATION	2
ALLOCATION	
Familiale	23
Maternité	109, 110, 111
Vacance	140
AMENDE	
Justice	59, 60, 62
Tourisme, chasse, pêche	91
ANIMA «G»	
Exposition	33
ANNÉES DE SERVICE	
Régime de retraite des enseignants	55
ANNULATION DE MARIAGE	24
APPEL	
Commission des loyers	5, 6, 7
Revenu	86
APPEL D'OFFRES	
Soumissions publiques	47
APPROBATION	8
AQUARELLES	33
ARBITRE	78
ARBRE	51
ARCHIVES NATIONALES	1

INDEX ANALYTIQUE

ARME À FEU	
Confiscation	92
ARPENTAGE	88
ARPENTEUR GÉOMÈTRE	88
ARRÉRAGE	84, 85
ASSIGNATION	
TÉMOIN	63
ASSISTANCE MÉDICALE	122
ASSURANCE AUTOMOBILE	41, 42, 43, 44, 102
ASSURANCE CHÔMAGE	10
ASSURANCE MALADIE	
Prestation	21, 22
ASSURANCE SALAIRE	53, 65
AUDI ALTERAM PARTEM	
Commission des loyers	5
AUTHENTICITÉ	8
AUTORISATION	32
AVIS D'AUDITION	
Commission contrôle des permis d'alcool	69
AVIS DE DÉCISION	
Accident du travail	124
AVIS PRÉALABLE DE POURSUITE	
Code de la route	59, 50, 62
Tourisme, chasse, pêche	93

INDEX ANALYTIQUE

B

BÉNÉFICE D'EMPLOI	77
BESOIN SPÉCIAL	
Aide sociale	13
BIEN CULTUREL	
Classification	2
BIENS DÉLAISSÉS	
Domaine public	51
BREVET D'ENSEIGNANT	45
BUREAU DE RÉVISION DE L'ÉVALUATION FONCIÈRE DU QUÉBEC	4
BUREAU DE SURVEILLANCE DU CINÉMA	34
BUREAU DES VÉHICULES AUTOMOBILES	102 à 107

C

CAGE	93
CALCUL	15, 126
CAPITALISATION	
Rente	128
CARABINE	
Saisie	92
CARTE D'ASSURANCE SOCIALE	66
CAUTION	39
CAUTIONNEMENT	39
CEINTURE DE SÉCURITÉ	60

INDEX ANALYTIQUE

CENSURE	34
CENTRE DE RENSEIGNEMENTS DES POLICIERS DU QUÉBEC	
Dossier judiciaire	70
CENTRE DES SERVICES SOCIAUX	17
CERTIFICAT	7, 46
CERTIFICAT DE NAISSANCE	18
CERTIFICAT DE PROROGATION	
Curatelle publique	51
CERTIFICAT DE RETOUR AU TRAVAIL	124
CERTIFICAT DE SÉLECTION	58
CHANGEMENT D'ADRESSE	76
CHASSE	91
CHIEN	91
CINÉMA	34
CLASSEMENT	
Fonction publique	27
CLASSIFICATION	34, 46
Bien culturel	2
CLAUSE EXCEPTIONNELLE	
Fonction publique	56
CLUB DE CHASSE ET DE PÊCHE	
Domaine public	89
CODE DE LA ROUTE	59, 60, 61, 62
COMITÉ DE PROFESSIONNELS	17
COMMERÇANT	40

INDEX ANALYTIQUE

COMMISSION (organisme)	
Accidents du travail	112 à 138
Administrative du régime de retraite	53, 54, 55
Contrôle des permis d'alcool	69
Loyers	5, 6, 7
Municipale	8
Salaire minimum	139, 140, 141
COMMISSION D'EMPLOI ET D'IMMIGRATION DU CANADA	
Congé de maternité	65, 109, 110, 111
COMMUNICATIONS	33, 34
COMPAGNIE	36
COMPAGNIE D'ASSURANCE	35
COMPENSATION	
Accident du travail	135
Régime de retraite	55
Revenu	82
CONCUBINAGE	
Aide sociale	14
Régime de rente	25
CONDUITE ABUSIVE	
Fonction publique	99
CONFISCATION	
Arme à feu	92
CONGÉ DE MALADIE	53
CONGÉ DE MATERNITÉ	65
CONJOINT	26
CONJOINT SURVIVANT	24, 25
CONSEIL DU TRÉSOR	53
CONSOMMATEUR	35, 36, 37, 40

INDEX ANALYTIQUE

CONTRAT	
Commercial	37, 40
Service	3, 47, 78, 88, 94, 143
CONTRÔLE	63
CONVENTION COLLECTIVE	53, 119
CONVENTION MATRIMONIALE	66
CORPORATION	36
CORPORATION ÉTEINTE	51
COTISATION	
Bureau des véhicules automobiles	102
Consommateurs	36
Régime de retraite	54
Revenu	73 à 86
COURRIER	39
COURS D'EAU MUNICIPAL	28
COÛT DE SERVICE	118, 143
CRITÈRES	34
CURATELLE PUBLIQUE	51, 52
CURATEUR	
Privé	52
Public	51

D

DÉCISION	
Délai	5, 32, 42, 50, 69, 86, 109, 111, 113, 133
DÉDUCTION À LA SOURCE	
Impôt	83

INDEX ANALYTIQUE

DÉFAUT DE STATUER

Accident du travail	114, 117, 119, 122, 127, 131, 137, 138
Assurance-automobile	41
Commission loyers	8
Salaire minimum	140

DÉLAI

Assurance-automobile	44
Assurance-maladie	21, 22
Action	1, 18, 76
Décision	5, 32, 42, 50, 69, 86, 109, 111, 113, 133
Indemnité	100
Paiement	22, 23, 44, 75, 100, 104, 117, 132, 134
Permis immatriculation	104
Régie des rentes	23
Revenu	75

DISSOLUTION DE COMPAGNIE

DIVORCE

Régime de rente	24
-----------------	----

DOMAINE PUBLIC

Arpentage	88
Biens délaissés	51
Club de chasse et de pêche	89
Rétrocession de terrain exproprié	95
Travaux de drainage	28

DOMMAGES

DONATION

Taxe de vente	75
---------------	----

DOSSIER JUDICIAIRE

Centre de renseignements policiers du Québec	70
--	----

DRAINAGE

DROIT ACQUIS

Consommateurs	35
---------------	----

DROIT DE CHASSE ET DE PÊCHE

DROIT D'AUTEUR

Répertoires mariages	1
----------------------	---

INDEX ANALYTIQUE

DROITS ET HONORAIRES	36
DUPLEX	79

E

ÉCUREUIL	
Cage	93
ÉDUCATION	45, 46, 47, 48, 49, 101
ÉLIGIBILITÉ	
Fonction publique	57
EMPLOYÉ À POURBOIRE	
Étudiant	94
EMPLOYÉ À TEMPS PARTIEL	53
EMPRUNT	77
EMPRUNT HYPOTHÉCAIRE	37
ENFANT	43
ENQUÊTE	37
ENREGISTREMENT	
Expropriation	96
Greffes	64
Régime matrimonial	66
ENSEIGNANT	
Classification	46
Permis	45
Régime de retraite	54, 55
ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL	46
ENSEIGNEMENT EN ANGLAIS	49
ENTREPRISE DE CONSTRUCTION	142

INDEX ANALYTIQUE

ENTRETIEN MÉNAGER	53
ENVIRONNEMENT	
Épuration	29
Pollution	50
ÉPURATION	
Environnement	29
ERREUR	98, 115, 121
ERREUR DE DROIT	
Accident d'automobile	38
Accident du travail 116, 120, 121, 126, 128, 135, 137, 138	
Agriculture	26
Aide sociale	10, 11, 14
Éducation	48
Fonction publique	56
Immigration	58
Justice	65
Régie assurance-maladie	21
Revenu	73
Tourisme, chasse, pêche	90, 91
Transports	98, 103, 107
Travail	108, 110
ERREUR DE FAIT	
Accident du travail	129, 132
Assurance-maladie	22
Code de la route	61
Commission des loyers	5, 6
Greffes	64
Régime de retraite	53
Revenu	81, 82, 83
Salaire minimum	139, 140
Sûreté	70
ÉTUDIANT	21, 94
ÉVALUATION	46
ÉVALUATION FONCIÈRE	
Révision	4
ÉVICTION	
Locataire	7

INDEX ANALYTIQUE

EXAMEN	
Enseignant	45
Écrit	57
EXEMPTION	74, 79
EXPERTISE MÉDICALE	
Accident du travail	123, 138
EXPOSITION	
Tableaux	33
EXPROPRIATION	
Indemnité	97, 100
Procédé de négociation	95
EX-RELIGIEUX	54

F

FAMILLE	58
FARDEAU DE LA PREUVE	
Aide sociale	14
Consommateurs	35
FAUCON	
Saisie injustifiée	90
FAUTE DE SERVICE	
Accident du travail	139
Agriculture	27
Justice	64
Office protection du consommateur	39
Tourisme, chasse, pêche	92
Transports	98, 101
FERMETURE D'UN LAC	89
FILM	
Visa	34

INDEX ANALYTIQUE

FONCTION PUBLIQUE	
Admissibilité	56
Classement	27
Conduite abusive	99
Éligibilité	57
Salaire	27, 94
Scolarité	56
FONDS D'INDEMNISATION	38
FORMALISME	6
FORMALITÉ	
Accident du travail	130
Éducation	45
Justice	64
Office du recrutement et de sélection	57
Régie assurance-automobile	42
Terres et forêts	88
Travaux publics	143
FORMULAIRE	76
FRAIS D'HÉBERGEMENT	
Aide sociale	17
FRAIS DE DÉPLACEMENT	78
FRAIS FUNÉRAIRES	
Accident d'automobile	44
FRAIS HOSPITALIERS	
Étudiant	21
FRAIS DE RAPATRIEMENT	
Remboursement	3
FRAIS DE TRANSPORT	
Honoraires professionnels	43
Remboursement	43
FUMIER	
Environnement	29

INDEX ANALYTIQUE

G

GAIN DE CAPITAL	79
GALERIE D'ART	33
GARANT	58
GREFFES	63, 64
GROSSESSE	
Assurance-salaire	65, 109, 110, 111

H

HALTE ROUTIÈRE	99
HANDICAPÉ	
Accident du travail	136
Aide sociale	12, 13
HOMOLOGATION D'UNE DÉCISION	
Commission des loyers	7
HONORAIRES	36
HONORAIRES PROFESSIONNELS	21, 43
HYPOTHÈQUE	85

I

IDENTIFICATION	66
IMMATRICULATION	
Motocyclette	102
Permis	62, 75, 104
Véhicule automobile	74

INDEX ANALYTIQUE

IMMIGRANT	58
IMMIGRATION	58
IMPÔT	
Revenu	77 à 86
INAPTITUDE AU TRAVAIL	
Handicapé	12
INCENDIE	
Sinistre	9
INCESSIBILITÉ	135
INDEMNISATION	87
INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACCIDENT D'AUTOMOBILE	105, 106
INDEMNITÉ	
Accident d'automobile	38, 41, 42, 43, 44, 106
Accident du travail	112 à 122, 124 à 130, 132 à 138
Expropriation	97, 100
Faute de service	27, 39, 64, 92, 98, 101, 139
Greffes	63, 64
Inondation	87
Poursuite induue	91
Saisie injustifiée	90
Témoin	63
INDEXATION	118, 143
Accident du travail	131
INDU	
Impôt	75
INFORMATION	
Accident du travail	119, 130
Agriculture	27
Assurance-maladie	21
Commission des loyers	6
Consommateurs	35
Justice	70
Revenu	74
Tourisme, chasse, pêche	92
Transports	98, 101, 102, 103, 105, 107

INDEX ANALYTIQUE

INFRACTION	91
INONDATION	
Indemnité	87
INSAISSABILITÉ	
Indemnité	135
INSPECTEUR	142
INSPECTION	142
INSUFFISANCE DE LA PREUVE	
Accident du travail	112, 115, 123, 133
Agriculture	26
Consommateurs	37, 61
Salaire minimum	139
Tourisme, chasse, pêche	91
INTÉRÊT	75, 77, 80, 81
INTERPRÉTATION	
Accident du travail	121
Affaires intergouvernementales	3
Affaires sociales	11, 12, 13, 14
Agriculture	26
Bureau des véhicules automobiles	103
Justice	65
Office protection du consommateur	40
Office du recrutement et de la sélection	56
Revenu	81
Travail	108
INVALIDITÉ	
Pension de retraite	53

J

JOURNAL	
Appel d'offres	47
JUGEMENT	38
JUSTICE	59 à 72

INDEX ANALYTIQUE

L

LAC	
Club de chasse et de pêche	89
LAMPADAIRE	
Dommages	106
LENTEUR ..	18, 23, 32, 44, 50, 63, 76, 86, 100, 104, 109, 111, 112, 113, 114, 133, 134
LEVÉE DE SUSPENSION	
Permis de conduire	105
LISTE D'ÉLIGIBILITÉ	
Fonction publique	27
LOCATAIRE	5, 7
LOCATEUR	5, 7
LOI 22	49
LOUAGE DE SERVICE	78
LOYER	5, 7
Augmentation	6
Fixation	6

M

MAINLEVÉE	84, 85
MALADIE INDUSTRIELLE	
Accident du travail	114, 118
MALADIE PROFESSIONNELLE	
Accident du travail	114, 118
MARIAGE	24, 25

INDEX ANALYTIQUE

MATERNITÉ	
Prestation	109, 110, 111
MÉRITE	57
MEUBLE	73
MICROFICHE	1
MICROFILM	1
MOTIVATION DES DÉCISIONS	
Commission protection du territoire agricole	31
MOTOCYCLETTE	102, 103, 107

N

NÉGLIGENCE	39
NOTAIRE	100
NOTE	
Crédit	104
Succès	57
NULLITÉ CIVILE	24
NULLITÉ RELIGIEUSE	24

O

OBLIGATION MOBILIÈRE	39
OCCASIONNEL	94
ODEURS NAUSÉABONDES	50
OFFICE PROTECTION DU CONSOMMATEUR	39, 40

INDEX ANALYTIQUE

OFFICE DU RECRUTEMENT ET DE LA SÉLECTION	56, 57
OFFICIERS DE JUSTICE	
Confiscation arme à feu	92
OPPOSITION	
Revenu	86
ORDINATEUR	76, 104
ORDURES MÉNAGÈRES	99

P

PAIEMENT

Accident du travail	117, 132
Assurance-maladie	22
Assurance-automobile	44
Régie des rentes	23
Revenu	75
Transports	100, 104

PAIEMENT EN TROP

Indemnité	135
-----------------	-----

PARAPLÉGIQUE	13
--------------------	----

PARC	91
------------	----

PÉNALITÉ	60, 62, 80, 81, 106
----------------	---------------------

PENSION ALIMENTAIRE	16
---------------------------	----

PENSION DE RETRAITE

Prestation	53, 55
------------------	--------

PERCEPTION	84, 85
------------------	--------

PERMIS

Agent d'assurance	35
Agent de sécurité	108
Alcool	69, 104
Enseignant	45, 49

INDEX ANALYTIQUE

Immatriculation	62, 75
Vendeur itinérant	39, 40
PERMIS DE CONDUIRE	
Motocyclette	103, 107
Suspension	105, 106
PERSONNE HANDICAPÉE	
Aide sociale	12, 13
PERSONNEL	27
PERTE	39
PIÈCE À CONVICTION	
Affaires intergouvernementales	3
Commission des loyers	8
PLAQUE IMMATRICULATION	62
POLICE D'ASSURANCE	102
POLITIQUE GOUVERNEMENTALE	87
POLLUTION	50
POMPE À L'EAU	73
PONCEAU	98
PONT	
Démolition	28
POURSUITE INDUE	91
POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE	
Aide sociale	17
Communications	34
Immigration	58
POUVOIR DE SURVEILLANCE	
Curateur public	52
PRESTATION	
Accident du travail	112 à 122, 124 à 130, 132 à 138
Agriculture	26, 29

INDEX ANALYTIQUE

Aide sociale	9 à 16
Assurance-maladie	21, 22
Assurance-salaire	65
Éducation	48
Régie des rentes	23
Régime de rente	24, 25
Régime de retraite	53, 55
Travail	109, 110, 111
PRÊTS ET BOURSES	48
PRIME D'ASSURANCE	101
PROCÉDURE	
Avis d'audition	69
Avis de décision	124
Avis préalable de poursuite	59, 60, 62, 93
Appel	5, 6, 86
Audi alteram partem	5
Défaut de statuer	8, 41, 114, 119, 122, 127, 131, 137, 138, 140
Enregistrement	64, 66
Expropriation	95
Fardeau de la preuve	14, 35
Formalité	42, 45, 57, 63, 74, 88, 130, 143
Homologation d'une décision	7
Information	6, 21, 70, 92, 98, 101, 102, 103, 105, 107, 130
Insuffisance de la preuve	26, 37, 61, 91, 112, 115, 123, 133, 139
Motivation des décisions	31
Pièce à conviction	3, 8
Publicité de la décision	112
Soumissions publiques	47
Vice de forme	6
PROCUREUR DE LA COURONNE	91
PROCUREUR GÉNÉRAL	63
PRODUCTEUR AGRICOLE	73
PROFESSEUR D'UNIVERSITÉ	54
PROGRAMME AGRICOLE D'AIDE FINANCIÈRE À LA CRÉATION D'EMPLOI EN MILIEU AGRICOLE	26
PROPRIÉTÉ	31

INDEX ANALYTIQUE

PROTOCOLE D'ENTENTE	94
PROTOCOLE D'INTÉGRATION DES PROFESSEURS DE L'ÉTAT DU QUÉBEC AUX COMMISSIONS SCOLAIRES	101
PROTONOTAIRE	64
PUBLICITÉ DE LA DÉCISION Accident du travail	112

Q

QUADRIPLÉGIQUE Accident du travail	136
---	-----

R

RAISON SOCIALE	64
RAPATRIEMENT	3
RAPPORT ANNUEL	36
RAPPORT MÉDICAL Accident d'automobile	42
Accident du travail	112
RÉADAPTATION SOCIALE	133, 134, 136
RÉCLAMATION PRÉALABLE	60, 61, 62
RECOUVREMENT Accident du travail	125, 137
Agriculture	27
Aide sociale	15, 16
RECTIFICATION	5

INDEX ANALYTIQUE

RÉDUCTION DE PRESTATION	
Aide sociale	11
RÉGIE DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE	41, 42, 43, 44, 102
RÉGIE DE L'ASSURANCE-MALADIE	
Soins médicaux d'urgence hors Canada	22
RÉGIE DES ENTREPRISES DE CONSTRUCTION	142
RÉGIE DES RENTES	23, 24, 25
RÉGIME MATRIMONIAL	67
RÉGIME DE RENTE	
Cotisation	81
Divorce	24
RÉGIME DE RETRAITE	
Cotisation	54
Enseignant	55
REGISTRE CENTRAL DES RÉGIMES MATRIMONIAUX	66
REGISTRE DE LA POPULATION	18
RÈGLEMENT ILLÉGAL	90
RÈGLEMENT MUNICIPAL	8
REMARIAGE	24, 25
REMBOURSEMENT	
Accident du travail	125, 135
Aide sociale	15, 16
Frais hospitaliers	21, 22
Frais rapatriement	3
Frais transport	43
Honoraires professionnels	43
Impôt sur le revenu	83, 84, 85
Taxe de vente	75
REMISAGE	102

INDEX ANALYTIQUE

RENTE

Calcul	126
Capitalisation	128
Conjoint survivant	24, 25

RÉPERTOIRES MARIAGES

Droit d'auteur	1
----------------------	---

RÉPONDANT

58

RÉSIDU DE TERRAIN

Expropriation	95
---------------------	----

RESTRICTION

2

Permis de conduire	103, 107
--------------------------	----------

RETARD 18, 23, 32, 44, 50, 63, 76, 86, 100, 104, 109, 111, 112

.....113, 114, 133, 134

RETENUES À LA SOURCE

101

RÉTROACTIVITÉ

Frais rapatriement	3
Salaire	27

RÉTROCESSION DE TERRAIN EXPROPRIÉ

Domaine public	95
----------------------	----

REVENU

73 à 86

RÉVISION

Accident du travail	115, 121, 125, 130, 131, 137
Aide sociale	15
Évaluation foncière	4
Travaux publics	143

RÉVOCATION DE PERMIS

Sanction	35
----------------	----

RICHESSSES NATURELLES

87

INDEX ANALYTIQUE

S

SAISIE

Arme à feu	92
Faucon	90
Mobilière	141

SAISIE-ARRÊT	85
--------------------	----

SALAIRE

Accident du travail	119, 132
Fonction publique	27, 94

SALAIRE MINIMUM	139, 140, 141
-----------------------	---------------

SANCTION

Amende	59, 60, 62, 91
Dissolution de compagnie	51
Pénalité: impôt	80, 81
Réduction de prestation	11
Révocation de permis	35
Suspension permis de conduire	105, 106

SCOLARITÉ	46, 56
-----------------	--------

SERRE	73
-------------	----

SERVICE

Contrat	3
---------------	---

SINISTRE

Incendie	9
----------------	---

SITE

Bien culturel	2
---------------------	---

SOINS D'URGENCE HORS CANADA

Remboursement	22
---------------------	----

SOLVABILITÉ	139
-------------------	-----

SOUS CONTRAT DE SERVICE

Arpenteur-géomètre	88
--------------------------	----

INDEX ANALYTIQUE

SOUSSIONS PUBLIQUES

Appel d'offres 47

SUBVENTION

Agriculture 26, 29

SÛRETÉ DU QUÉBEC 70, 71, 72

SURVEILLANCE 34

SUSPENSION

Permis de conduire 105, 106

T

TABLEAUX

Exposition 33

TAXATION D'UN TÉMOIN 63

TAXE DE VENTE

Revenu 73, 74, 75

TAXES MUNICIPALES 96

TÉMOIN DE LA COURONNE 63

TERRAIN 79

TERRES ET FORÊTS 88

TERRITOIRE AGRICOLE 31

TESTS LINGUISTIQUES 49

TOLÉRANCE 50

TOURISME, CHASSE, PÊCHE 89 à 94

TRANSPORTS 95 à 107

TRAVAIL 108 à 142

INDEX ANALYTIQUE

TRAVAUX DRAINAGE	
Domaine public	28
TRAVAUX PUBLICS	143

U

UNION LIBRE	25
--------------------------	----

V

VACANCES	
Indemnité	139, 140
VÉHICULE MOTEUR	75, 105
VENDEUR ITINÉRANT	
Permis	39, 40
VENTE	79
VICE DE CONSTRUCTION	142
VICE DE FORME	
Commission des loyers	6
VICTIME ACCIDENT D'AUTOMOBILE	106
VIE MARITALE	14
VISA	
Film	34