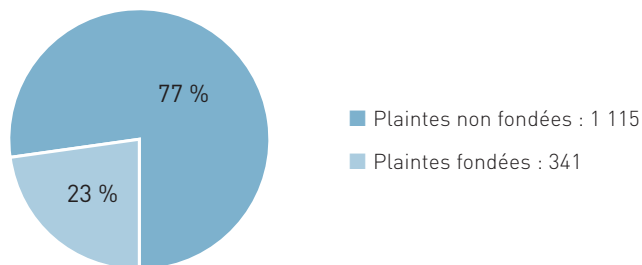


LES RENTES ET LES INDEMNITÉS



Ministères et organismes	Plaintes reçues 2008-2009	Enquêtes non complétées		Enquêtes complétées		Total
		Plaintes réorientées	Plaintes interrompues	Plaintes non fondées	Plaintes fondées	
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances	40	-	20	19	9	48
Commission de la santé et de la sécurité du travail						
L'indemnisation et la réadaptation des travailleurs	675	11	356	216	51	634
L'indemnisation des victimes d'actes criminels	109	2	59	42	13	116
Général	56	1	15	6	5	27
Régie des rentes du Québec	265	2	91	147	30	270
Société de l'assurance automobile du Québec						
L'indemnisation des victimes de la route	804	3	153	449	175	780
Le Code de la sécurité routière	375	5	71	236	58	370
Général	47	-	-	-	-	-
Total	2 371	24	765	1 115	341	2 245

Le délai pour traiter un dossier, statuer sur une réclamation ou verser le montant dû est à l'origine d'un pourcentage important des plaintes fondées à l'égard de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (33 %), de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (l'indemnisation et la réadaptation des travailleurs, 53 %, l'indemnisation des victimes d'actes criminels, 61 %) et de la Société de l'assurance automobile du Québec (l'indemnisation des victimes de la route, 39 %).

Des problèmes se rapportant à l'information transmise aux citoyens sont également la source de plusieurs interventions du Protecteur du citoyen auprès de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (56 % des plaintes fondées), de la Régie des rentes du Québec (17 % des plaintes fondées) et de la Société de l'assurance automobile du Québec (le Code de la sécurité routière, 17 % des plaintes fondées).

Finalement, le pourcentage de plaintes fondées concernant le refus ou l'interruption de l'indemnité de remplacement du revenu ou de la rente ou encore des différends au sujet de son calcul est également important, soit 17 % pour la Régie des rentes du Québec, 10 % pour la Commission de la santé et de la sécurité du travail (l'indemnisation et la réadaptation des travailleurs) et 33 % pour la Société de l'assurance automobile du Québec (l'indemnisation des victimes de la route).

Une plainte sur cinq concerne les rentes et les indemnités

Les organismes responsables de l'octroi de rentes et d'indemnités (la Société de l'assurance automobile du Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie des rentes du Québec et la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances) ne constituent qu'un faible pourcentage de l'ensemble des ministères et organismes sur lesquels s'exerce la compétence du Protecteur du citoyen (4 sur 86 organismes assujettis au Protecteur du citoyen en matière d'administration publique). Pourtant, ces instances ont fait l'objet de près de 20 % des plaintes reçues au Protecteur du citoyen en 2008-2009.

Cette situation est compréhensible dans la mesure où ces organismes desservent une très forte proportion de la population, gèrent des régimes complexes et touchent aux revenus des personnes, dimension névralgique s'il en est. Il n'en demeure pas moins que les plaintes reçues font ressortir certaines lacunes communes à la gestion de ces régimes. Il faut mentionner en particulier les délais déraisonnables dans le traitement des dossiers, ainsi qu'une information trop souvent incomplète ou peu adaptée aux besoins des citoyens.

GAIN COLLECTIF

Le Protecteur du citoyen formulait, dans son rapport annuel 2006-2007, une recommandation commune à la Société de l'assurance automobile du Québec et à la Commission de la santé et de la sécurité du travail afin qu'elles harmonisent leurs actions dans l'analyse des dossiers de citoyens qui, dans le passé, ont déjà été indemnisés par l'un d'eux et qui vivent un nouvel événement. Le Protecteur du citoyen est satisfait des suites données à cette recommandation, notamment de la mise en place d'un processus particulier de traitement de ces dossiers qui évite au citoyen d'être lésé par un manque de coordination et de concertation entre les deux organismes.

Société de l'assurance automobile du Québec

La Société de l'assurance automobile du Québec est l'une des instances qui génèrent le plus grand nombre de plaintes au Protecteur du citoyen. Ces plaintes concernent les deux grands volets de la mission de la Société, soit l'indemnisation des victimes de la route et l'application du Code de la sécurité routière.

En 2008-2009, le Protecteur du citoyen a pris acte du fait que plusieurs problématiques importantes soulevées dans ses derniers rapports et ayant fait l'objet de recommandations ont été réglées à sa satisfaction. Il faut mentionner plus particulièrement à cet égard les questions suivantes : les délais de transmission des dossiers au Tribunal administratif du Québec, l'interruption illégale du versement des indemnités, la prise en compte du pardon dans la gestion des dossiers des conducteurs, les mauvaises interprétations du Code de la sécurité routière à l'égard des titulaires de permis d'apprenti conducteur et le remboursement des sommes payées en trop par les propriétaires de motocyclettes considérées à tort comme étant à risque élevé.

Toutefois, d'autres problématiques qui portent préjudice à des citoyens font toujours l'objet d'interventions du Protecteur du citoyen auprès de la Société. Ainsi, le Protecteur du citoyen est préoccupé par l'application de la loi dans les cas d'accidents multiples et est insatisfait des délais dans l'émission d'avis médicaux.

Les interventions du Protecteur du citoyen se poursuivent afin d'en arriver à un règlement adéquat non seulement dans ces dossiers, mais dans tous les autres où la Société sera interpellée.

L'INDEMNISATION DES VICTIMES DE LA ROUTE

ÉMISSION D'AVIS MÉDICAUX : TOUJOURS DES DÉLAIS INACCEPTABLES

Dans ses quatre derniers rapports annuels, le Protecteur du citoyen dénonçait la lenteur de la Société de l'assurance automobile du Québec dans l'émission des avis médicaux. Ces délais souvent déraisonnables ont des conséquences considérables pour les personnes accidentées de la route puisqu'ils retardent l'indemnisation.

La situation décrite dans l'encadré à la page suivante illustre bien le préjudice causé aux personnes accidentées de la route qui doivent attendre plusieurs mois avant de recevoir des sommes qui leur sont pourtant dues.

En 2006, la Société élaborait un plan d'action triennal visant à modifier ses façons de faire en matière de traitement des demandes d'indemnités. À terme, ces modifications au processus devaient permettre de résorber les délais dans l'émission d'avis médicaux. Le Protecteur du citoyen en a assuré le suivi en rappelant, année après année, qu'il était essentiel que la mise en œuvre de ce plan d'action donne des résultats déterminants en matière de délais de traitement.

Il faut rappeler qu'en 2007, une diminution des délais dans l'émission des avis médicaux était observée. Toutefois, en 2008, le Protecteur du citoyen a constaté une stagnation du délai moyen à 82 jours, contre 85 en 2007, et ce, toutes catégories d'avis médicaux confondues. De plus, il a remarqué une augmentation du délai moyen dans la majorité des catégories d'avis médicaux ayant une incidence sur le plan financier pour les personnes accidentées (retards à verser des indemnités de remplacement du revenu ou des indemnités forfaitaires pour séquelles).

Bien que la Société soit d'avis que l'implantation de son plan d'action au cours de l'année 2009 aura pour effet de diminuer les délais dans l'émission d'avis médicaux, le Protecteur du citoyen demeure inquiet puisque la Société ne s'est fixé aucune cible d'amélioration. La prochaine année sera déterminante et doit mener à une amélioration substantielle des délais dans l'émission d'avis médicaux.

Dans ce contexte, le Protecteur du citoyen continuera d'exercer sa surveillance afin d'intervenir en cours d'année si l'implantation des mesures ne mène à aucune amélioration.

RECOMMANDATION

Considérant la persistance de délais déraisonnables dans l'émission d'avis médicaux par la Société de l'assurance automobile du Québec;

considérant les préjudices qui en résultent pour les personnes accidentées de la route;

considérant qu'en dépit du plan d'action de la Société, celle-ci ne s'est fixé aucun objectif précis à atteindre afin d'améliorer ces délais;

le Protecteur du citoyen recommande à la Société de se fixer des cibles d'amélioration afin d'évaluer concrètement l'effet de sa réorganisation sur les délais dans l'émission des avis médicaux et de lui en faire part d'ici le 30 juin 2009.

COMMENTAIRES DE LA SOCIÉTÉ

Voici les commentaires de la Société de l'assurance automobile du Québec, transmis par son président et chef de la direction :

« La Société accueille la recommandation du Protecteur du citoyen et s'engage à lui fournir d'ici le 30 juin 2009 des objectifs et des cibles d'amélioration de délais d'émission d'avis médicaux. À cet effet, des travaux sont en cours et il a déjà été convenu que les représentants du Protecteur du citoyen seront rencontrés d'ici cette date pour leur présenter les résultats. »

Un an et cinq mois pour obtenir un avis médical

Une citoyenne s'adresse au Protecteur du citoyen parce qu'elle est insatisfaite du délai de la Société de l'assurance automobile du Québec à statuer sur son droit à recevoir une indemnité forfaitaire pour séquelles. Au mois de juin 2007, l'agent d'indemnisation demande un avis médical à un médecin-conseil de la Société pour évaluer les séquelles supplémentaires subies par cette citoyenne à la suite d'une amputation découlant de son accident d'automobile.

En raison des délais de traitement dans l'émission d'avis médicaux et malgré une demande de traitement prioritaire de la part de la Société, l'avis requis n'est obtenu qu'au mois de novembre 2008, soit un an et cinq mois plus tard. Il a donc fallu tout ce temps avant que la citoyenne reçoive le montant forfaitaire de 30 366,95 \$ auquel elle a droit pour compenser ses séquelles.

DÉLAIS DE TRANSMISSION DU DOSSIER ADMINISTRATIF D'UNE PERSONNE ACCIDENTÉE DE LA ROUTE AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Un effet domino sur le Tribunal administratif du Québec

Dans son rapport annuel 2007-2008, le Protecteur du citoyen soulevait que la Société de l'assurance automobile du Québec ne respectait pas le délai de trente jours prévu à la Loi sur la justice administrative pour transmettre un dossier au Tribunal administratif du Québec et au citoyen lors d'une contestation auprès de cette instance. En 2007-2008, il fallait en moyenne 155 jours à la Société pour acheminer les dossiers. Une telle situation est cause de préjudice pour le citoyen puisque la solution du litige en est grandement retardée. La Société s'était engagée auprès du Protecteur du citoyen à régler ce problème au cours de l'année 2008, ce qu'elle a fait.

GAIN COLLECTIF

En septembre 2008, la Société a informé le Protecteur du citoyen qu'elle respectait maintenant le délai prescrit par la Loi. Le Protecteur du citoyen a vérifié cette information auprès du Tribunal et les données qu'il a obtenues la confirment.

Le Protecteur du citoyen est satisfait des mesures prises par la Société afin de corriger la situation. Il s'agit d'une grande amélioration pour les personnes accidentées de la route qui s'adressent au Tribunal.

Cependant, le Protecteur du citoyen souligne que le règlement de cette situation, ainsi que les efforts consentis afin de résorber le retard dans les demandes de révision administrative ont généré une hausse importante du nombre de dossiers en assurance automobile au

Tribunal administratif du Québec. Ce dernier doit ainsi prendre les mesures appropriées pour éviter les retards dans le traitement des dossiers, afin de préserver sa capacité à atteindre les objectifs d'accessibilité, de célérité et de qualité fixés par la Loi sur la justice administrative. Le Protecteur du citoyen entend assurer le suivi de cette situation au cours de la prochaine année.

INTERRUPTION ADMINISTRATIVE ILLÉGALE DU VERSEMENT DES INDEMNITÉS

Une pratique illégale maintenant corrigée

Dans son dernier rapport annuel, le Protecteur du citoyen faisait état d'une pratique très préoccupante de la Société de l'assurance automobile du Québec, qui procédait à l'interruption du versement des indemnités pour des motifs non prévus à la Loi sur l'assurance automobile et en l'absence de décision. Les préjudices ainsi causés aux personnes accidentées de la route se traduisaient notamment par une interruption immédiate et sans préavis du versement d'indemnités qui constituent généralement leur principal revenu de subsistance. Donnant suite aux recommandations du Protecteur du citoyen, la Société a mis en place un plan d'action pour mettre fin à cette pratique.

Au cours de l'année 2008-2009, le Protecteur du citoyen a reçu de nouvelles plaintes de même nature et en a fait part à la Société, laquelle a apporté avec diligence des modifications au plan d'action. Le Protecteur du citoyen est d'avis que ces dernières mesures devraient permettre d'assurer la continuité du versement des indemnités, ce qui mettrait fin à une pratique illégale et inéquitable pour les citoyens touchés. Toutefois, le Protecteur du citoyen maintient sa vigilance par rapport à toute résurgence de ce problème.

APPLICATION DE LA LOI DANS UN CONTEXTE D'ACCIDENTS MULTIPLES

La même personne peut-elle être simultanément apte et inapte?

Selon la Loi sur l'assurance automobile, la Société de l'assurance automobile du Québec peut déterminer, à compter de la troisième année de la date de l'accident, un emploi qu'une personne accidentée de la route capable de retourner sur le marché du travail est apte à occuper. Cette personne bénéficie alors d'une indemnité de remplacement du revenu pendant une année supplémentaire afin de chercher un emploi.

Toutefois, certaines personnes accidentées peuvent, dans les faits, être toujours en situation d'incapacité de travail. Ce sont celles qui ont subi un deuxième accident d'automobile au moment où la Société détermine un emploi en fonction des données du premier dossier. Ainsi, la personne accidentée est en réalité toujours inapte lorsque commence à s'écouler l'année supplémentaire d'indemnité accordée par la Loi. Cela lui cause un préjudice important puisqu'elle ne peut profiter pleinement de cette mesure prévue pour faciliter son intégration au marché du travail.

En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé à la Société que lors d'accidents multiples, un emploi ne soit déterminé pour une personne accidentée de la route qu'après l'analyse exhaustive de sa condition à la suite de ses accidents d'automobile, et qu'une preuve prépondérante démontre qu'elle est apte à travailler.

Les discussions se poursuivent entre le Protecteur du citoyen et la Société, qui travaillent de concert afin de trouver une solution efficace à ce problème.

Une information déficiente

Au mois de juin 2006, une citoyenne réclame à la Société de l'assurance automobile du Québec le remboursement de traitements rendus nécessaires à la suite d'un accident d'automobile. En avril 2008, bien qu'elle estime que les traitements sont opportuns, la Société en refuse le remboursement parce que l'infirmière spécialisée qui les a prodigués n'est plus membre de son ordre professionnel, ce qui contrevient au règlement. Toutefois, il appert que l'agent d'indemnisation au dossier possédait cette information depuis le mois d'octobre 2006.

Le Protecteur du citoyen a jugé que la décision de l'agent d'indemnisation était déraisonnable puisqu'elle aurait pu être rendue au mois d'octobre 2006, soit dix-sept mois plus tôt. Par ailleurs, la citoyenne a été privée d'une information essentielle qui l'a empêchée de retenir les services d'un autre professionnel membre de son ordre et d'être ainsi admissible à un remboursement.

Invoquant l'équité, le Protecteur du citoyen est intervenu auprès de la Société pour demander le remboursement de tous les traitements reçus par cette citoyenne. Reconnaissant son erreur, la Société a acquiescé à cette demande et a versé à la citoyenne la somme de 1 035 \$.

Annulation d'une réclamation de plus de 17 000 \$

À la suite d'un accident de la route, un citoyen déclare à la Société de l'assurance automobile du Québec que, n'eût été de cet accident, il aurait occupé un emploi. Il reçoit donc une indemnité de remplacement du revenu conformément à la Loi sur l'assurance automobile. Après enquête, la Société lui réclame une somme de 17 130,45 \$, étant d'avis qu'il n'avait pas réellement un emploi garanti au moment de l'accident.

Après avoir analysé le dossier, le Protecteur du citoyen a considéré que la Société ne pouvait recouvrer cette

somme. Le citoyen a fait cette déclaration de bonne foi, étant persuadé qu'un employeur lui garantissait un emploi n'eût été de son accident. Il a d'ailleurs présenté une preuve crédible en ce sens à la Société. En l'absence de fraude de la part du citoyen, la Société ne pouvait donc recouvrer ce montant, selon la Loi. Compte tenu de la crédibilité de la preuve du citoyen, le Protecteur du citoyen est intervenu auprès de la Direction de la révision administrative, qui a accepté de modifier la décision de l'agente d'indemnisation en déclarant que la Société n'était pas en droit de recouvrer la somme de 17 130,45 \$ versée antérieurement au citoyen.

Un refus d'analyse causant un préjudice important

En février 2008, la Société de l'assurance automobile du Québec rend une décision par laquelle elle refuse de reconnaître la relation entre une blessure subie par un citoyen et son accident d'automobile. En désaccord avec cette décision, ce citoyen s'adresse au Protecteur du citoyen. Quelques mois plus tard, la Société met fin au versement de l'indemnité de remplacement du revenu, étant d'avis que ce citoyen est apte au travail.

À la suite de son enquête, le Protecteur du citoyen a constaté que de nouvelles preuves médicales sont présentes au dossier et qu'elles n'avaient pas été analysées par la Société. Il demande à celle-ci de faire de nouveau étudier le dossier par un médecin-conseil, à la lumière de ces éléments supplémentaires.

Après plusieurs discussions, la demande du Protecteur du citoyen est acceptée. Un médecin spécialiste revoit finalement le dossier médical du citoyen et est d'avis que la blessure visée découle de l'accident d'automobile. En conséquence, la Société rend une nouvelle décision qui a notamment pour effet d'autoriser le versement de l'indemnité de remplacement du revenu. L'intervention du Protecteur du citoyen a également permis au citoyen de recevoir une somme rétroactive de 9 024,43 \$.

LA SOCIÉTÉ REMBOURSE LES SOMMES PAYÉES EN TROP PAR LES PROPRIÉTAIRES DE MOTOCYCLETTES CONSIDÉRÉES À TORT COMME ÉTANT À RISQUE ÉLEVÉ

Un citoyen conteste auprès de la Société le fait que sa moto a été classée parmi les modèles à risque, alors que les caractéristiques de son véhicule sont en réalité identiques à celles des motos ordinaires. Informé de cette plainte, le Protecteur laisse le soin à la Société d'examiner les arguments du citoyen. Quelques mois

plus tard, il apprend que la Société a révisé la liste des motos à risque et que le modèle du citoyen a été retiré. Le Protecteur du citoyen demande à la Société de rembourser la surprime à tous les propriétaires des motos visées.

Depuis 2008, la tarification des primes du régime public d'assurance automobile tient compte du risque que représentent les motocyclettes. Ainsi, en 2008, le coût de l'immatriculation de ces véhicules est passé de 416 \$ pour une moto ordinaire de 401 centimètres cubes et plus à 667 \$ pour une moto considérée comme à risque élevé, soit une augmentation de près de 40 %.

À la suite d'un premier refus de la Société, le Protecteur réitère sa demande auprès du Bureau de traitement des plaintes, déjà sensibilisé au problème, ayant lui-même reçu des plaintes pour ce motif. Moins d'un mois plus tard, le président et chef de la direction de la Société informe le Protecteur du citoyen que, par mesure d'équité, les sommes payées en trop par les propriétaires des motos retirées de la liste seront remboursées. Le Protecteur du citoyen est satisfait de cette décision.

UNE RÉVISION DES SYSTÈMES INFORMATIQUES S'IMPOSE

En 2008-2009, à la suite des interventions du Protecteur du citoyen, la Société de l'assurance automobile du Québec a pris des engagements qui impliquent des changements à ses systèmes informatiques. Or, compte tenu de l'ampleur des modifications requises et des autres priorités auxquelles elle doit faire face, la Société a dû retarder l'implantation des mesures correctives, comme en témoignent les exemples suivants.

La Société de l'assurance automobile du Québec accepte de revoir la méthode de divulgation des dossiers de conduite à la suite d'un pardon conditionnel, d'une réhabilitation ou d'une absolution

Le système judiciaire canadien permet aux citoyens reconnus coupables d'un acte criminel d'obtenir, trois ou cinq ans après avoir purgé leur peine ou payé l'amende exigée, un pardon conditionnel, une réhabilitation ou une absolution de la Commission nationale des libérations conditionnelles. Ces décisions permettent généralement à la personne de rendre non accessibles au grand public ses antécédents judiciaires et donc d'amoindrir, après un certain temps, les conséquences d'une condamnation criminelle.

La plainte d'une citoyenne qui s'était vu refuser le retrait d'une information concernant une condamnation criminelle pour conduite avec facultés affaiblies en 2004, de son dossier conducteur, a permis au Protecteur du citoyen de constater un changement de position de la Société de l'assurance automobile concernant la réhabilitation. En effet, celle-ci venait de décider de ne pas reconnaître la réhabilitation dans la gestion de ses dossiers. Bien que cette position soit légale puisque la Loi ne s'applique qu'aux dossiers conservés au sein de l'administration fédérale, le Protecteur du citoyen s'est interrogé sur la pertinence d'un tel changement, d'autant plus que les organismes provinciaux et municipaux collaborent généralement en restreignant l'accès à l'information relative à une condamnation criminelle des citoyens ayant obtenu une réhabilitation.

GAIN COLLECTIF

Le Protecteur du citoyen a appris qu'à la suite de ses questions, la Société a décidé, lorsque le citoyen donne la preuve de sa réhabilitation, de ne plus afficher sur l'état de dossier la mention d'une condamnation criminelle réhabilitée. En plus d'accepter de modifier le dossier de la citoyenne, la Société s'est engagée à faire de même pour les dossiers d'une cinquantaine d'autres conducteurs.

Défi de mise en œuvre

Le Protecteur constate cependant que la Société tarde à mettre en pratique les mesures correctives. Celle-ci dit éprouver des difficultés à mettre en place la solution pour conserver l'information tout en n'affichant plus la mention d'une condamnation criminelle réhabilitée lors de la production de l'état de dossier. En effet, cette information doit être conservée dans les dossiers de la Société pour le traitement d'éventuelles récidives à l'intérieur d'une période de dix ans, auquel cas, la Société a plein droit de considérer une nouvelle condamnation au Code criminel. Cette situation est en lien avec l'article 76, entre autres, du Code de la sécurité routière.

Le Protecteur du citoyen a été avisé que la Société a mis au point une solution administrative temporaire. Cependant, cette mesure n'est pas satisfaisante pour le Protecteur du citoyen car elle risque de ne pas donner son plein effet dans toutes les circonstances au pardon conditionnel, à la réhabilitation ou à l'absolution. Dans l'attente de changements à ses systèmes informatiques, la Société peut certainement trouver une solution administrative qui atteindrait le résultat visé.

Suspension du permis, mais non du paiement des droits

L'an dernier, le Protecteur du citoyen obtenait que la Société diffuse sur son site Internet l'information relative à la possibilité de demander le remboursement des droits payés d'avance pour une période pendant laquelle un permis de conduire a été suspendu. Cette année, le Protecteur du citoyen a constaté un autre préjudice lié à la suspension du permis, à la suite d'une plainte d'une citoyenne. Celle-ci s'est vue privée de l'usage de son permis par la Société pendant 34 mois pour des raisons médicales. Lorsque la suspension a été levée, la Société a facturé rétroactivement à cette citoyenne les droits impayés pour une partie de la période de suspension ainsi qu'une pénalité de retard. Le Protecteur du citoyen a obtenu l'annulation de la réclamation. Il a aussi poursuivi ses démarches auprès de la Société quant aux causes d'une telle facturation sans droit afin d'éviter que d'autres automobilistes aient à payer ce type de frais.

L'enquête a révélé qu'une telle facturation est automatiquement générée par le système informatique de la Société dans le cas d'une suspension de permis. Au contraire, lorsque la Société révoque le droit de conduire à un citoyen reconnu coupable d'une infraction criminelle, une telle facturation n'a pas lieu.

À ce jour, la Société est à la recherche d'une solution temporaire dans l'attente d'une révision de son système informatique.

Le Protecteur du citoyen ne peut se satisfaire de cette réponse car, dans l'attente, des citoyens et des citoyennes se font facturer des montants qu'ils n'ont pas à payer.

GAIN
COLLECTIF

Examen théorique réussi depuis plus de trois ans et permis d'apprenti conducteur valide : la Société exige une reprise!

Pour accéder à l'examen pratique de conduite, et au permis probatoire ou régulier selon le cas, une personne doit avoir réussi l'examen théorique et détenir le permis d'apprenti conducteur depuis au moins huit mois si elle a suivi un cours de conduite ou douze mois si elle n'en a pas suivi. Par ailleurs, en vertu d'une disposition du Code de la sécurité routière, la Société peut exiger qu'une personne qui ne détient plus de permis de conduire valide depuis plus de trois ans repasse les examens théorique et pratique pour obtenir un nouveau permis.

S'appuyant sur cette disposition, la Société exigeait qu'un titulaire de permis d'apprenti conducteur repasse l'examen théorique qu'il avait réussi depuis plus de trois ans pour accéder à l'examen pratique, et ce, même si le permis d'apprenti conducteur était toujours valide. Il s'agissait là d'une application illégale du Code de la sécurité routière. Le Protecteur du citoyen a obtenu que la Société mette fin à cette pratique pour l'ensemble des titulaires de permis d'apprenti conducteur. Dans ce but, la Société s'était engagée à modifier ses directives administratives rapidement et à adapter ses systèmes informatiques d'ici juin 2009. Compte tenu de l'ampleur des modifications requises et des autres priorités auxquelles elle doit faire face, la Société a dû retarder l'implantation des mesures correctives. Ces dernières pourront être réalisées à l'automne 2009.

Bien qu'il soit satisfait des engagements de la Société, le Protecteur du citoyen s'inquiète à nouveau du temps mis par l'organisme à procéder aux changements annoncés. En attendant, ce sont environ quatre mille conducteurs par année, selon les chiffres de la Société, à qui l'on demande de reprendre les examens théoriques, à l'encontre de la Loi.

Ce n'est pas la première année que les interventions du Protecteur du citoyen impliquent des modifications aux systèmes informatiques de la Société. Ainsi, il est intervenu dans le passé pour s'assurer que lorsqu'un citoyen effectue un changement d'adresse à la Société, ce changement est apporté dans tous ses dossiers, y compris dans celui de son véhicule en copropriété le cas échéant. À ce jour, seules des mesures administratives encadrent cette procédure, dans l'attente de modifications informatiques. Le Protecteur du citoyen est aussi intervenu à plusieurs reprises auprès de la Société pour que les citoyens qui effectuent des transactions en centres de services puissent vérifier l'ensemble de leur dossier, qu'il s'agisse de la validité de leur permis de conduire ou du statut de l'immatriculation de leur véhicule routier. De telles améliorations requièrent dans bien des cas une refonte complète des systèmes informatiques.

La Société se préoccupe de cette question depuis plusieurs années, ne serait-ce que dans le but d'assurer un service de qualité et des renseignements fiables à sa clientèle, conformément à sa Déclaration de services aux citoyens. Cependant, compte tenu de ses autres priorités et de l'ampleur des travaux requis par une telle révision, elle n'est toujours pas en mesure de s'attaquer à la tâche. Tout au plus prévoit-elle qu'un mandat de développement devrait débiter en 2011.

RECOMMANDATIONS

Considérant que chaque année des citoyens sont lésés à cause des limites des systèmes informatiques de la Société;

considérant l'importance, pour les citoyens, d'obtenir un portrait juste et complet de leur dossier lorsqu'ils s'adressent à la Société pour effectuer une transaction;

considérant que les limites des systèmes informatiques ne devraient jamais induire des citoyens en erreur quant à la validité de leur permis de conduire ou de leur immatriculation;

considérant qu'en aucun cas les limites des systèmes informatiques ne devraient justifier des exigences ou des facturations qui vont à l'encontre de la Loi;

le Protecteur du citoyen recommande à la Société :

qu'elle revoie ses systèmes informatiques de façon à permettre une vérification rapide de l'ensemble du dossier d'un citoyen qui effectue une transaction en centre de services, tant en matière de permis que d'immatriculation, et pour éviter des exigences contraires à la Loi;

qu'elle fasse de cette révision une priorité et qu'elle informe le Protecteur du citoyen des résultats de la réévaluation de son échéancier au plus tard le 30 septembre 2009;

que, dans l'intervalle, elle prenne les mesures administratives qui s'imposent, malgré les contraintes que cela implique;

qu'elle dépose au Protecteur du citoyen un plan d'action dans lequel seront précisées ces mesures, et ce, au plus tard le 30 juin 2009.

COMMENTAIRES DE LA SOCIÉTÉ

Voici les commentaires de la Société de l'assurance automobile du Québec, transmis par son président et chef de la direction :

« La Société accueille la première recommandation. Quant à la deuxième au sujet de la réévaluation de son échéancier, considérant l'ampleur et la complexité d'un tel exercice, la Société informera le Protecteur du citoyen de l'évolution du dossier plutôt que de s'engager sur une date ferme.

La Société accueille les troisième et quatrième recommandations et s'engage à produire le plan d'action demandé par le Protecteur du citoyen, et ce, au plus tard le 30 juin 2009. »

Commission de la santé et de la sécurité du travail

L'INDEMNISATION ET LA RÉADAPTATION DES TRAVAILLEURS

DES DÉLAIS INACCEPTABLES QU'IL FAUT ÉRADICUER

Des 86 ministères et organismes sur lesquels le Protecteur du citoyen a juridiction en matière d'administration publique, la Commission de la santé et de la sécurité du travail est au cinquième rang en ce qui concerne le nombre de plaintes reçues en 2008-2009, avec 840 plaintes. De celles-ci, 675 visent l'application de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles et 109 l'application de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels. L'analyse de ces plaintes fait ressortir que celles portant sur les délais de traitement sont les plus fréquemment fondées.

Bien qu'en matière d'indemnisation des personnes accidentées du travail le nombre de plaintes fondées diminue depuis quelques années, le Protecteur du citoyen constate que les délais occupent une proportion de plus en plus importante des plaintes fondées. Cette proportion atteint 64,7 % cette année par rapport à 37,7 % l'année dernière. Le changement de responsable du dossier ainsi que le retard dans le traitement des pièces essentielles à la prise de décision sont les causes de délai les plus fréquemment rencontrées. En matière d'indemnisation des victimes d'actes criminels, huit des neuf plaintes fondées concernent aussi le délai de traitement.

Des délais déraisonnables dans le traitement d'une demande placent souvent la personne accidentée du travail ou la victime d'un acte criminel dans une situation financière difficile. Par exemple, la personne accidentée qui attend plusieurs semaines une décision sur son droit à recevoir une indemnité de remplacement du revenu doit tout de même payer le loyer, l'épicerie ou l'électricité et remplir toutes ses autres obligations.

Très préoccupé par les conséquences des délais de traitement, le Protecteur du citoyen amorce une enquête afin de déterminer les causes de ce problème et les mesures correctives possibles. Le Protecteur du citoyen veut voir diminuer la récurrence de ces délais inacceptables eu égard à leurs conséquences sur les citoyens qui les subissent et dont la vulnérabilité est particulièrement grande.

GAIN
COLLECTIF

Une information manquante crée un préjudice

Un travailleur manifeste verbalement son désaccord à l'agent de la Commission de la santé et de la sécurité du travail qui a répondu négativement à sa réclamation. Toutefois, ce n'est qu'une fois le délai de contestation passé que le citoyen apprend que la demande de révision devait être faite par écrit, ce qui a pour résultat qu'il a été privé de ses recours. Afin d'éviter toute ambiguïté, le Protecteur du citoyen a demandé à la Commission de préciser, dans le libellé

de ses décisions, que la demande de révision doit être faite par écrit pour être recevable.

Le Protecteur du citoyen est satisfait que la Commission ait accepté de corriger le libellé de ses décisions, et ce, très rapidement. Depuis le 27 novembre 2008, toutes les lettres de décision concernant l'indemnisation des travailleurs mentionnent la nécessité de faire une demande de révision par écrit.

LE RECOUVREMENT PROGRESSIF EST PRÉVU PAR LA LOI

Dans le cas où un travailleur reçoit une indemnité à laquelle il n'a pas droit ou dont le montant est supérieur à celui auquel il peut prétendre, la Commission de la santé et de la

sécurité du travail peut recouvrer cette somme dans les trois ans du paiement. Cependant, si la personne a toujours droit à une indemnité de remplacement du revenu, la Commission peut retenir un pourcentage de cette indemnité qui varie de 25 %, si elle n'a pas de personne à charge, à 20 %, si elle a une personne à charge, ou à 15 %, si elle a plus d'une personne à charge. Ce pourcentage est retenu jusqu'à l'extinction de la dette.

Un travailleur reçoit des indemnités durant une période au cours de laquelle il tente un retour progressif à son emploi. Après avoir constaté le fait, la Commission doit recouvrer l'équivalent du salaire versé par l'employeur durant cette période. Or, elle retient 100 % de l'indemnité de remplacement du revenu du travailleur pour rembourser plus rapidement le trop-payé. Le travailleur est ainsi privé de la totalité de son indemnité alors que la Loi stipule que le remboursement ne peut excéder 20 % du fait qu'il a une personne à charge. L'intervention du Protecteur du citoyen a permis à ce travailleur de recevoir promptement la partie de l'indemnité de remplacement du revenu recouvrée trop rapidement par la Commission et d'étaler sa dette sur la base de 20 % de son indemnité jusqu'à sa compensation complète.

PROTECTION HORS QUÉBEC

L'employeur paie la prime, mais l'employé n'est pas assuré

Au cours de la dernière année, le Protecteur du citoyen est intervenu auprès de la Commission de la santé et de la sécurité du travail concernant la couverture d'assurance offerte aux travailleurs domiciliés hors du Québec, mais qui travaillent pour une entreprise québécoise. Il a en effet constaté, à la suite de plaintes, que ces personnes ne sont pas « assurées » lorsqu'elles sont victimes d'une lésion professionnelle à l'extérieur du Québec puisque la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles ne permet pas de les indemniser. Elles se trouvent donc sans couverture d'assurance, sans revenu ni recours durant leur période d'incapacité. Pourtant, la loi oblige l'employeur québécois à payer sa cotisation à la Commission en fonction de sa masse salariale totale, peu importe où le travail est effectué. De ce fait, tant les employeurs que les travailleurs concernés ont l'impression erronée d'être « couverts ». Selon le Protecteur du citoyen, il est déraisonnable d'exiger une prime sans faire bénéficier les travailleurs de l'assurance inhérente.

Le Protecteur du citoyen a donc demandé à la Commission d'examiner la situation afin de trouver une solution équitable. Le président du conseil d'administration et chef de la direction de la Commission a répondu que la Loi ne laisse pas de marge de manœuvre; il entend toutefois accroître les activités de sensibilisation auprès de la clientèle concernée.

Bien que constituant une amélioration, le fait d'informer la clientèle concernée ne corrigera pas cette contradiction. Le Protecteur du citoyen a donc porté ce problème à l'attention du ministre responsable afin qu'une solution législative soit apportée dans un souci d'équité envers tous les travailleurs.

DIRECTION DE L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE

Un délai moyen d'attente de sept minutes

Plusieurs citoyens ont fait part au Protecteur du citoyen des longs délais d'attente au téléphone avant de parler à un représentant de la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels, laquelle relève de la Commission de la santé et de la sécurité du travail. Devant la récurrence de ce commentaire, le Protecteur du citoyen a procédé à une vérification en mesurant le temps d'attente de cinquante appels faits à cette Direction durant une période de dix jours, en décembre 2008. Il a constaté un délai moyen de sept minutes entre la réponse automatisée et la prise de l'appel par un préposé et, à plusieurs occasions, l'attente a été de plus de quinze minutes avant que l'appel soit pris en charge par un préposé.

De tels délais déjà inacceptables le sont à fortiori compte tenu du caractère éminemment fragile des personnes concernées qui vivent souvent une situation dramatique, quelquefois désespérée, pour qui les procédures de la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels sont déjà lourdes.

Informées de ce constat, les autorités de la Direction reconnaissent le problème. La croissance soutenue du nombre d'appels chaque année pour un nombre constant de préposés expliquerait l'attente. La Direction incite ses préposés aux renseignements à offrir un service le plus complet possible, ce qui contribue à augmenter le temps d'attente.

La Direction a informé le Protecteur du citoyen qu'elle portera une attention particulière à ce problème au cours de la prochaine année. Toutefois, le Protecteur du citoyen est insatisfait de n'avoir pas obtenu d'engagement ferme et de mesures à mettre en œuvre pour améliorer la situation.

RECOMMANDATION

Considérant que les délais d'attente pour recevoir une réponse téléphonique à la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels sont très longs;

considérant les conséquences que cette situation peut entraîner sur une clientèle particulièrement vulnérable;

considérant que le Centre d'expertise des grands organismes, dont la Commission de la santé et de la sécurité du travail est membre, recommande un délai moyen de réponse téléphonique de 20 secondes dans 80 % des appels reçus;

le Protecteur du citoyen recommande que la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels lui dépose, d'ici le 30 juin 2009 afin de le mettre en œuvre sans délai, un plan d'action pour ramener le délai moyen de réponse téléphonique le plus près possible du standard recommandé par le Centre d'expertise des grands organismes.

COMMENTAIRES DE LA COMMISSION

Voici les commentaires de la Commission de la santé et de la sécurité du travail, formulés par son président du conseil d'administration et chef de la direction :

« Nous avons bien pris note des observations et recommandations apportées à l'égard des services téléphoniques de la direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels. D'emblée, je reconnais que de tels délais sont insatisfaisants. Soyez assurée que nous partageons votre préoccupation d'offrir le meilleur service possible à notre clientèle.

La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels a été saisie de vos commentaires le 9 décembre dernier et a exploré depuis différentes solutions. Toutefois, bien qu'il y ait amélioration, ces mesures n'ont pas encore eu tous les effets souhaités en raison d'une mise en place récente ou à venir.

L'accessibilité des services est une valeur essentielle et représente un facteur important à considérer afin d'améliorer de manière continue la qualité de nos relations avec la clientèle. Aussi, nous poursuivons nos efforts en ce sens en 2009 et suivrons de près l'évolution de la situation. »

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)

UNE INFORMATION INSUFFISANTE ET PEU ADAPTÉE

Dans l'accomplissement de sa mission, la CARRA communique de diverses façons avec les citoyens à titre de participants et prestataires des régimes de retraite des secteurs public et parapublic qu'elle administre. Elle établit, entre autres, l'état de participation des cotisants, leur soumet des propositions de rachat et estime leur rente. Un des motifs de plainte le plus fréquent que le Protecteur du citoyen reçoit au sujet de la CARRA concerne la déficience de l'information écrite qu'elle fournit à sa clientèle. Les renseignements transmis contiennent quelquefois des erreurs. Ce sont pourtant des renseignements sur lesquels les citoyens se fondent pour prendre des décisions importantes, notamment quant à leur retraite. À diverses occasions, l'information est absente ou insuffisante, ce qui empêche le citoyen de bien comprendre ses droits et ses obligations. Par ailleurs, lorsque les explications sont complètes, il est difficile de les comprendre tellement la matière est complexe. Les exemples qui suivent illustrent certaines conséquences de ces lacunes en matière d'information.

Ainsi, un nombre indéterminé de retraités se sont prévalus d'un programme d'anticipation de la pension de la sécurité de vieillesse et de la rente de retraite du Québec sur la base de renseignements qui ne leur permettaient pas de prendre une décision éclairée. L'information transmise par la CARRA à ces cotisants pouvait en effet laisser croire qu'il s'agissait d'une forme de « prêt » que ceux-ci remboursaient à partir de 65 ans, jusqu'à l'extinction de leur dette. En réalité, après le versement par anticipation d'une certaine somme, le programme comporte plutôt une réduction à vie de la rente à titre de « récupération ». Ainsi, dans certains cas et à leur grande surprise, des personnes ont en fait remboursé davantage que la somme reçue par anticipation et continueront à le faire jusqu'à leur mort. Le problème ne résidait pas dans la nature du programme, lequel n'est plus en vigueur, mais plutôt dans une incompréhension des citoyens qui ne pouvaient pas saisir les enjeux d'une adhésion à ce programme. La CARRA, après consultation des instances concernées, informera le Protecteur du citoyen des suites qu'elle entend apporter. Le Protecteur du citoyen évaluera si la solution envisagée s'avère équitable pour les personnes qui n'avaient pas obtenu une information suffisante.

Le Protecteur du citoyen est également intervenu dans des dossiers où la CARRA a transmis une estimation de rente erronée. Ainsi, à la demande du Protecteur du citoyen, la CARRA a fourni des explications et des excuses à une citoyenne dont elle avait surestimé la rente annuelle de plus de 5 000 \$. Dans ce cas, la citoyenne a pu minimiser le préjudice en reportant sa date de retraite avant qu'il soit trop tard.

De façon générale, il y a matière à amélioration quant à la qualité, à la précision et à la transparence de l'information que transmet la CARRA aux citoyens.

RECOMMANDATION

Considérant la complexité de l'information que traite et transmet la CARRA;
considérant l'importance des décisions qu'ont à prendre les citoyens sur la base de cette information et des conséquences qui peuvent en découler;
considérant l'engagement de la CARRA contenu à sa Déclaration de services à la clientèle à l'effet de donner des renseignements exacts et complets et d'établir avec exactitude le droit à une rente ou à un remboursement ainsi que la valeur de ce droit;

le Protecteur du citoyen recommande que la CARRA l'informe des résultats obtenus en matière d'amélioration de la qualité de l'information dans le cadre de la mise en œuvre de son plan d'action 2009-2010.

COMMENTAIRES DE LA CARRA

Voici les commentaires de la Commission, formulés par sa présidente-directrice générale :

« La CARRA convient avec le Protecteur du citoyen que l'information traitée et transmise pour l'administration des régimes de retraite est complexe. En effet, celle-ci provient d'un cadre législatif imposant, lequel gouverne les différents régimes. Toutefois, la CARRA attache une grande importance à la qualité de l'information destinée à sa clientèle. Elle en a d'ailleurs fait une priorité organisationnelle, et ce, bien que la clientèle de la CARRA soit très largement satisfaite des services rendus, tel que confirmé dans un récent sondage. Elle rend compte des résultats en cette matière à son conseil d'administration dans le cadre du suivi de son plan d'action annuel. De plus, le projet de modernisation actuellement en cours permettra une révision des communications de la CARRA.

Enfin, en ce qui a trait au dossier du programme d'anticipation de la pension de la sécurité de la vieillesse et de la rente du Québec, la CARRA entend soumettre le dossier à l'attention du Comité de retraite du RREGOP et informera le Protecteur du citoyen des résultats de cette consultation. »

Régie des rentes du Québec

DORÉNAVANT, UNE INFORMATION ACCRUE ET PLUS ACCESSIBLE

En plus de gérer le régime de rentes, la Régie des rentes du Québec est responsable de la surveillance des régimes de retraite complémentaires. Dans ce rôle, elle est appelée à rendre des décisions et des ordonnances qui peuvent avoir des conséquences importantes pour des citoyens et des citoyennes cotisants ou les retraités des régimes privés. Au cours d'une intervention concernant le dossier d'un cotisant, le Protecteur du citoyen a constaté que la Régie ne mentionnait pas toujours les recours possibles dans ses décisions ou ordonnances. De plus, la diffusion de ces décisions ou ordonnances auprès de toutes les personnes concernées était incomplète. Par exemple, des personnes retraitées n'ayant plus de représentant légal auprès de leur employeur ou de leur administrateur n'avaient aucun moyen de prendre connaissance de ces décisions. Pour le Protecteur du citoyen, cette façon de faire n'est pas conforme aux principes de la Loi sur la justice administrative.

GAIN COLLECTIF

Le Protecteur du citoyen est intervenu auprès de la Régie des rentes afin que chaque décision ou ordonnance comporte les éléments d'information nécessaires sur les recours permis par la Loi. Il a également demandé qu'un mode de diffusion des décisions ou ordonnances soit mis en place pour que toutes les personnes concernées puissent en prendre connaissance et y réagir au besoin. La Régie s'est montrée très ouverte à améliorer ses méthodes et a accepté les propositions du Protecteur du citoyen. Elle s'est engagée à faire en sorte que, dès les prochains mois, chaque décision ou ordonnance soit diffusée dans un endroit public accessible à toutes les personnes concernées. Elle y mentionnera également les recours possibles en conformité avec la Loi. Par ailleurs, le site Internet de la Régie des rentes a déjà été modifié en ce sens, à la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen.

COMBINAISON DES RENTES SANS EFFET NÉGATIF

Une addition qui soustrait...

Un citoyen a pour seul revenu l'indemnité de remplacement du revenu réduite de la Société d'assurance automobile du Québec et sa rente de conjoint survivant de la Régie des rentes, soit au total environ 1 100 \$ par mois. À ses 60 ans, il espère améliorer son sort en demandant sa rente de retraite à la Régie. Le préposé l'incite à demander plutôt une rente d'invalidité qui, en général, est plus avantageuse. Puisque, dans ce cas particulier, l'invalidité est liée à un accident d'automobile, la Loi oblige la Régie à payer la rente à la Société d'assurance automobile du Québec, laquelle verse au citoyen la somme la plus élevée entre l'indemnité ou la rente d'invalidité. Par ailleurs, la Loi prévoit également que la rente de conjoint survivant soit alors combinée à la rente d'invalidité, ce qui en diminue le montant. Ainsi, le citoyen qui croyait pouvoir augmenter son revenu subit une perte nette de près de 200 \$ par mois,

puisque le supplément qu'il reçoit par l'intermédiaire de la Société ne comble pas la diminution de sa rente de conjoint survivant. À cela s'ajoute une réclamation de 2 070 \$ de la Régie pour des sommes versées en trop puisque la combinaison des rentes est rétroactive à la date de mise en paiement de la rente d'invalidité.

Le Protecteur du citoyen est intervenu auprès de la Régie des rentes sur la base de l'équité. En effet, bien que la Loi ait été correctement appliquée, le résultat n'est manifestement pas équitable et raisonnable. La Régie a reconnu le bien-fondé de cette position, et la dette du citoyen a été annulée en révision. Toutefois, compte tenu de la législation actuelle, il a été impossible de faire rétablir le niveau de revenu qu'avait le citoyen antérieurement.

RECOMMANDATION

Considérant les effets inéquitables constatés dans des situations où il y a combinaison de rentes de la Régie des rentes du Québec et de la Société de l'assurance automobile du Québec;
considérant que, dans ces circonstances, le citoyen lésé n'a, en pratique, aucun recours puisque les instances concernées ne font qu'appliquer la législation en vigueur;

le Protecteur du citoyen recommande que, lors de la prochaine révision du régime de rentes prévue pour l'automne 2009, des mesures soient prises pour que les règles applicables en matière de combinaison des rentes dans les cas de citoyens indemnisés par la Société de l'assurance automobile du Québec ne puissent avoir pour effet de réduire leur revenu initial.

COMMENTAIRES DE LA RÉGIE

Voici les commentaires de la Régie des rentes du Québec, formulés par son président-directeur général :

« Le document de consultation intitulé *Vers un régime de rentes du Québec renforcé et plus équitable*, déposé à l'Assemblée nationale en juin 2008, prévoit déjà des mesures qui visent directement la combinaison de rentes d'invalidité et de conjoint survivant du Régime de rentes du Québec et, par extension, ces modifications toucheront les cas d'harmonisation avec la Société de l'assurance automobile du Québec. Les mesures envisagées visent notamment à corriger la réduction de revenu qui peut survenir selon les règles actuelles. »

PRÉCISION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le document de consultation dont fait état la Régie aborde effectivement la question de la combinaison des rentes. Toutefois, les mesures envisagées n'y sont pas suffisamment précises pour conclure que le problème sera entièrement réglé. Le Protecteur du citoyen attendra davantage de précisions sur les modifications envisagées et réagira en conséquence dans le cadre de la consultation à venir.