



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SIXIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

**de la Commission permanente de la culture**

**Le jeudi 18 avril 2002 — Vol. 37 N° 33**

Étude des crédits du ministère des Relations  
avec les citoyens et de l'Immigration (2)

**Présidente de l'Assemblée nationale:  
Mme Louise Harel**

---

**QUÉBEC**

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats des commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
Commission des affaires sociales	75,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation	25,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture	25,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission de l'éducation	75,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	15,00 \$

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec  
Distribution des documents parlementaires  
880, avenue Honoré-Mercier, bureau 195  
Québec, Qc  
G1R 5P3

Téléphone: (418) 643-2754  
Télécopieur: (418) 528-0381

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires sur Internet à l'adresse suivante:  
[www.assnat.qc.ca](http://www.assnat.qc.ca)

Société canadienne des postes — Envoi de publications canadiennes  
Numéro de convention: 40010195

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

## Commission permanente de la culture

Le jeudi 18 avril 2002

### Table des matières

Office de la protection du consommateur (OPC)	
Remarques préliminaires	1
M. Rémy Trudel	1
Discussion générale	3
Marquage unitaire des prix	3
Réglementation en matière de cartes de crédit	3
Agences de voyages	3
Prêteurs sur gages	3
Marquage unitaire des prix (suite)	4
Réglementation en matière de cartes de crédit (suite)	5
Prêteurs sur gages (suite)	6
Curateur public	7
Remarques préliminaires	7
M. Rémy Trudel	7
M. Christos Sirros	9
Discussion générale	10
Ventilation des crédits	10
Rôle et fonctionnement du Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées	13
Qualité des services offerts dans les régions	18
Droit d'appel concernant une demande d'accès au dossier d'une personne sous curatelle	21
Demande d'accès à des rapports d'études commandées par le Curateur public	21
Droit d'appel concernant une demande d'accès au dossier d'une personne sous curatelle (suite)	22
Demande d'accès à des rapports d'études commandées par le Curateur public (suite)	22
Taux d'embauche de membres des communautés culturelles	23

### Autres intervenants

M. Yves Beaumier, président  
M. Benoît Laprise, président suppléant

M. Lawrence S. Bergman  
M. Jean-Paul Bergeron  
M. Jean-Guy Paré

- \* Mme Nicole Fontaine, OPC
- \* Mme Nicole Malo, curatrice publique
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission



Le jeudi 18 avril 2002

**Étude des crédits du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration***(Quinze heures vingt et une minutes)***M. Rémy Trudel**

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, la commission de la culture se réunit cet après-midi avec comme mandat de procéder, pendant une période d'une heure, mais il y a eu des correctifs, c'est-à-dire jusqu'à 16 heures, pour étudier les crédits budgétaires consacrés à l'Office de la protection du consommateur et, à 16 heures, pour les deux heures qui suivent, les crédits alloués au Curateur public.

Alors, est-ce qu'il y a des remplacements, M. le secrétaire?

**Le Secrétaire:** Oui, M. le Président. M. Paré (Lotbinière) remplace M. Boulianne (Frontenac) et M. Laprise (Roberval) remplace M. Deslières (Salaberry-Soulanges).

**Le Président (M. Beaumier):** Parfait. Alors, je vous proposerais, comme mode de fonctionnement, le mode de fonctionnement suivant: compte tenu que nous ne disposons que de trois heures pour ces deux organismes, nous commencerons par de brèves remarques préliminaires au début de chacun des deux blocs, et j'accorderai ensuite la parole aux membres de la commission, en respectant le principe de l'alternance, pour des périodes d'environ 20 minutes, en vous invitant à la concision tant dans les questions que les réponses. Est-ce que cette façon de procéder serait agréée? M. le député de D'Arcy-McGee.

**M. Bergman:** M. le Président, j'entends, premièrement, que, à cause du fait qu'on commence à 3 h 25, on va reprendre les 25 minutes à une date ultérieure, étant prise l'importance de cette question pour les consommateurs. Et nous avons beaucoup de questions à poser au ministre. Alors, je veux être certain, M. le Président, que j'ai votre accord et consentement qu'on ait les 25 minutes qu'on perd aujourd'hui à une date ultérieure pour que le ministre et moi-même puissions échanger sur un sujet qui est tellement important.

**Le Président (M. Beaumier):** Je note, M. le député de D'Arcy-McGee, sauf que, quant à la disposition pour reprendre les minutes qui manqueraient, ce sera à la discrétion des deux leaders et de la présidence. Mais je comprends que votre message, là, il est passé. D'accord?

**Office de la protection du consommateur (OPC)****Remarques préliminaires**

Alors, en remarques préliminaires, j'inviterais le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour les remarques préliminaires. M. le ministre.

**M. Trudel:** Merci, M. le Président. En souhaitant la bienvenue au député de D'Arcy-McGee, qui est porte-parole de l'opposition en matière de protection du consommateur, oui, on va passer, j'en suis certain, d'agréables minutes à échanger sur les responsabilités et les affectations budgétaires que nous avons prévues pour 2002-2003 pour l'Office de la protection du consommateur.

Pour s'assurer des réponses les plus complètes possibles, dans le détail, évidemment, je serai aujourd'hui accompagné, pour la défense de ces crédits pour l'année 2002-2003, de Mme Nicole Fontaine, qui est la présidente de l'Office de la protection du consommateur, et, du côté du cabinet du ministre, de Mme Carole Cardinal, qui est particulièrement chargée de ces questions du côté de la formation ministérielle.

Et, M. le Président, je comprends la requête qui est faite par le député de D'Arcy-McGee. Il y a quelque chose d'assez inusité là-dedans, le ministre responsable de la protection du consommateur appuie la demande du porte-parole de l'opposition qu'on puisse tenter d'influer sur nos leaders respectifs que cette période puisse être consacrée le plus possible à la protection du consommateur et aux budgets qui sont affectés à la protection du consommateur. Alors, vous voyez que, déjà, ça commence dans la parfaite harmonie. Je ne sais pas si ça va être comme ça jusqu'à la fin, mais je le pense bien. Et c'est une requête avec laquelle nous pouvons facilement nous accommoder.

M. le Président, quelques remarques d'ouverture, quelques minutes pour dire que c'est donc avec plaisir que nous procéderons aujourd'hui, à titre de ministre responsable de la protection du consommateur, à l'étude des crédits de l'Office de la protection du consommateur pour l'année 2002-2003. Dans un premier temps, j'aimerais souligner qu'au cours du dernier exercice financier l'Office a célébré le 30<sup>e</sup> anniversaire de sa création. C'est tout à l'honneur du Québec. Même s'il a évolué au cours des ans, sa mission est demeurée inchangée, et il faut la rappeler: assurer la reconnaissance et le respect des droits des consommateurs et identifier leurs besoins de protection en regard des nouveaux enjeux de consommation. Je désire aussi souligner l'importance et la richesse des ressources humaines de l'Office, dont le savoir-faire et les connaissances constituent maintenant et toujours une force vers laquelle peuvent se tourner les citoyens lorsqu'ils sont confrontés à un questionnement ou à une difficulté en matière de consommation.

Des grandes questions ont marqué notre dernière année en matière de consommation et de protection du consommateur. Une question qui est particulièrement revenue dans l'actualité et qui fait suite à une intervention gouvernementale au niveau de la réglementation, c'est toute la question du marquage unitaire des prix. Une nouvelle réglementation en pareille matière a été mise en vigueur en février 2001. Cette nouvelle réglementation en matière d'indication et d'exactitude des prix faisait

suite à une décision, donc, du gouvernement de donner suite à cette intention au niveau du commerce de détail.

Rappelons que ces modifications permettent dorénavant aux commerçants qui le désirent de se prévaloir d'une exemption en matière de marquage unitaire des prix. Ils doivent cependant respecter des conditions comme l'utilisation d'une base de données unique, l'installation de lecteurs optiques pour les consommateurs, l'émission de reçus de caisse détaillés pour que le consommateur soit en mesure de vérifier et l'adoption d'une politique d'exactitude des prix dans l'établissement concerné. Je vous souligne, à cet égard, M. le Président, que le commerçant qui ne peut souscrire à l'ensemble de ces conditions doit maintenir le marquage unitaire des prix, tel que le prescrit l'article 223 de la Loi sur la protection du consommateur. Afin d'assurer l'implantation et le respect de la nouvelle réglementation, l'Office a mené un programme de surveillance qui s'est traduit par des enquêtes administratives. L'Office mène également une campagne de sensibilisation et d'information auprès des consommateurs afin qu'ils puissent se prévaloir de leurs droits en pareille matière.

Ce qui est le pendant en quelque sorte aussi au niveau du consommateur, une autre question qui a retenu notre attention, c'est ce qu'on appelle le profil du commerçant. Le consommateur, l'alter ego du consommateur, c'est le commerçant. Comment cette relation peut-elle s'établir de meilleure façon? Par la connaissance du profil du commerçant. On se rappellera que l'Office a mis en place en novembre 2000 une banque de données appelée Profil du commerçant qui permet d'informer les consommateurs, d'informer, donc, le consommateur, sur demande ou par téléphone, des plaintes formulées à l'endroit des commerçants. Ce nouvel outil a été créé, d'une part, pour inciter les consommateurs à se renseigner avant d'effectuer une transaction et à adopter un comportement d'achat, donc, plus averti et, d'autre part, afin d'inciter les commerçants à maintenir de bonnes pratiques commerciales ou, le cas échéant, bien sûr, de les améliorer. L'Office travaille à l'amélioration de ce nouvel outil d'information afin de le rendre disponible sur Internet au cours de l'exercice 2002-2003. La présidente de l'Office de la protection du consommateur procédera d'ailleurs très prochainement au lancement de ce nouvel outil mis à la disposition des consommateurs.

● (15 h 30) ●

Un nouveau secteur d'activité, aussi, lié à l'évolution de notre société au niveau technologique, au niveau des technologies de l'information, c'est toute la question du commerce électronique ou du e-commerce. L'Office, comme je l'ai mentionné plus tôt, s'est vu confier par le gouvernement du Québec le mandat d'élaborer un programme de certification volontaire des entreprises afin d'assurer la protection des droits des consommateurs dans le développement du commerce électronique. Il a organisé, à cet égard, en octobre dernier, sous le thème de la protection du consommateur dans le commerce électronique, un séminaire. Ce séminaire a réuni plus de 100 personnes, dont une vingtaine de conférenciers des milieux gouvernementaux, universitaires, des affaires et des associations de consommateurs. Il visait, dans un premier temps, à sensibiliser les entreprises aux attentes des consommateurs et les informer sur les

bonnes pratiques commerciales dans le commerce électronique. Et, si l'occasion est donnée, on pourra élaborer parce que beaucoup d'autres gestes sont posés à l'égard de ce secteur en termes de consommation.

Quelques indications, maintenant, pour refléter l'action de l'Office de la protection du consommateur au cours de la dernière année. Nous avons reçu, et ça démontre, encore une fois, la pertinence de l'Office de la protection du consommateur et des lois, règlements et règles en pareille matière au Québec, l'Office a reçu 258 219 demandes d'information et de plaintes de la part de consommateurs, dont 68 000 pour de l'information avant achat — ça veut dire que l'information qui s'est faite au cours des dernières années, pendant ces 30 dernières années, ça a porté fruit — donc, 68 000 pour de l'information avant achat et 173 000 demandes d'aide après achat. De ces demandes, 16 000 se sont traduites par l'envoi d'un formulaire de plainte. Et je rappelle aussi aux membres de la commission qu'avec cet outil le consommateur est invité à prendre la responsabilité du règlement de son litige. Le but de la démarche, ce n'est pas la chicane, c'est d'obtenir un règlement satisfaisant du litige. De plus, il a terminé 420 enquêtes et inspections et engagé 108 poursuites. Enfin, l'Office a obtenu 90 jugements de cour totalisant un peu plus de 300 000 \$ en amendes dans divers domaines de la consommation.

M. le Président, je peux, je pense, affirmer assez clairement aujourd'hui que l'Office de la protection du consommateur a mis tous ses efforts pour s'occuper des principaux enjeux de la consommation au Québec et fournir un service de première ligne de très grande qualité. Avec les employés, avec l'équipe des employés de tous les niveaux, cela nous a permis de relever ce défi qui est exigeant quand on sait l'importance de la consommation dans notre société. Le monde de la consommation connaît, lui, une rapide évolution et une complexité accrue. De nouvelles réalités apparaissent régulièrement, quasi quotidiennement et ont des effets marqués sur les pratiques commerciales et les habitudes de consommation. Les frontières nationales en matière de consommation, on le voit bien avec le commerce électronique, sont devenues planétaires.

Je conclus, M. le Président, en indiquant que l'Office a défini ses orientations ainsi que ses stratégies pour agir efficacement. Il vise principalement à être la référence en matière de consommation et, pour y arriver, fonde ses actions sur l'innovation et le respect de ses ressources humaines, de ses clientèles et de ses partenaires. L'intérêt pour les enjeux de consommation et la motivation du personnel nous permettent d'affirmer que l'Office maintient un fort leadership et aide efficacement les consommateurs et les commerçants à relever les défis du contexte économique et commercial actuel. Et, M. le Président, nous pourrions examiner en détail les activités de l'Office et l'application de la Loi sur la protection du consommateur au cours des prochaines minutes, je suis à la disposition des membres de la commission.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, merci beaucoup, M. le ministre. Alors, je passerais la parole au député de D'Arcy-McGee, porte-parole de l'opposition officielle en matière de protection du consommateur. M. le député.

**M. Bergman:** Merci, M. le Président. Moi aussi, j'aimerais souhaiter la bienvenue à Mme Fontaine et la remercier pour son travail comme présidente de l'Office de la protection du consommateur. Étant donné que nous avons seulement une heure pour échanger entre nous, au lieu de faire des remarques préliminaires, je voulais poser une série de questions pour le ministre, sur quatre «topics» qui sont d'importance pour le consommateur. Je vais les poser immédiatement. Alors, on peut échanger sur ces questions avant de parler sur la question des crédits, étant donné qu'on a seulement une heure. Je voulais...

### Discussion générale

**Le Président (M. Beaumier):** M. le député de D'Arcy-McGee, juste pour des questions de logistique, nous sommes en remarques préliminaires, et je voudrais savoir s'il y a d'autres membres de la commission qui voudraient aller en remarques préliminaires avant de passer aux questions et aux échanges. Parfait.

**M. Bergman:** Les questions que je voulais poser au ministre sont sur la question de l'étiquetage des prix, sur les cartes de crédit, les agences de voyages et les prêteurs sur gages. C'est les quatre «topics» qui, je pense, sont d'importance pour le consommateur.

### Marquage unitaire des prix

Dans la question de l'étiquetage des prix, je veux demander au ministre si la réglementation est respectée. Et est-ce que les commerçants qui se prévalent des exceptions prévues respectent les droits des consommateurs? Est-ce que l'Office fait des vérifications régulières aux commerçants? Car nous avons pris connaissance d'un rapport qui a été déposé par l'Office en février 2002, qui présente des résultats inquiétants sur le respect des règlements sur cette question. Il me semble — et j'aimerais que le ministre nous dépose une copie de ce rapport devant cette commission — il me semble que 87 % des commerçants visités par l'Office se retrouvaient en infraction face aux réglementations sur l'étiquetage des prix. Et, dans vos réponses à nos questions, dans la section P.37, vous indiquez que vous avez fait 154 visites administratives chez des commerçants, à l'été de 2001, et 134 de ces 154 visites étaient en infraction. Alors, l'Office a alors fait parvenir à tous les commerçants fautifs — il me semble, par vos rapports — un avis écrit leur demandant d'apporter des correctifs.

La question que je voudrais poser au ministre: Est-ce qu'il peut déposer d'abord à cette commission parlementaire une copie de chaque avis? Et est-ce qu'il peut nous donner les résultats à date en relation à ces infractions? Et, finalement, la question dans ce domaine: Qu'est-ce que le ministre a l'intention de faire, quel geste a-t-il l'intention de poser pour s'assurer que la réglementation est comprise et respectée par les commerçants pour la protection du consommateur?

### Réglementation en matière de cartes de crédit

Le deuxième domaine dans lequel j'aimerais échanger avec le ministre, M. le Président, c'est la question

des dispositions sur le crédit. Comme vous le savez, le groupe ACEF de l'est de Montréal, dans un communiqué daté du 20 mars 2002, affirme que le gouvernement n'agit pas sur les questions de l'émission des cartes de crédit sans le consentement préalable du consommateur, aussi, qu'il y a l'envoi des cartes de crédit non sollicitées et, troisièmement, qu'il y a une augmentation unilatérale par les institutions financières de la limite de crédit pour le consommateur. Alors, pourquoi est-ce que le ministre reste immobile devant de telles accusations?

Et, finalement, dans ce domaine, il y a un écart énorme entre les taux d'intérêt normaux et les taux d'intérêt sur les cartes de crédit qui sont chargés maintenant. Et je sais que c'est un domaine fédéral, mais, pendant que les taux d'intérêt baissent partout dans les banques et institutions financières, les taux d'intérêt sur les cartes de crédit demeurent toujours très élevés. Alors, est-ce que le ministre peut nous informer s'il a entrepris des démarches auprès de son homologue fédéral sur cette question?

### Agences de voyages

M. le Président, le troisième domaine dans lequel j'aimerais poser des questions au ministre, c'est la question des agences de voyages. M. le ministre, le gouvernement ontarien a adopté, l'automne dernier, une loi protégeant les agences de voyages en cas de faillite des transporteurs aériens. Est-ce qu'il peut dire à cette commission parlementaire quelle est la protection pour les consommateurs québécois et les agences de voyage au Québec en pareil cas? Quelle est la protection pour le consommateur québécois qui fait sa réservation sur Internet? Comme vous savez, M. le ministre, la plupart des sites Internet pour faire des réservations pour le voyage ne sont pas au Québec et les agences de voyages qui transigent avec les Québécois ne sont pas tenues d'obtenir une licence au Québec. Alors, qu'arrive-t-il s'il y a une faillite, dans ce cas? Comment est-ce qu'on peut protéger nos citoyens au Québec? Et je pense que c'est une question d'importance.

● (15 h 40) ●

Aussi, dans ce domaine, M. le Président, des agences de voyages, pendant l'année 2000, est-ce que le ministre ou est-ce que Mme Fontaine peut nous dire combien d'avis d'annulation du cautionnement pour permis d'agence de voyages ont été reçus par l'Office? Et, quand ils ont reçu ces avis d'annulation de cautionnement par les compagnies d'assurance, ils ont avisé les agences de voyages. Et combien de nouvelles cautions est-ce que vous avez reçues suite à cette lettre que vous avez envoyée aux agences de voyages? Et est-ce que vous pourriez nous dire combien d'annulations de permis d'agences de voyages vous avez émises et s'il y a des agences de voyages qui, maintenant, pratiquent leur métier sans avoir un cautionnement? Alors, c'est une question sur laquelle on aimerait échanger avec vous dans ce domaine.

### Prêteurs sur gages

Et, finalement, si vous me permettez, M. le Président, les prêteurs sur gages. J'ai eu l'opportunité d'échanger avec Mme la présidente et je sais que c'est

un problème énorme dans notre société, un problème qu'on ne peut pas régler tellement facilement, mais je pense qu'il y a beaucoup de consommateurs qui sont pris sans argent, qui doivent nourrir leur famille et qui ont sûrement recours aux prêteurs sur gages. Et je sais qu'il y a beaucoup de prêteurs sur gages maintenant qui n'ont pas les permis requis. Est-ce que le ministre peut nous dire qu'est-ce qu'il entend faire dans ce domaine? Ministre après ministre de ce gouvernement nous ont promis une action, et, jusqu'à ce jour, la seule chose qu'on a vue, c'est un nouveau ministre dans votre domaine, sans avoir d'action, sans avoir de protection pour le consommateur.

Et, dans la section P.26 des réponses que vous nous avez données, relative au nombre de plaintes reçues par l'Office dans divers domaines, on voit que, dans d'autres domaines, vous avez eu des plaintes au nombre de 522, 993, 175, 140, 222, mais, sur les prêteurs sur gages, vous avez eu seulement 10 plaintes. Alors, ça me dit que quelque chose ne marche pas, quelque chose ne marche pas, que nos citoyens même ont peur de porter une plainte à l'Office, quand dans d'autres domaines vous avez 523 plaintes, 993 plaintes, 175, 140 et 222. Alors, je me demande pourquoi le gouvernement n'agit pas dans ce domaine pour protéger les plus démunis de notre société.

Il y a beaucoup d'autres questions qu'on a dans les réponses que vous avez soumises à nous dans les études de crédits, nous avons beaucoup de pages où on aimerait vous demander des questions, mais, pour le moment, j'aimerais échanger avec vous sur les quatre sujets que j'ai soulevés ici, M. le ministre. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Beaumier):** Merci, M. le député de D'Arcy-McGee. Alors, en réponse, M. le ministre.

**M. Trudel:** Merci, M. le Président. Encore une fois, je me dois de le présenter comme étant un phénomène de convergence vers les phénomènes qui nous intéressent, puisque, dans mes notes d'ouverture et de présentation, je soulevais à peu près ces mêmes questions, plus d'autres secteurs d'activité sur, par exemple, toute la protection des consommateurs en matière de voyages et d'achats relatifs aux voyages, et la question des prêteurs sur gages. Alors, évidemment, on est en mesure d'apporter un certain nombre de réponses. Bon.

### Marquage unitaire des prix (suite)

Abordons d'abord, M. le Président, la question qui est la principale question de l'année, les commerces qui ont été dispensés du marquage unitaire de leurs articles, sur les articles qui sont mis en vente, suite à l'entrée en vigueur, comme je le disais, en février 2001, du règlement. D'abord, il faut indiquer au porte-parole de l'opposition, dès ce règlement ayant été mis en vigueur, donc en février 2001, l'Office de protection du consommateur a d'abord procédé à une période d'information pour l'implantation du règlement, c'est-à-dire les conditions qui devaient être respectées et qui doivent également prendre place lorsqu'on décide, dans un commerce de détail, de ne plus procéder au marquage

unitaire des articles. On a vu tantôt, il y a des conditions qui sont liées à cela, qui assurent la protection du consommateur.

Bon. On a procédé d'abord à cette phase d'implantation et aussi d'information des consommateurs, parce que le consommateur, il a des recours immédiats, je dirais, lorsqu'il y a une différence de prix, par exemple, entre ce qui est affiché pour la catégorie d'articles et ce qui peut être facturé au consommateur à la caisse. Bon. Alors, on a fait toute une campagne d'information à cet égard-là, en indiquant toujours, en indiquant toujours, d'abord, la nécessité de cette information dans les espaces au niveau des commerces qui adoptent une telle pratique. Les consommateurs doivent être avertis de leurs droits et des recours possibles, et, deuxièmement, ça ne leur enlève jamais non plus, aux consommateurs, ce droit de porter plainte auprès de l'Office de la protection du consommateur. Il peut exercer lui-même sa responsabilité, mais l'Office va toujours accueillir les plaintes en pareille matière. Bon.

Cette phase étant réalisée, des commerces ayant obtenu leur dispense du marquage unitaire des articles, l'Office a procédé à une deuxième série d'actions. On est allé vérifier sur le terrain, on est allé vérifier à peu près partout au Québec, pour ne pas être uniquement, là... Peut-être que les gens pourraient être amenés à penser que c'était juste dans la région de Montréal. Non. Dans la région de l'Abitibi, du Bas-Saint-Laurent, de la Côte-Nord, de l'Estrie, en Gaspésie, Laurentides, en Mauricie, à Montréal, dans l'Outaouais, à Québec et au Saguenay—Lac-Saint-Jean, on a procédé, donc, à un certain nombre de vérifications, avec une méthode au hasard, là, dans le choix des espaces commerciaux qui ont été rencontrés.

Alors, on a procédé à des vérifications dans 154 commerces, 154 commerces. La résultante essentielle... Je fais une parenthèse: oui, M. le député de D'Arcy-McGee, on pourrait vous faire parvenir, là, le rapport plus complet par l'Office de la protection du consommateur de ce résultat de la phase II, parce que, je vous le dis tout de suite, il va y avoir une phase III, il va y avoir une phase III au niveau de l'application de ce règlement. La résultante, c'est que, chez l'ensemble des 154 commerces visités, il y en avait effectivement 134 qui présentaient défaut de l'une ou l'autre des dimensions — pas toujours d'égale importance, là — l'une ou l'autre des dimensions ou des conditions exigées pour obtenir cette dispense, donc, vis-à-vis des consommateurs.

Et là je pense que ça vaut la peine de donner les principales dimensions parce que souvent — on dit: 134 qui présentaient des irrégularités — ça peut être des irrégularités mineures, ce n'est pas tout de même ampleur, de même importance. En fait, 78 commerçants, chez 78 commerçants, les principales irrégularités constatées étaient les suivantes. Trente-deux émettaient des reçus de caisse n'offrant pas suffisamment d'information pour les consommateurs. Il faut que le consommateur soit en mesure d'effectuer sa comparaison pour tel article, pour tel article par rapport à ce qu'il a pu observer sur le marquage tablette pour le produit et la vérification possible à l'aide du lecteur optique. Mais encore, il ne faut pas placer le consommateur dans une situation de débiter une recherche sur son ruban-caisse, sur son reçu de caisse qui l'amène à une recherche intensive où on ne

s'y retrouve plus. Et il y a des indications dans le règlement de la nécessité de la clarté à cet égard-là. Il y en avait 22 qui avaient omis d'apposer une étiquette sur la tablette. Bon. On voit bien que ce n'est pas de même importance; c'est plus important. Dix-neuf n'avaient pas apposé une affiche relative à la politique d'exactitude des prix à proximité de chaque caisse — hein, de chaque caisse. Il faut qu'il y ait de l'information. Et 21 établissements de plus de quelque 700 m<sup>2</sup> n'étaient pas dotés d'une grande affiche sur cette politique de la dispensation de l'étiquetage unitaire des articles et, par ailleurs, des recours du consommateur en termes de droits. Par ailleurs, chez 56 commerçants qui avaient continué d'étiqueter unitairement leurs prix, on a constaté chez eux, chez 54 d'entre eux aussi des irrégularités en matière d'indication des prix, telles que — ce qu'on m'indique comme information — une absence d'étiquette sur les produits, parce qu'on a fait des vérifications dans différentes catégories. On a également décelé une absence de la présence d'étiquettes sur des produits en solde, ne permettant pas au consommateur de comparer les prix réguliers aux prix réduits et, chez 20 autres, des erreurs en matière d'exactitude des prix. Bon. Donc, 134 commerces qui présentaient des problèmes.

● (15 h 50) ●

On leur a — vous l'avez mentionné, d'ailleurs, vous êtes bien informé — on leur a tous fait parvenir une communication écrite pour leur signaler qu'ils devaient se conformer parce qu'il y avait défaut de respecter l'une ou l'autre des conditions. Et chacun de ces commerçants maintenant est en mesure de dire: L'Office, pour les consommateurs, a fait son travail. Ils doivent rectifier.

Et il y aura une phase III. On va faire des vérifications. On va faire des vérifications auprès de ces commerces, chez ces commerçants à qui on a demandé, donc, dans la suite aux visites d'inspection et des enquêtes, de procéder à des corrections. S'il n'y a pas de correction, il y aura une phase où on tentera des poursuites. On va tenter des poursuites, M. le Président, pour faire en sorte que... pour que les autres commerçants en général, hors l'échantillon, hors l'échantillon que nous avons inspecté, que ce soit très clairement et que les résultats, avec les moyens que nous avons, soient connus, soient connus, et on va, nous aussi, intensifier notre programme d'enquête au hasard. J'imagine que les gens qui sont intéressés par la consommation, dans le domaine du commerce, ils vont relever nos informations. Trois minutes, qu'il me reste? Au total?

**Le Président (M. Beaumier):** Pour ce bloc-là, oui. C'est un bloc de 20 minutes. Je comprends les contraintes, mais c'est celles qu'on s'est imposées.

**M. Trudel:** O.K. Je vais tenter de faire vite, mais j'imagine qu'on va être capables de se retrouver en quelque part pour les autres questions parce que c'est bien important, les questions qu'il a posées.

**Le Président (M. Beaumier):** C'est la demande qu'a faite le député de D'Arcy-McGee.

**M. Trudel:** Alors donc, il va y avoir une autre phase, et puis, à cet égard-là, des poursuites, puis également

intensification au niveau des enquêtes au hasard. Ça va être au hasard. Que tout le monde se le tienne pour dit, là, les gens qui pratiquent... qui ont cette dispense-là, ça va être au hasard, et tous peuvent être touchés. Je vais tirer la ligne là. C'est l'information que je peux donner.

### Règlementation en matière de cartes de crédit (suite)

Il y en aurait d'autres, mais, compte tenu du temps qui nous est imparti, j'imagine qu'on peut aborder la question des cartes de crédit, c'est-à-dire une pratique qui semble s'être développée, donc, chez les institutions bancaires. On sait déjà que la réglementation interdit de faire parvenir à un consommateur une carte de crédit non sollicitée, non sollicitée par le consommateur. Mais là le député a raison aussi, il semble se dessiner une pratique fin fine un peu de faire la même chose ou à peu près de la part de certaines institutions financières auprès du consommateur en les flattant dans la bonne direction. Une minute pour décrire cette situation-là, M. le Président. Bien là je m'interromps parce que je vais manquer... Mais, M. le Président, on avait jusqu'à 4 heures?

**Le Président (M. Beaumier):** C'est un défi.

**M. Trudel:** Mais, si c'est 4 heures, il me reste cinq minutes.

**Le Président (M. Beaumier):** Écoutez, on va se clarifier. C'est des blocs de 20 minutes, puis, après ça, on procède par alternance. Alors, ce premier bloc de 20 minutes est terminé, et on passerait, pour un deuxième bloc de 20 minutes, avec le député d'Iberville.

**M. Trudel:** Je vais arrêter là, mais je m'engage à répondre aux questions à travers les autres questions du député.

**Le Président (M. Beaumier):** Parfait. Alors...

**M. Trudel:** Parce que, peut-être, moi, j'avais pris pour acquis, M. le Président, que, bon, je répondais à cela puis... C'est correct.

**Le Président (M. Beaumier):** Moi, je prends des choses pour acquises, mais je prends les choses par règlement aussi. M. le député d'Iberville. Oui, M. le député.

**M. Bergman:** J'espère, nonobstant le règlement... Et je sais qu'on doit finir à 4 heures et on a un autre 20 minutes une autre journée plus tard, mais j'aimerais avoir un «commitment» du ministre que, les questions qu'on vient de poser aujourd'hui, on aura une réponse détaillée d'une manière ou d'une autre. C'est des questions qui troublent beaucoup des personnes dans notre société, et c'est important qu'on ait ces réponses. On a seulement une heure sur ce sujet, mais c'est important que les réponses soient reçues d'une manière ou d'une autre.

**Le Président (M. Beaumier):** Bien.

**M. Trudel:** ...minute, là. Je peux peut-être terminer, là. Non?

**Le Président (M. Beaumier):** Non. Je pense qu'on va passer au député d'Iberville, s'il vous plaît.

**M. Trudel:** O.K.

### Prêteurs sur gages (suite)

**M. Bergeron:** Merci, M. le Président. Mais, dans mon souci de collaboration, je vais poser ma question, et cette question correspond à la quatrième question du député de D'Arcy-McGee. Tout le... était un phénomène de grande ville. Et j'ai vu apparaître dans ma région des prêteurs sur gages.

Dans un premier temps, j'aimerais savoir qu'est-ce qui s'est fait au niveau de la surveillance, parce que, souvent, ces boutiques-là, ces entreprises-là peuvent, disons, cacher des réalités qui sont peut-être un peu plus obscures. Ça, c'est ma première question.

Et la deuxième question, c'est qu'une des solutions à la problématique des prêteurs sur gages serait peut-être l'accession à un crédit, à une forme de crédit qu'on pourrait appeler le microcrédit. J'aimerais savoir qu'est-ce qui s'est fait au cours de la dernière année. Parce qu'on l'avait abordé l'an dernier, lors de l'étude des crédits, et on avait parlé de ça, du microcrédit. J'aimerais savoir qu'est-ce qui s'est fait, disons, pour voir à atténuer cette problématique-là des prêteurs sur gages et offrir des solutions de rechange aux consommateurs qui fréquentent ce genre d'établissement.

**Le Président (M. Beaumier):** M. le ministre.

**M. Trudel:** Bien, d'abord, M. le Président, je peux répondre au député de D'Arcy-McGee. Si on ne trouvait pas le temps de donner les réponses en étude de crédits, on fera parvenir des réponses écrites au député parce que ce sont des questions importantes. Oui, il faut que réponses soit obtenues. Alors, j'en prends l'engagement. Si ça ne fonctionnait pas en termes de temps, là, on vous fera une réponse écrite et puis on pourra échanger là-dessus. C'est extrêmement important.

Sur la question des prêteurs sur gages, donc, cette question-là fait l'objet de préoccupations depuis un bon nombre de mois à l'Office de la protection du consommateur, et on va très certainement se souvenir qu'une première série d'enquêtes ont conduit à 128 poursuites, pour un total de 800 chefs d'accusation pour des infractions à la Loi sur la protection du consommateur en pareille matière. En 2001-2002, on a poursuivi notre opération surveillance avec 40 nouvelles enquêtes qui ont été effectuées. Ça a conduit au dépôt de 500 nouveaux chefs d'accusation. Alors, je ne sais pas si, dans le comté de Richelieu, on a déposé de nouvelles accusations, parce que, là, on le laissera rouvrir. Bon. Alors, ça se propage. Donc, notre action aussi s'intensifie: 500 nouveaux chefs d'accusation sur des prêteurs à gage dans les différentes régions du Québec, toujours en vertu de la loi.

On fait en sorte que, donc, les dispositions et la priorisation que nous avons faite de ce dossier en 1999 soient suivies d'une action soutenue. On n'a pas de relâche, là. On n'a pas de relâche. On n'a pas des équipes d'enquête et d'inspection comme des grands corps policiers, mais les enquêteurs que nous avons mis

sur des questions, on le voit bien, donnent des résultats. On a même été contestés. On a été contestés quant à cette capacité d'intenter des poursuites, et le Tribunal administratif du Québec a confirmé nos prétentions à l'égard des dispositions de la loi qui fixent un plafond, qui fixent un plafond aux taux d'intérêt annuels qui peuvent être chargés pour les prêteurs sur gage. Ce n'est pas petit, là, mais c'est par règlement et en vertu des assises de la Loi, évidemment: 35 %, 35 % pour une année, pour une année. Et on a vu confirmée cette capacité pour le Québec.

● (16 heures) ●

Et tout ça, bien, ça nous amène aussi à la question posée par le député de Richelieu. La contrepartie à cela, c'est, si on gère ce secteur d'activité pour le consommateur, c'est que, oui, il y a une situation de consommation — j'emploierai un euphémisme — mais c'est provoqué par une autre situation et, en général, par des gens, donc, qui ont des difficultés au niveau de leur crédit ou des capacités de crédit. Eh bien, on a été proactifs aussi dans ce secteur-là. On a fait une entente. Enfin — on a fait une entente — on a convenu avec le Mouvement Desjardins que le Mouvement Desjardins, partout sur le territoire québécois, allait rendre disponibles des marges de microcrédit — pour les appeler comme cela, des marges de microcrédit — pour ces gens par le Mouvement Desjardins, en collaboration avec les ACEF dans les régions du Québec. 500 000 \$, je crois, 500 000 \$ qui ont été rendus disponibles. Bon.

Donc, il y a un mouvement aussi positif pour dire au consommateur, et là on n'a pas le temps d'aborder les moyens d'information du consommateur, mais, à travers tous les moyens que nous avons, en sus du contact direct, pour dire: Oui, là, maintenant, il y a un mouvement qui est amorcé des institutions financières responsables, le Mouvement Desjardins et les caisses populaires, pour avoir accès à ce type de crédit pour les gens qui sont plus démunis. Action positive mais également contrôle pour éviter les abus du côté de cette pratique commerciale des prêteurs sur gages. C'est l'essentiel des informations, à moins que la présidente de l'Office ait des informations supplémentaires qui peuvent être utiles.

**Le Président (M. Beaumier):** Mme Fontaine.

**Mme Fontaine (Nicole):** Je pense que ça fait le tour de l'essentiel. Effectivement, on a mené, dans ce milieu, de nombreuses enquêtes, comme vous avez pu le voir. Nous avons fait cette action en collaboration avec les corps policiers dans toutes les régions du Québec. Et, également, il est bon de savoir que, dans ce secteur d'activité problématique, c'est vraiment un travail de concertation qui est nécessaire parce que l'Office seul ne peut pas arriver à contrer ces pratiques-là parce qu'il y a plusieurs choses en jeu. Il y a, à la fois, que ces maisons, ces prêteurs sur gages ne détiennent pas de permis de l'Office, ne respectent pas les modalités contractuelles qui sont prévues aux règlements de l'Office. Mais il y a plusieurs autres infractions, entre autres, les taux de crédit, et ça, ça relève du fédéral; en plus, il y a les heures d'ouverture, ça, c'est régi par les municipalités, et d'autres infractions, et si bien qu'on s'est associés à ces partenaires-là pour mener une offensive.

Je dois vous dire qu'il y a aussi beaucoup de poursuites intentées par les corps policiers et les autres partenaires. On a tout un rapport, d'ailleurs, là-dessus. Et il y a actuellement plusieurs décisions des cours qui sont attendues, plusieurs jugements qui probablement comporteront, pour ces établissements-là, des amendes à payer. Alors, on est en attente. Nous, on a déjà eu un premier jugement du TAQ — parce qu'ils contestaient, les prêteurs sur gages contestaient notre possibilité de ne pas émettre un permis — et on a gagné, on était bien contents. Maintenant, il y a plusieurs autres jugements concernant les poursuites intentées par les autres partenaires dans cette offensive pour tenter que soit mieux encadré ce milieu-là.

Dans ce milieu-là, actuellement, la question, ce n'est pas tellement: Est-ce que les lois sont adéquates? C'est plutôt une question d'application des lois. Et on a convenu que, après un bilan, un deuxième bilan — parce qu'on en a déjà fait un, il y en a un deuxième qui devrait être prêt dans les prochaines semaines — on aura à vérifier et à réévaluer comment mener cette action dans ce milieu qui n'est pas facile à encadrer.

### Curateur public

**Le Président (M. Beaumier):** Merci, Mme Fontaine. Alors, comme nous avons convenu vers 16 heures, alors nous allons procéder aux crédits alloués au Curateur public, et nous procéderons comme tantôt, avec des remarques préliminaires de part et d'autre, et ensuite on passera aux étapes des échanges. Alors, M. le ministre.

### Remarques préliminaires

**Le Président (M. Laprise):** On demanderait au ministre de bien vouloir s'exécuter concernant les... Vous avez maintenant, à l'ordre... Ça a été donné? C'est combien de minutes? Vingt minutes? Vingt minutes pour M. le ministre, 20 minutes pour le responsable de l'opposition, qui est critique de l'opposition au niveau du Curateur public.

### M. Rémy Trudel

**M. Trudel:** Merci, M. le Président, en souhaitant la bienvenue au député de Laurier, porte-parole en matière des choses qui concernent le Curateur public du Québec. Et vous comprendrez que, physiquement, il va y avoir un peu de mouvement parce que, les gens de la protection du consommateur dégageant la salle, se joint à nous, aujourd'hui, avec tout le public dans les galeries et l'ensemble du public in vivo qui nous surveille et qui suit avec grande attention, grande attention nos propos, se joint à moi en particulier Mme Nicole Malo, qui est la curatrice publique du Québec, qui sera avec nous pour répondre aux questions de l'opposition quant à cette importante fonction sous la responsabilité du ministre des Relations avec les citoyens et la curatelle publique qui a fait l'objet de beaucoup d'interventions, beaucoup de travail au cours des dernières années, compte tenu de situations particulières que nous avons vécues pendant cette période, avec des résultats qui, ma foi, je le dis d'entrée

de jeu, nous amènent à regarder l'horizon avec beaucoup plus d'optimisme et avec aussi beaucoup plus d'assurance quant au rôle qui est joué par... — devons-nous le répéter, M. le Président? — quant à cette personne qu'est le Curateur public du Québec, puisque ce rôle, c'est d'être la personne qui gère pour des milliers de personnes comme si c'étaient ces personnes elles-mêmes, gérer leurs biens, leurs intérêts, assurer la protection de ces personnes tout comme si la personne elle-même était apte à agir pour elle-même. Alors, avec Mme Malo, qui est aujourd'hui avec nous, toute l'équipe de la curatelle publique qui est avec nous, et, si nous avons besoin, on pourra y référer pour répondre aux questions.

Le rôle de la curatelle publique, il faut le rappeler en détail, je pense que c'est important: assurer la protection et la représentation des personnes les plus démunies — ce qu'on appelle généralement les sans-voix — dans notre société et qui ont été déclarées inaptes. Le Curateur public du Québec administre les biens laissés sans maître — ça, c'est une mission récente — et les remet à leurs ayants droit ou, à défaut, à l'État; mission complémentaire. Il est donc important que le gouvernement et l'Assemblée nationale soutiennent avec tous les moyens nécessaires cette institution et les personnes qui y oeuvrent. C'est d'ailleurs ce que nous avons réalisé au cours de la dernière année et, avec les défis qui se présentent pour la nouvelle année, de nouvelles actions importantes.

Je pense qu'il est important, M. le Président, de revenir sur la situation qui a été mise en lumière en 1998 et qui fait l'objet d'actions depuis cette période avec l'appui de l'Assemblée nationale, une réforme majeure à tous les points de vue de la curatelle publique. Trois années de fonctionnement depuis ces révélations, depuis les faits qui ont été évoqués ici, à l'Assemblée nationale, nous sommes donc à mi-chemin de la réorganisation dans la réforme de nos services du Curateur public. Et on va continuer — on le voit bien avec les crédits qui sont accordés et l'importance de l'augmentation des crédits — à intensifier notre action de réforme dans le secteur de la curatelle publique.

Les crédits, pour l'année 2002-2003, vont donc totaliser 42,8 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 20 % par rapport à 2001-2002. On le voit bien, par rapport à l'augmentation générale des crédits, dans l'ensemble du gouvernement, on est loin d'être à 20 %. Pourquoi y sommes-nous, à 20 % d'augmentation pour l'année à venir pour le Curateur public, pour la curatelle publique? Bien, c'est parce que nous sommes lancés dans cette réforme nécessaire pour assurer la protection et l'administration des biens de ces personnes et que nous avons... il est nécessaire de mettre en oeuvre ces actions.

● (16 h 10) ●

On pourrait aussi évidemment indiquer pourquoi avons-nous attendu jusqu'à ce moment pour ajouter des ressources. C'est parce que, M. le Président, nous sommes à rebâtir, il faut le faire par étapes et que tout cela ne peut pas se réaliser d'un seul coup. Il y avait beaucoup à faire, mais tout ne pouvait pas se faire en même temps. La capacité de réalignement, d'intensification de l'action et de réorganisation des missions et des nouvelles missions qui ont été données au Curateur public fait en sorte que

nous avons procédé à une réforme en différentes phases. D'abord, une phase I, où on avait consenti au Curateur public un ajout important de ressources à la suite de la décision d'entreprendre une réforme majeure de l'institution. Une étape importante a été franchie lors de la première année, la première phase de cette réforme, dans un contexte d'urgence, parce qu'il y avait, oui, urgence d'intervenir mais avec des priorités bien ciblées. Il fallait rehausser le niveau des services offerts, établir des liens plus étroits avec les personnes représentées, réparer les préjudices financiers causés à certaines d'entre elles, et c'est ce à quoi l'organisation s'est appliquée.

Au regard de la mission de protection, la première mission que j'ai évoquée tantôt, le virage opéré en faveur de la protection de la personne s'est traduit par une présence accrue, empathique et professionnelle du Curateur auprès des personnes incapables placées sous sa protection. Nous avons d'abord abordé cette dimension de la mission protection. Le Curateur a aussi resserré ses liens avec les personnes qu'il représente grâce à un programme de visites en établissement et à domicile. Souventefois, évidemment, les personnes déclarées incapables sont en établissement ou encore lorsqu'elles sont à domicile, il nous fallait être en mesure, et nous sommes maintenant en mesure de mieux les connaître et de leur offrir une assistance et une représentation plus adéquates.

Également, on a procédé à l'embauche d'une équipe de spécialistes pour constituer le service de consentement aux soins, ce qui a permis au Curateur de répondre aux requêtes des établissements de santé dans les meilleurs intérêts de la personne. Parce que, lorsqu'on mentionnait tantôt que le Curateur public, c'est la personne qui agit pour cette autre personne, c'est une personne qui décide pour cette personne, et, par exemple, en matière de consentement aux soins, disons qu'on peut affirmer... La curatrice publique du Québec pourra apporter davantage d'information, mais souventes fois on a retrouvé des situations de défaut de consentement. Et imaginons la situation d'ici: nécessité de consentement à des soins pour une personne qui n'a pas l'aptitude pour être capable de poser le geste de consentement, ou l'opposé, et une autre personne doit prendre cette décision mais toujours dans l'intérêt de cette personne. Ce n'est pas une mince tâche, qui appelle différentes valeurs, bien sûr, des valeurs d'honnêteté, des valeurs de bonnes références, des valeurs de relations avec les proches, des valeurs d'éthique également qui se posent. C'est pour ça qu'on a procédé à l'embauche d'une équipe de spécialistes pour nous supporter en pareille matière, non pas pour atteindre la perfection, parce que ça ne se mesure pas à cette aune-là, mais pour procéder avec le maximum d'indications quant aux valeurs de référence pour prendre une décision.

Le Curateur a aussi entrepris de mieux préserver l'intégrité et l'intégralité des patrimoines qui lui sont confiés, par l'adoption de plusieurs mesures. On n'est pas... on n'a pas des liquidateurs. Le Curateur public, la curatelle publique, la curatrice, ce n'est pas une entreprise de liquidation; c'est une entreprise également qui doit pouvoir à préserver l'intégrité et l'intégralité des patrimoines qui lui sont confiés comme tels.

Le Curateur a également à prêter une attention particulière aux personnes incapables placées sous régime privé de protection. Bon. Ce n'est pas tous les jours

qu'on discute de ces questions, évidemment, à l'Assemblée nationale et dans le grand public. On n'est pas toujours sous la responsabilité de la curatelle publique. Dans tous les cas où on peut le réaliser, eh bien, ce peut être une personne du secteur privé, évidemment, qui soit chargée de la protection ou de la curatelle pour cette personne. C'est d'ailleurs une solution qu'on va toujours aborder, en termes de possibilité, lorsqu'il y a, donc, cette possibilité qui est offerte que ce soit placé sous régime privé.

Mais nous avons une responsabilité à l'égard du soutien de ces personnes qui assument cette responsabilité auprès d'autres. Alors, on a donc initié des actions de soutien à ces tuteurs et curateurs privés en organisant à leur intention des séances d'information sur leurs responsabilités, sur l'importance d'avoir un conseil de tutelle — c'est prévu — et l'obligation qui leur incombe de remettre un rapport annuel d'administration. Comme on fait ça pour les autres et comme il y a attribution de cette responsabilité, bien, il faut faire rapport. On a supprimé également les délais importants qui étaient encourus dans la vérification de ces rapports, en termes d'organisation administrative, à la curatelle, et nous avons fait adopter des mesures correctives à l'endroit de certains représentants dans le but de protéger les personnes incapables lorsqu'il y a des risques qui peuvent se présenter en termes d'abus ou de négligence.

À l'égard de sa mission d'administration provisoire des biens non réclamés — mission plus récente, donc, l'administration provisoire des biens non réclamés — les efforts de la première phase de la réforme ont visé d'abord l'élimination des retards dans le traitement des dossiers. On avait une bonne accumulation de dossiers et on est tout près de la mise à jour. La recherche active des ayants droit grâce à une entente avec le directeur de l'état civil, c'est pour ça que l'on a vu plus fréquemment dans les journaux des interventions pour retrouver les ayants droit grâce en particulier à cette conséquence de la mise à jour et du traitement des dossiers qui étaient en retard. La mise en place de mécanismes pour récupérer et administrer les produits financiers délaissés qui se sont ajoutés à la liste des biens non réclamés après l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions législatives à cet égard-là. Donc, nous avons procédé à des ententes avec les institutions financières, des campagnes d'information auprès des débiteurs et des détenteurs des biens visés.

Ajoutons aussi que nous avons procédé à la modernisation de la gestion au sein de cette institution. Indiquons quelques faits saillants de cette partie de la réforme. On a ajusté d'abord la grille tarifaire en fonction de la prise en charge par l'État de la protection des personnes en devenant un organisme budgétaire. Il est maintenant distinct, en quelque sorte, en termes de traitement budgétaire. Et on a aussi corrigé certaines lacunes décelées dans le mode de tarification. En attendant l'élaboration d'une véritable politique en cette matière, on est à travailler, chez l'équipe de la curatrice, à cette question. À l'interne de l'équipe de gestion: un nouveau plan d'organisation administrative supérieure et la mise en place d'une équipe de 23 gestionnaires — il y en avait deux, M. le Président, il y en avait deux auparavant, alors on peut appeler ça, je pense, une réforme majeure — l'embauche de ressources professionnelles spécialisées en plus grand nombre dans les domaines médical, social et juridique, permettant du même coup l'ajout de 142 ressources dédiées à la personne.

Au plan informatique, on a procédé à la modernisation de notre plateforme en attendant une réforme plus majeure de ces systèmes au complet. On verra dans les contrats qui sont attribués, d'ailleurs, que nous avons vu à la préparation du système qui pourrait être mis en place au niveau informatique. Mais, d'ores et déjà, il nous fallait moderniser notre plateforme, compte tenu de l'importance de ce que nous administrons. On a également procédé à des mesures de renforcement de la sécurité de ces systèmes, et le réseau a amélioré la protection des renseignements personnels parce que, nous aussi, au niveau de la curatelle publique, nous avons à presque essentiellement manipuler des informations qui sont de nature personnelle, donc qui appartiennent à la personne. Nous agissons pour la personne, donc nous avons à prendre les dispositions en pareille matière.

À l'externe, on a renforcé notre présence par un maillage plus actif avec les acteurs du réseau de la santé et des réseaux communautaires, ce qui nous a conduits à l'adoption de plusieurs protocoles de collaboration et également à d'autres actions comme la création d'un comité consultatif de protection et de représentation des personnes incapables, du comité d'éthique, qui n'existait pas et qui fait bénéficier le Curateur d'une précieuse expertise, on le comprend, à l'égard de la délicatesse dans l'exercice de ses mandats. Et, enfin, on a rendu plus accessibles à la population nos registres en les intégrant à notre site Internet.

● (16 h 20) ●

La phase II de cette réforme, ça va être 2002-2003. Cette seconde grande étape, c'est celle de la réforme administrative au sein de l'institution. Ça débute avec ces nouveaux budgets qui sont attribués à la curatelle publique. Et la curatelle publique a entrepris une réflexion sur la mission d'assistance et de surveillance au bénéfice des personnes sous régime privé de protection. Après l'élargissement de son mandat, l'administration provisoire des biens non réclamés doit maintenant préciser son offre de service et consolider notre organisation à cet égard. La direction se prépare à aussi entrer dans une convention de performance et d'imputabilité, tel que nous l'avons prévu et tel que c'est prévu par le gouvernement dans sa Loi sur l'administration publique.

La prochaine étape, c'est: modernisation. Que pourrions-nous conclure, avec ces informations pour la prochaine année, en termes de réorganisation et de réforme? On va entrer, dans la prochaine année, dans ce qu'on pourrait probablement appeler une phase plus discrète en termes d'action qui va se refléter dans le public mais qui est non moins fondamentale. Ça va être un travail de très longue haleine au niveau de la réorganisation administrative, mais la curatrice estime qu'on ne peut pas se permettre le luxe d'en faire l'économie, de cette réorganisation, compte tenu des étapes que nous avons franchies jusqu'à maintenant. Les défis seront de garantir la pérennité du virage en faveur de la protection de la personne incapable et l'amélioration des services. On va ajouter, donc, 20 %, quelque 20 % aux ressources de la curatrice publique et de la curatelle publique pour l'exercice de ses mandats, parce que c'est une nécessité en termes de responsabilités que nous avons à assumer pour ces personnes qui n'ont plus les capacités d'agir pour elles-mêmes.

**Le Président (M. Laprise):** Merci beaucoup, M. le ministre. Je céderais maintenant la parole au député de Laurier-Dorion, critique au niveau de la protection du citoyen.

**M. Christos Sirros**

**M. Sirros:** Merci beaucoup, M. le Président. M. le Président, je pense que le ministre a touché, au début de son intervention, au rôle et au mandat de la curatelle publique et de la curatrice publique. Je ne peux que concourir avec lui sur la sensibilité que ces tâches comportent et, effectivement, l'importance qu'on doit accorder à ce rôle qui est là pour veiller aux meilleurs intérêts des personnes qui sont jugées incapables à décider de leur propre destin. Et c'est quelque chose qui doit s'opérer tant sur le plan physique que moral. C'est quelque chose qui, nécessairement, exige un haut degré d'intégrité, mais j'ajouterai de sensibilité surtout face aux besoins de ces personnes et face au rôle que la société donne à la curatelle publique.

Et, M. le Président, le ministre a aussi fait référence au scandale — je ne peux que l'appeler scandale — de 1998 qui a éclaté au grand jour et qui nous a interpellés tous en tant que parlementaires, qui nous a finalement saisis sur le plan humain et nous a fait prendre conscience qu'on avait failli, collectivement, à notre responsabilité, comme parlementaires, face à cette institution qui relève de l'État et dont nous sommes les représentants de l'État ici. Et nous avons failli à notre responsabilité à ce moment-là. Nous nous sommes repris en y injectant de l'argent supplémentaire. Je suis heureux de constater que le ministre poursuit dans cette veine-là.

Nous avons également fait un suivi plus approfondi, suite à une investigation du Protecteur du citoyen, et nous avons fait ce suivi avec le précédent Curateur public en commission parlementaire. Et je pense qu'on avait tous convenu qu'il fallait donc s'assurer que jamais plus on ne permettrait à ce que les situations retourneraient à ce que c'était avant, des pratiques très douteuses qui ont permis aux préoccupations administratives, pour être — comment je peux dire? — généreux, de prendre le dessus sur les préoccupations humaines. Et nous avons convenu, je pense, qu'il fallait trouver des mécanismes pour permettre de façon automatique que ce genre de situations ne reviennent jamais plus.

Et je vous dis très ouvertement, à vous, M. le Président et, par votre entremise, au ministre puis à la curatrice, que c'est précisément dans ce contexte que j'ai voulu établir un contact direct avec la curatrice publique en tant que porte-parole de l'opposition officielle afin d'établir effectivement des bases de collaboration qui permettraient d'assurer l'atteinte de cet objectif. Je l'ai fait un an après la mise en entrée de la personne concernée parce que, justement, je trouvais qu'il fallait quand même permettre à la personne de, en tout cas, s'approprier tout ça puis de voir après si on ne pouvait pas établir une façon de collaborer de façon directe.

Et je fus extrêmement surpris, pour ne pas dire estomaqué — et je choisis mes mots très soigneusement — de me voir opposer une fin de non-recevoir à cette demande de rencontre que j'ai faite, M. le Président.

Et, quoique je comprends qu'il n'y a rien dans la loi qui oblige la curatrice publique à rencontrer le porte-parole de l'opposition officielle en dehors des séances statutaires comme celle d'aujourd'hui, en dehors des séances des commissions parlementaires, je lui fais remarquer également, par votre entremise, M. le Président, qu'il n'y a rien dans la loi qui l'empêche non plus. Et j'ai énormément du mal à m'expliquer pourquoi il a fallu une lettre formelle de ma part dénonçant cette attitude et la réponse négative qu'elle a engendrée pour finalement recevoir un acquiescement, que je ne peux que qualifier d'à contrecœur, à ma demande de rencontre.

Je suis heureux quand même de constater que la curatrice publique a effectivement compris qu'il y a lieu d'établir des contacts informels, si vous voulez, avec le porte-parole de l'opposition officielle dans le cadre du travail que nous devons faire comme parlementaires précisément parce que nous nous entendons, je crois, ici sur un certain nombre de valeurs qui doivent guider nous tous, qui doivent tous nous guider dans l'approche dans ce dossier-là, un dossier que d'emblée je qualifierai d'un dossier qui ne doit pas faire partie de la partisanerie comme telle. Donc, ce n'est pas une question de m'opposer au Parti québécois dans cette question-là, M. le Président. Je prends pour acquis, comme le ministre l'a bien effectivement dit, qu'on partage les mêmes valeurs. Pour moi — et j'aimerais tout simplement qu'on puisse le réitérer ici avec le ministre — je veux juste publiquement et correctement ici essayer d'établir le fait que, quant à nous, de notre côté — et je pense que c'est partagé de l'autre côté — les valeurs qui doivent effectivement guider le Curateur public sont celles de la transparence, l'ouverture, l'accessibilité et que ces valeurs doivent servir également comme guides d'interprétation au Curateur pour ses relations tant avec les parlementaires, j'ajouterais, qu'avec les personnes ou leurs représentants.

Et c'est dans ce contexte que j'aimerais, dans le quelque temps que nous avons, explorer avec le ministre ou la curatrice la question de la confidentialité, pour qu'on puisse s'entendre sur ce qui est confidentiel et ce qui ne l'est pas, sur la question de la représentation que les intéressés peuvent faire au nom et pour les personnes sous curatelle. Et c'est ainsi que j'ai l'intention également de proposer au ministre un certain nombre de choses qui nous permettraient peut-être de voir à renforcer et à préciser dans la loi le rôle et le fonctionnement du Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées, en suggérant entre autres, d'abord, l'augmentation du nombre de rencontres statutaires de ce Comité, la précision dans la loi des lieux de provenance des membres, la précision également dans la loi davantage du mandat de ce Comité — c'est assez flou dans la loi — l'obligation peut-être de publier les avis et les recommandations du comité, et la recherche, finalement, peut-être d'un instrument approprié et indépendant de... je ne sais pas comment trouver le mot, mais «facilitation» me semble le bon mot, des relations du Curateur avec les personnes sous sa charge ou leurs représentants.

Et, si j'aborde cette notion de ceux qui représentent les personnes sous curatelle, c'est que je reçois constamment des cas qui proviennent, certains, d'une association de défense de personnes sous curatelle mais aussi d'autres endroits aussi, de personnes qui ont des

questions et des problèmes avec la façon dont les personnes sous curatelle, leurs biens, etc., sont traités et ne savent pas où se tourner. J'en accumule depuis un bon nombre de mois. Et j'aimerais qu'on puisse voir s'il y a une façon sur laquelle on pourrait s'entendre quant au traitement qu'on devrait faire de ces cas, comme parlementaires, tout en respectant tous les aspects de la loi sur la confidentialité, etc.

● (16 h 30) ●

Mais il me semble aussi que ça soulève une question qui doit aussi être adressée. S'il y a tant de situations qui surviennent, tout en sachant fort bien qu'il s'agit là de personnes qui n'ont pas les moyens évidents, tout au moins, d'aller chercher des représentants, etc., c'est peut-être une indication qu'il y a là quelque chose qu'on devrait gratter un petit peu davantage pour, justement, s'assurer que jamais la confiance qu'on peut avoir dans nos institutions ne devienne de la complaisance face à la situation actuelle et que cette situation redevienne ce qu'elle a déjà été, sans remettre en cause personne actuellement ici quant à leur volonté, leur intégrité, etc. Je fais appel au ministre de réaffirmer avec moi ces valeurs qui doivent effectivement guider le Curateur public, l'institution comme telle, dans l'interprétation qu'il doit faire ou qu'ils doivent faire de la loi, de l'application de la loi, que nous souhaitons être une façon basée sur la transparence, sur l'accessibilité, effectivement, et l'ouverture, M. le Président.

Et j'aimerais, comme remarques d'ouverture, m'arrêter là et revenir par la suite avec des situations et des questions plus précises qui ont été d'ailleurs... certaines qui sont venues à mon esprit en écoutant le ministre tout à l'heure et certaines autres qu'on a pu déceler à partir de l'information qui nous a été transmise il y a deux jours maintenant. Mais je trouvais ça assez important que je puisse soulever cette question ouvertement et publiquement parce que, franchement, ce n'est pas quelque chose que j'ai bien apprécié.

### Discussion générale

**Le Président (M. Laprise):** Merci beaucoup, M. le député. Maintenant, il nous reste un bloc, quand même, de 20 minutes à séparer entre les deux partis. Est-ce qu'il y a des questions à poser du côté ministériel, des députés ministériels? Allez-y, M. le député d'Iberville.

**M. Bergeron:** ...que c'étaient les remarques préliminaires du député de Laurier-Dorion. On me donne la première question?

**Le Président (M. Laprise):** Parfait! M. le député d'Iberville.

### Ventilation des crédits

**M. Bergeron:** Merci. À la page 19 du cahier, du cartable qui nous a été remis, on parle du budget global de la curatelle publique. Est-ce que ma lecture est bonne? Il y a un budget de dépenses et il y a un budget d'investissement. Est-ce que, si j'additionne les deux, le budget de la curatelle publique serait d'environ 44, 45 millions?

**M. Trudel:** M. le Président, oui, votre sommation est bonne. Mais il faut être prudent, cependant. Le total va nous donner 42 millions, 42 247 365 \$. Cependant, on comprend qu'il y a du fonctionnement puis de l'immobilisation. C'est en particulier un important budget, un important budget de... au niveau de crédits renouvelables, incluant l'amortissement, de 4 millions. Et j'essaie de vous donner l'information encore de façon plus précise.

On a décidé par décret, on a donc décidé, au niveau du gouvernement, par décret, le 20 mars, d'autoriser le Curateur à financer intégralement, à partir du 1er avril 2002, donc, avec ces crédits, ses activités d'administration provisoire des biens non réclamés par le biais d'un tel mécanisme. On a créé, donc, un fonds, mais il faut aussi indiquer, donc, que les budgets d'investissement, ce que vous avez additionné, pour cette année, compte tenu de ce que j'ai donné comme information dans les notes d'ouverture, eh bien, on en fera pour 8,2 millions de dollars cette année en termes d'investissements pour, en particulier, évidemment, les équipements pour en arriver à bien réaliser notre mission.

Les budgets d'investissement, on en avait pour 2,4 millions l'an passé, et, cette année, ça ira à 8,2 millions, un investissement majeur dans nos systèmes informatiques et technologies de l'information. En fait, l'investissement total, il va être de 17,7 millions, mais on va étaler ça sur trois ans au niveau de la dépense. Et on en fera pour 5,8 millions à ce titre-là en 2002-2003, et en sus évidemment des autres investissements que nous devons réaliser bon an, mal an, non pas à titre spécial, si vous voulez, spécifique, mais les investissements qui doivent se réaliser.

Je l'indiquais tantôt, là, on est à la deuxième phase de la réforme au niveau de l'organisation du Curateur public et, dans ce contexte-là, on va, oui, investir ces montants, ces montants extrêmement importants. Est-ce que Mme Malo — avec votre permission, M. le Président — avait des informations supplémentaires à ajouter pour davantage de précisions au budget pour le député?

**Le Président (M. Laprise):** En complémentaire, M. le député d'Iberville.

**M. Bergeron:** Oui, pour qu'il y ait une réponse. L'an dernier, vous avez dit, les investissements, le niveau d'investissements était de 2,4 millions. Ici, il y a 8,2 millions, et vous avez parlé d'une ventilation sur trois ans de 17 millions. Mais il y a eu une augmentation importante au niveau des investissements, et j'aimerais savoir dans un premier temps en quoi ça consiste, ces investissements-là.

Et, tant qu'à y être, je vais continuer. Vous avez parlé d'un ajustement de la grille tarifaire. J'aimerais, M. le ministre, que vous soyez plus explicite là-dessus. Et, à la fin, là, quand on parle de l'ajout de ressources, moi, en voyant cette feuille-là, je conclus qu'il y a 517 personnes dans l'effectif total, je présume que ce sont... donc, qu'il y a 517 personnes qui travaillent au bureau du Curateur public. Donc, j'aimerais que vous me parliez un petit peu de l'ajout des ressources.

**M. Trudel:** Sur les ressources d'investissements en immobilisations, je vais demander, avec votre permission, à Mme la curatrice publique de donner davantage d'information et les autres dimensions, je pourrai les traiter. Merci.

**Le Président (M. Laprise):** Allez-y, madame.

**Mme Malo (Nicole):** Merci. Nous avons, à chaque année, dans une organisation, des besoins d'amélioration de nos systèmes et d'ajout d'équipement. Nous avons donc, en 2001-2002, 2,4 millions. Ce montant nous est reconduit l'an prochain, de 2,4 millions, qui va nous permettre, pour nos opérations régulières, de continuer notre amélioration de nos systèmes et notre amélioration de nos équipements. Maintenant, nous avons procédé, au cours de l'année, à l'élaboration et à des analyses assez sophistiquées et importantes de toute la qualité de nos systèmes d'information, pas seulement des équipements, mais de nos systèmes, de ce qui permet d'entrer notre information, de la gérer.

Le Curateur public, actuellement, a de l'information annuellement sur 40 000 dossiers de personnes protégées, il doit gérer les biens de 10 000 de ces personnes-là, directement, de toute sorte de nature, les revenus, les dépenses, le capital, et il doit gérer de l'information sur les personnes, etc., et il a aussi les biens non réclamés. Donc, l'analyse de nos systèmes nous a démontré que les systèmes actuels du Curateur public ne sont plus adaptés à la nouvelle mission et à la révision de notre mission et que la solution qui était devant nous, c'est celle de procéder à une révision majeure de l'ensemble de nos systèmes.

Cette révision majeure va se réaliser sur trois ans, pour un montant actuellement estimé de 17 millions, 17,8 millions. Et, pour la première année, le Conseil du trésor nous octroie 5,8 millions. Ce 5,8 millions va nous permettre de procéder à la première phase du développement des systèmes, qui va consister, dans un premier temps, à bien définir l'ensemble de nos processus et l'ensemble des moyens qui sont disponibles pour réaliser notre mission, commencer à procéder à certains développements de systèmes, et, l'année suivante, seront ajoutés d'autres crédits pour nous permettre, sur trois ans, de réaliser la réforme.

**Le Président (M. Laprise):** Merci, Mme la Curatrice. M. le député d'Iberville.

**M. Bergeron:** C'est parce que — j'interromps Mme la curatrice — j'ai de la difficulté à comprendre la notion de systèmes. Vous me parlez de 5,8 millions. Et, en fin de compte, c'est pour le bénéfice des centaines de milliers de personnes qui nous écoutent. C'est quoi? Qu'est-ce que vous entendez par «systèmes»? Est-ce que c'est des systèmes informatiques, 5,8 millions dans la quincaillerie du hardware, du software?

● (16 h 40) ●

**Mme Malo (Nicole):** On parle essentiellement de systèmes informatiques. Le Curateur public, dans sa fonction de représentation et de protection des personnes, assume une représentation des personnes, s'assure auprès des établissements qu'elles sont bien desservies, doit connaître les personnes, qui elles sont, quels sont

leurs besoins. Il doit par ailleurs aussi, comme Curateur, gérer les biens et les patrimoines de ces personnes-là. Il doit d'abord en faire un inventaire, il doit ensuite s'assurer de recevoir l'ensemble de ces allocations de la personne, que ce soient des pensions ou que ce soient des allocations de toutes sortes de natures. Il doit s'assurer de payer les obligations financières de ces personnes-là, donc de gérer les loyers quand ils sont à domicile, de payer les différents comptes qu'ils doivent payer. Il doit s'assurer aussi de gérer... On a des immeubles à gérer, on a des placements à gérer, on a des menues dépenses à gérer, des menus chèques à gérer pour acheter un téléviseur, pour acheter toutes sortes de biens dont la personne peut avoir besoin. Et donc, pour tout le volet de la protection des personnes, ça nous prend un système qui nous permet de pouvoir garantir l'intégralité de l'ensemble des données et de pouvoir opérer facilement dans la gestion de ces biens-là, en rapidité et aussi en sécurité de cette information-là.

On doit se mettre aussi à l'ère des nouvelles technologies. Par exemple, nous avons 4 500 personnes — ou autour de — qui sont des bénéficiaires de l'aide sociale. Il faut gérer ces allocations d'aide sociale. Il faut s'assurer, à chaque mois, de répondre aux critères de l'aide sociale, le 2 500 de déduction, etc. Il faut une information très sophistiquée de gestion financière. Et, quand on parle de la gestion des biens non réclamés, là aussi, on a énormément de dimensions financières et de traitements de données.

Donc, pour l'ensemble de ça, dans le fond, nous gérons toutes les situations individuelles possibles que des citoyens ont à gérer, mais on les gère pour quelque 10 000 dossiers de personnes représentées et quelque 150, 180, dépendant des fluctuations, de biens non réclamés. Ça nous prend donc des systèmes qui sont très performants et qui nous permettent aussi de ne pas consacrer la totalité de nos ressources humaines à gérer des factures mais de consacrer nos personnes à être en relation avec les personnes et à faire notre véritable fonction pour laquelle justement la réforme de 1998 nous permet d'agir, c'est-à-dire d'être beaucoup plus près au niveau des personnes et de faire en sorte que nos systèmes vont nous soutenir pour nous dégager pour être vraiment en relation d'aide. Alors, voilà, nos systèmes actuels ne nous permettent pas ça, nous exigent énormément de temps-personne pour nous assurer de la gestion de ces 10 000, je dirais, de ces 10 000 budgets individuels que nous gérons année après année.

**Le Président (M. Laprise):** Merci beaucoup, Mme la curatrice.

**M. Trudel:** Je vais ajouter, M. le Président, je vais ajouter, effectivement...

**Le Président (M. Laprise):** Vous voulez ajouter quelque chose, M. le ministre?

**M. Trudel:** Oui, s'il vous plaît.

**Le Président (M. Laprise):** Allez.

**M. Trudel:** C'est important, la question du député de Richelieu parce que...

**M. Bergeron:** D'Iberville.

**M. Trudel:** D'Iberville. Je l'appelle Richelieu... D'Iberville. Richelieu est le siège à côté d'Iberville, du député d'Iberville.

Parce que, effectivement, avec les informations qui nous sont communiquées, il faut être capable de percevoir le travail que représente, au Curateur public, un dossier. C'est exactement comme si vous étiez... Il faut réaliser le travail comme si vous étiez chez vous et que vous aviez à prendre soin de vos affaires personnelles. Par exemple, là, on peut donner une illustration très pratique. Je suis certain, M. le Président, que vous avez fait votre rapport d'impôts. Vous n'attendrez pas à la dernière minute, là, vous, pour faire votre rapport d'impôts. Mais ça vous dit que, théoriquement, cette année, au Curateur public, il faut faire 12 298 rapports d'impôts, hein, au niveau du Québec. Comme vous le savez très bien, il faut en faire deux, ça veut dire produire 24 000, tout près de 25 000 rapports d'impôts. Il faut faire ça parce qu'il faut prendre l'intérêt de chacune de ces personnes. Et c'est ainsi pour chacun des autres régimes qui peuvent être au bénéfice de la personne, pour mentionner les dossiers de la sécurité du revenu, et tout autre programme. Et, si nous ne le réalisons pas, nous estimons donc que nous ne réaliserions pas notre mission de protection de cette personne pour qui nous avons le mandat de gérer en lieu et place. Alors, ça nous demande donc des systèmes.

Je veux insister beaucoup, M. le Président, sur ce que la curatrice vient d'affirmer en terminant. On a décidé de mettre l'accent sur la relation avec les personnes, mais, pour être capable de faire ça dans un contexte de gestion des ressources chez la curatrice, bien, ça veut dire qu'il faut être le plus performant possible au niveau des gestes — guillemets — mécaniques qui peuvent se faire à l'aide de l'assistance technologique, puis on ne réduira pas le personnel pour tout ça. On le voit, là — ça va toucher le deuxième aspect de votre question d'il y a quelques minutes — on va continuer d'augmenter le personnel, mais on va toujours davantage viser à augmenter la relation avec les personnes concernées pour s'assurer toujours que nous sommes à bien réaliser notre travail pour cette personne-là et que ça demande une relation empathique avec ces personnes-là. Alors, davantage on sera performants avec nos équipements, davantage nous serons amenés à développer ces relations personnelles.

Et, même avec ce résultat-là, l'an passé, on était 453 postes à temps complet chez le Curateur public, cette année, avec les ajouts de ressources, on va passer à 517 personnes, 517 personnes. Mais, si l'occasion est donnée de voir cette ruche de la curatrice publique à Montréal, je vais vous dire que c'est particulièrement impressionnant, tous ces personnels qui oeuvrent avec leurs responsabilités et dans un environnement qui exige une confidentialité, je dirais, à toute épreuve. Vous ne montrez pas vos rapports d'impôts à n'importe qui, vous, là? Bon. Alors, c'est la même chose. C'est exactement la même situation. De la petite dépense à aller jusqu'au logement, jusqu'au toit, jusqu'à des intérêts financiers plus élevés qui peuvent être les vôtres lorsque vous êtes sous régime de protection, tout le monde est égal, tout le monde est traité en équité et on attache d'abord de l'importance à la personne, et ça demande...

Puis j'en profite parce que ce n'est pas très long, ces défenses de crédits, on a tellement peu l'occasion de saluer le travail des personnes qui oeuvrent dans ces organismes, chez le Curateur public. Ce n'est pas parce qu'on a eu des problèmes que cela mettait en cause la sincérité et le dévouement des personnels. Mais je vais vous dire que, depuis 1998, avec tout le travail... Puis ces gens-là, ça n'a pas été facile, le contexte de redressement. Il faut en profiter aujourd'hui, prendre son chapeau, le lever et saluer toutes les équipes qui sont à la curatelle publique, chez le Curateur public, pour leur dire que, oui, il faut poursuivre avec intensité. On est bien fiers d'eux autres, on est contents du travail qu'ils réalisent, et ils doivent mériter, pour cela, la confiance du public, indéniablement.

**Le Président (M. Laprise):** Merci beaucoup, M. le ministre. On constate que c'est un dossier qui a une dimension humaine très importante, qui est partagée, je pense, également par le député de Laurier-Dorion, à qui je redonne la parole dû au fait que je pense qu'il n'a pas utilisé tout son temps tout à l'heure. Alors, on va composer avec ça, M. le député.

**M. Sirros:** En fait, je pense qu'il y a eu un genre de...

**Le Président (M. Laprise):** On reviendra à l'alternance.

#### **Rôle et fonctionnement du Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées**

**M. Sirros:** En tout cas, je n'ai pas pu entamer les questions, et je pensais que le député allait faire des remarques préliminaires. Mais, en tout cas, ce n'est pas plus grave que ça, M. le Président. J'entamerai, M. le Président, le bloc des questions, si vous voulez, avec un retour sur un des amendements qui ont été introduits dans la Loi de la curatelle publique en 1999, donc après la crise qu'on avait connue, et c'était l'institution d'un comité de protection qu'on avait créé en 1999 avec un amendement à la loi dont j'ai parlé brièvement dans mes remarques préliminaires. Et j'aimerais qu'on puisse explorer un petit peu plus le fonctionnement de ce Comité parce qu'il me semblait que c'était un des éléments qu'on s'était donnés comme instrument d'amélioration du système et de s'assurer qu'effectivement on puisse avoir un autre point de vue.

On a constitué, à l'article 17.1 de la loi, «un comité chargé — et c'est tout ce qu'on dit de son mandat — de conseiller le Curateur public en matière de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées». Alors, est-ce que je pourrais avoir un peu plus de précisions sur le Comité? Je sais que, le Comité, il y a deux rencontres statutaires par année qui sont prévues. Combien est-ce qu'il y en a eu? Qui sont les membres? D'où proviennent-ils? Comment est-ce qu'ils sont choisis? Quel genre de recommandations... Est-ce qu'ils ont fait des recommandations? Est-ce qu'ils ont produit des documents au profit du Curateur? Et est-ce qu'on pourrait avoir copie de ces avis, s'il y en a?

Alors, juste avant, un peu plus de précisions sur... et surtout sur la façon que le ministre voit le rôle de ce Comité. Parce que, à la lecture de son mandat, il est évident que c'est assez général, assez large. Et je me demandais, dans mes remarques préliminaires aussi, s'il n'y aurait pas lieu de préciser le mandat comme tel afin d'adresser un certain nombre de questions qui surviennent de temps en temps.

**M. Trudel:** M. le Président.

**Le Président (M. Laprise):** M. le ministre.

● (16 h 50) ●

**M. Trudel:** Très bien. Donc, c'est à partir du 1er juillet 1999, l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la Loi sur le curateur public, qu'a été mise en branle ou qu'a été mise marche la création et la mise sur pied de ce Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées pour qu'il puisse nous donner des avis. Bon.

Essentiellement, ce Comité des usagers, relatif au travail pour les usagers, au Curateur public, il doit nous donner, dans son mandat, des avis sur les orientations et sur la planification stratégique du Curateur public. C'est-à-dire évidemment, comme on est en matière de gestion pour des personnes qui ont été déclarées inaptes, des personnes qui sont dans cet environnement et qui peuvent nous apporter davantage d'éclairage au niveau de la réalisation de ce mandat de curateur et sur la façon dont nous remplissons notre mandat... Bien, le Comité est chargé de nous donner des avis.

Et puis on peut aussi... Parce que, vous savez, ce n'est pas uniquement administratif, le travail que nous avons à réaliser chez le Curateur public, et souventefois, bien, on dessine des orientations, des orientations stratégiques, des orientations de gestion, des orientations dans nos relations avec ce qu'on pourrait appeler, donc, notre clientèle, et puis on a besoin d'aller vérifier, on a besoin d'aller vérifier la pertinence de nos orientations puis de mettre à l'épreuve en quelque sorte ce que nous voulons préconiser pour encore mieux réaliser notre mandat. Donc, le Curateur public peut demander et demande des avis relativement à la protection et à la représentation de ces personnes inaptes ou protégées, donc des avis qui peuvent être donnés sur les orientations sur le travail et également une demande de donner certains avis sur certains aspects pour mieux réaliser...

Il est formé de six personnes, ce Comité, qui sont nommées par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Elles ont un mandat de trois ans, ces personnes, et leur mandat est renouvelable. Et, en général — ce n'est pas inscrit à la loi, là, ce n'est pas inscrit à la loi, mais je l'indique — c'est sur recommandation, évidemment, au plan fonctionnel, ce n'est pas une exigence de la loi mais sur recommandation du Curateur public parce que c'est pour l'aider davantage dans la réalisation de la mission. Alors, on consulte, on consulte, ce n'est pas une obligation, mais on consulte le Curateur public en pareille matière.

Et les membres actuels qui ont été nommés par mon prédécesseur, ou les prédécesseurs des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, c'est M. Marcel

Blais. M. Blais est assez reconnu. Parce que, moi aussi, j'ai vérifié ça lorsque je suis entré en fonction, quelles étaient ces personnes et leurs qualifications. M. Blais, c'est le président du Comité, donc, du Comité de protection et de représentation. C'est un administrateur à la Fédération des mouvements personne d'abord du Québec, c'est des gens qui s'intéressent d'abord au traitement des personnes. Et il est président des Frères et soeurs d'Émile Nelligan, un mouvement aussi dans la région de Montréal. On va me donner une précision. C'est un mouvement qui est relatif aux personnes en déficience intellectuelle, je pense.

**Une voix:** C'est ça.

**M. Trudel:** Il y a Mario Bousquet — il est assez connu, en tout cas, dans l'univers de la santé et des services sociaux, M. Bousquet — qui en est le vice-président, du Comité. Il est coordonnateur de l'Association des groupes d'intervention en défense de droits en santé mentale du Québec. J'ai eu l'occasion de fréquenter M. Bousquet à plusieurs occasions lorsque j'étais au portefeuille de la Santé et des Services sociaux. Je vais vous dire, M. Bousquet, il connaît ce secteur des gens qui sont en difficulté non seulement au niveau de la santé mentale, mais qui doivent, par exemple, se retrouver dans des situations jusqu'à faire gérer leur situation personnelle par le Curateur public.

Mme Paulette Berthiaume, qui provient du secteur, en quelque sorte qui représente les parents de personnes, qui provient d'un groupe de parents de personnes qui sont à la curatelle publique. Il y a M. Paul Brunet, hein, Paul Brunet, qui est très, très, très bien connu, qui est le président du Conseil pour la protection des malades, actif, formation de droit, si je me souviens bien, pour Me Paul Brunet, et qui est également à ce Comité de protection. Également, Mme Benita Goldin, la coordonnatrice au Centre juif Cummings pour aînés. Ça aussi, c'est bien connu dans la communauté juive, Mme Goldin et son travail au Centre juif Cummings. Et Jean-Pierre Ménard, qui est avocat, profession juridique, qu'on voit souvent intervenir dans les médias et qui a une... Me Jean-Pierre Ménard. Bon.

Toutes ces personnes ont une dimension commune, elles sont connues pour leur engagement auprès des personnes inaptes ou protégées et qui se retrouvent sous la responsabilité de la curatelle publique du Québec. Et, également, ça nous permet de retrouver là, nous pensons, à peu près les grandes catégories de personnes qui sont soit à la curatelle publique ou qui sont dans l'environnement de ces personnes sous la curatelle publique.

Le Comité, il a tenu 17 réunions, plus deux rencontres informelles, depuis le 26 avril 2000, donc sur l'espace d'une année et demie à peu près. Ces réunions ont lieu mensuellement et plus fréquemment s'il y a des besoins, à la demande ou si les membres le requièrent, conformément aux règles de fonctionnement qu'ils se sont données. Ces règles prévoient, entre autres, que la présidence du Comité est assumée par un membre désigné par ses collègues, qui se choisissent un président entre elles, ces personnes. De plus, ceux-ci désignent parmi eux un vice-président pouvant agir en l'absence du président. Le secrétariat, les affaires administratives — parce que ce sont évidemment des bénévoles qui

oeuvrent à ce niveau-là — c'est le Curateur public qui assume le secrétariat. Et les avis et recommandations du Comité, M. le député, sont publics, puisque c'est un organisme qui relève... qui est au sein d'un organisme public et qui est soumis à la loi et de la protection des renseignements personnels et d'accès à des informations pour ces organismes publics. Alors, voilà les principales dimensions mécaniques.

On pourrait peut-être ajouter qu'un premier avis intitulé *Virage en faveur de la personne: protection de la personne et régimes publics* a été adopté par les membres à leur réunion de comité du 27 juin 2001, mais on comprend que cela avait donné... c'était la conclusion de longs mois de travail. Cet avis, il comporte 12 recommandations regroupées sous les thèmes suivants: le respect de la personne; les délais administratifs liés à l'ouverture d'un régime de protection; l'information aux personnes déclarées inaptes; et la formation des employés du Curateur public.

D'autres questions qui ont été abordées par les membres du Comité au cours de leurs différentes réunions, des 17 réunions qu'ils ont tenues. On s'est intéressé en particulier aux services d'accueil et d'intervention provisoire du Curateur, parce que c'est toute une situation délicate lorsqu'on a à... donc, au premier contact qu'on a avec le Curateur public, les services d'accueil, et puis l'intervention provisoire du Curateur, et ces pratiques en matière de consentement aux soins. Je l'indiquais tantôt dans mes notes d'ouverture, là, on s'est renforcés pas mal à cet égard-là, «renforcés» au sens où nous avons demandé... Avec l'engagement d'un bon nombre de spécialistes, on s'est renforcés au niveau de la réalisation de cette partie de notre mission qui est le consentement aux soins, avec davantage d'éclairage de ce Comité d'éthique, maintenant, qui existe.

D'autres questions sur l'accès à l'information. Là, on est dans le très délicat. On est un organisme public, on est soumis, donc, à la loi de l'accessibilité aux documents relatifs à cet organisme-là, mais, par ailleurs, nous travaillons avec des données qui, elles, sont des données qui sont des renseignements à caractère nominatif, c'est presque sans exception, sauf évidemment les dimensions d'administration, de gestion et d'affectation des fonds, etc. Mais les dossiers eux-mêmes sont des dossiers à caractère nominatif et on doit en assurer la protection en termes d'informations. La protection des renseignements personnels, donc, et également on a abordé le traitement des plaintes.

● (17 heures) ●

On a aussi, dans ce Comité, abordé le rôle du Curateur à l'égard des représentants légaux privés — parce qu'il y a des représentations, là, les tuteurs sous régime privé peuvent en être les représentants légaux — et quelle sorte de relations devons-nous avoir avec ces gens-là pour assumer notre mission, et du type de relations qui devraient prévaloir entre le Curateur public, les organismes du milieu communautaire et le réseau de la santé et des services sociaux, ça a également été abordé.

Les commentaires et les recommandations du Comité sur toutes ces questions contribuent à l'avancement des réflexions et des travaux menés par le Curateur public pour s'assurer que, la personne étant inapte, le

respect de ses droits et la défense de ses intérêts sont au cœur de ces interventions. Et, de son côté, le Curateur public informe régulièrement les membres du Comité des suites données à leurs commentaires et à leurs recommandations. Parce que, sans cela, hein, on sait bien ce qui pourrait se passer, ce serait un désintéressement de la part de ces personnes. Au cours des prochains mois, on peut même vous indiquer que le Curateur public a l'intention de recueillir l'avis des membres du Comité sur les questions relatives à la phase II de la réforme des services de protection, que j'ai évoquée tantôt en ouverture et que nous avons abordée également dans les questions du député d'Iberville. Et également un projet de code d'éthique des membres du Comité est en voie d'élaboration et leur sera soumis sous peu pour adoption, pour donner suite à l'obligation faite par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

Alors, vous voyez, beaucoup de boulot pour ce Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées, au niveau des avis et du suivi qui est donné à ces avis au quotidien, à l'hebdomadaire, au courant. Certainement que Mme la curatrice publique voudrait en ajouter, parce que c'est elle qui vit en particulier cette situation, des informations.

**Le Président (M. Laprise):** Merci, M. le ministre, de votre réponse. Est-ce que ça...

**M. Trudel:** M. le Président, est-ce qu'on pourrait permettre une minute? Parce qu'il y a peut-être des dimensions particulières.

**Le Président (M. Laprise):** Vous en avez encore?

**M. Trudel:** Mme la curatrice publique pourrait ajouter une minute?

**Le Président (M. Laprise):** Mme la curatrice. Est-ce que vous avez une question à rajouter à ça avant ou si vous...

**M. Sirros:** ...pour demander au ministre s'il pourrait prendre, je ne sais pas... Ces recommandations et avis, est-ce qu'ils sont sur le site Internet? Le ministre nous dit qu'ils sont publics. Ils ne les ont pas déposés avec le rapport annuel, je ne pense pas. Alors, est-ce qu'il faut faire la demande expresse ou est-ce qu'on ne pourrait pas s'entendre que, de façon automatique, ce soit inclus dans le rapport annuel comme annexe quand le rapport annuel est déposé? Et est-ce qu'on pourrait demander au ministre de prendre l'engagement — ou à la curatrice — de déposer ces avis et recommandations qui ont été fournis jusqu'à date?

**Le Président (M. Laprise):** M. le ministre, en réponse.

**M. Trudel:** Oui. Je n'ai aucun problème à les... Je ne veux pas alourdir, cependant, le rapport annuel, là. Mais je n'ai aucun...

**M. Sirros:** Pardon?

**M. Trudel:** Je ne veux pas alourdir, par ailleurs, le rapport annuel. Parce que, tu sais, ces avis-là, ça peut être très, très... Il y a un grand volume. Mais je n'ai aucun problème, d'abord, à vous les faire parvenir, hein, à vous les faire parvenir.

**M. Sirros:** Je suggère le rapport annuel parce que, quant à les déposer de toute façon, pourquoi ne pas le faire dans un format automatique, avec le rapport annuel, qui nous donne l'aperçu du fonctionnement général de l'année? Ça permettrait de compléter la lecture qu'on peut faire de cette question-là. Je veux dire, si vous allez le déposer de toute façon, là ou ailleurs... Là, il me semble, ce serait automatique, chaque année, on aurait la garantie de les avoir sans même les demander.

**Le Président (M. Laprise):** M. le ministre.

**M. Trudel:** Je n'ai pas de problème de principe, mais j'ai des problèmes mécaniques avec ça. Si vous vous réveillez avec 300, 400 pages ou 200 pages au niveau des avis qui sont émis et qu'il faut mettre ça dans le rapport annuel et qu'il faut le distribuer... Hein, il y a des listes de distribution. Bon. Mais cependant, on peut le rendre Internet, oui, oui, tout à fait, tout à fait. Ce serait plus simple sur Internet, et on n'a pas de difficulté avec cela. En fait, la notion, c'est: oui, j'accepte de regarder et d'appliquer des mesures d'accessibilité à ces rapports. On n'a pas de problème avec cette dimension-là. On trouvera le meilleur moyen possible pour que ça se fasse. Et, si ce n'était pas le cas, bien, on pourra revenir en échange d'ici là.

**Le Président (M. Laprise):** Merci beaucoup, M. le ministre.

**M. Sirros:** ...pour élargir un peu la discussion et ce qui va peut-être permettre à la curatrice d'ajouter, le ministre a fait allusion, quand il décrivait ce Comité, à un genre de pendant d'une... je pense qu'il l'avait nommé «comité des usagers». C'est peut-être son passé qui lui fait réfléchir ça. D'ailleurs, j'ai pris dans ma tête, à un moment donné, que la curatelle relevait du ministère de la Santé parce que, effectivement, j'avais l'ex-ministre de la Santé devant moi.

Mais le Comité des bénéficiaires ou des usagers sert aussi un rôle de première instance de dépistage des problèmes ou règlement des problèmes à l'intérieur de l'établissement de santé. Est-ce que ce Comité, dans la description que le ministre m'a faite, ne semblait pas jouer ce rôle-là? Dans le sens suivant se pose la question. Je vous ai parlé tantôt des dizaines de cas que je reçois. Je ne veux pas appeler la curatrice, je ne veux pas parler aux personnes sur les dossiers particuliers, mais ça soulève souvent des questions qui sont comme... Tu te grattes la tête, tu dis: C'est troublant, là, si c'est comme ça. Évidemment, tu sais que c'est présenté avec un point de vue. Il y a toujours un deuxième côté à la médaille. Mais je ne veux pas non plus qu'on se place, comme député, comme juge dans une cause. Donc, est-ce que, par exemple, on pourrait référer ce genre de cas ou que ce genre de situation puisse être amenée au Comité des usagers, comme le décrit le ministre? Est-ce

que c'est le rôle ou est-ce qu'il faudrait penser à quelque chose qui pourrait être ajouté à ce Comité pour jouer ce rôle-là?

Et, en sous-question... Le ministre a été très correct, et je pense que je ne m'attendais pas à ce que ce soit autrement, il nous dit que les personnes sont choisies sous recommandation du Curateur public. On sait comment ça fonctionne. Ils sont nommés par le gouvernement sur la recommandation de quelqu'un. Le principe, pourtant, qu'on voulait établir dans la loi, c'est un comité qui est indépendant, non pas que la curatrice ou le Curateur ne peut pas recommander des personnes aussi. On a pris la peine de dire: Il ne faut pas que ce soit des employés, il faut que ce soit de l'extérieur. Est-ce que, minimalement, le ministre serait prêt à envisager à ce qu'on puisse au moins identifier les secteurs? Parce que le ministre a fait une lecture des personnes qui sont là, qui proviennent effectivement de secteurs qui jouent très bien leur rôle de personnes extérieures, indépendantes, mais il faudrait s'assurer peut-être que ça reste toujours comme ça. Donc, peut-être que le milieu pourrait aussi recommander des personnes.

**Le Président (M. Laprise):** Mme la curatrice.

**M. Sirros:** Je ne sais pas si vous saisissez.

**M. Trudel:** Mme la curatrice va prendre la première dimension de la question, et je vais aborder la deuxième partie.

**Le Président (M. Laprise):** Merci beaucoup, M. le député de Laurier-Dorion. Mme la curatrice, en réponse.

**Mme Malo (Nicole):** Merci, M. le Président. À votre première question, peut-être quelques éléments d'information qui pourraient vous permettre de voir quel est le rôle du Comité et comment le type de problèmes ou le type de situations que vous exprimez... qu'il serait utile de présenter ou d'aller chercher une réponse, ou même une proposition d'amélioration de nos services pourrait être exprimée. D'abord, nous avons aussi un service de traitement des plaintes qui reçoit non seulement des traitements de plaintes individuelles, mais aussi des suggestions d'amélioration de services et qui est connu, qui est publié et, donc, qui peut recevoir toute suggestion d'amélioration. Il y a bien sûr des contacts directs à mon bureau ou au secrétariat qui peuvent être faits.

Le Comité consultatif, et je dois le dire, depuis un an que j'y participe, que j'y assiste, reçoit à l'occasion, les membres reçoivent des commentaires qu'ils rapportent aux réunions du Comité et qu'on aborde. Maintenant, il faut bien comprendre que le Comité, comme le disait le ministre, ce sont des personnes dont ce n'est pas la fonction principale. Il y a un secrétariat du Comité qui est assumé par le secrétariat général. Ils peuvent aborder certaines questions, et c'est dans leur rôle de ne pas seulement se soumettre aux demandes d'avis du Curateur public, mais aussi de suggérer des sujets et d'apporter des sujets à la table, donc ça peut être effectivement... Ils peuvent eux-mêmes apporter des sujets, mais le Curateur public et mon bureau, là-dessus,

peut recevoir aussi toute demande d'amélioration, de suggestion, toute étude particulière qui sont soumises. Et le Comité est là pour nous suggérer aussi lui-même des éléments de réponse.

**M. Sirros:** Est-ce qu'il y a des cas particuliers qui sont soumis à l'attention du Comité?

**Mme Malo (Nicole):** C'est-à-dire que non. Alors, deuxième précision. Ça, c'est sur les zones d'amélioration de nos processus, de nos façons de faire, de notre approche générale, comme les discussions qu'on a eues pendant plusieurs réunions sur la façon dont on traite l'ouverture des dossiers, en termes de délai, en termes d'approche, de visite des personnes, etc.

Le Comité n'a pas été constitué et ne reçoit pas d'informations nominatives. Donc, le Comité ne prendra pas, ne recevra pas une demande d'un cas particulier: M. ou Mme Unetelle a été traité de telle façon, on voudrait qu'il y ait correctif. Ce sera notre Bureau des plaintes qui va aborder ça. Si, par ailleurs, à travers, souvent, des cas individuels, on soumet que c'est le processus du Curateur qui doit être revu et non pas le cas, il est arrivé à l'occasion que des membres du Comité, sans nommer la personne, ont apporté un cas particulier pour dire: Comment se fait-il que ou comment fonctionnez-vous dans ce cas-là, il semble que... ce qui nous permet, à ce moment-là, de discuter nos façons de faire. Le Comité n'a pas été constitué pour traiter des cas particuliers.

● (17 h 10) ●

**M. Sirros:** ...j'aurais été surpris qu'un tel comité soit dans la loi comme telle. Mais donc, ça revient à dire, M. le Président, que, pour ce qui est des cas particuliers, c'est le service des plaintes qui peut recevoir des plaintes de la personne concernée qui, lui, est sous tutelle ou sous curatelle.

**Mme Malo (Nicole):** Les plaintes que l'on reçoit peuvent être, bien sûr, de la personne sous tutelle ou curatelle. Ces personnes-là ont encore des voix, peuvent s'exprimer. Elles sont reçues des tuteurs ou curateurs privés. Elles sont reçues des parents, des proches parce que plusieurs des personnes que nous représentons ont des parents et des proches qui sont avec eux. Elles sont reçues aussi parfois des établissements qui les desservent d'une façon ou d'une autre. Donc, elles peuvent venir de plusieurs sources.

**M. Sirros:** Je poursuis un petit peu parce que je...

**Le Président (M. Laprise):** Afin de passer à l'alternance, on va remercier madame... Est-ce que ça répond à votre question, en principe?

**M. Sirros:** Peut-être juste pour clore cet aspect du débat, là. En tout cas, je suis conscient... En tout cas, j'ai ici, devant moi, une lettre qui provient du Curateur public qui dit à quelqu'un qui voulait consulter sur un cas particulier... rencontrer, plutôt, le Curateur dans un cas particulier, où la réponse est: Seul celui qui est sous curatelle peut avoir accès à ces discussions-là, en tout cas, peut prendre connaissance d'un tel dossier.

**Mme Malo (Nicole):** Peut-être que nous pourrions le regarder, ce dossier-là, par la suite. Là, vous référez à l'accès à l'information, qui est une autre notion et qui est un autre volet très particulier des interventions du Curateur public et, moi, je prenais votre première demande sur l'aspect des plaintes, de nos façons de fonctionner. En matière d'accès à l'information, les règles du Curateur public et les lois sont très particulières, on pourrait, en soi, prendre...

**M. Sirros:** ...de discussion, mais je l'abordais dans le sens que quelqu'un qui estime qu'une personne sous curatelle, un ami, un proche, un parent, quelqu'un qui se voit comme intéressé, veut faire... en anglais, ils appelleraient ça de l'«advocacy» ou de la représentation, si vous voulez, il semble y avoir une impossibilité de franchir la porte. Et je ne me réfère pas strictement à l'Association pour la défense des personnes et biens sous curatelle publique. J'ai eu d'autres cas qui m'ont été rapportés où les personnes trouvaient que... Il voulait s'enquérir de la situation de quelqu'un parce qu'il voulait aider, et on ne lui donnait aucune information. Donc, la personne tournait un peu en rond ne sachant pas trop qui... à tel point qu'il se sentait comme obligé de communiquer avec le député qu'il connaissait, pour dire: C'est qui, ces gens-là? Bon, j'ai expliqué tout à l'heure, mais c'était avec peine et misère. Et je me disais: Si, lui, il avait de la difficulté comme ça, parce que c'était quelqu'un d'articulé, de bien, etc., combien plus quelqu'un d'autre...

**Mme Malo (Nicole):** La question de l'accès à l'information nominative des personnes que nous représentons, elle est très délicate et elle est assujettie à un cadre législatif très particulier. Les informations que nous détenons à l'égard des personnes que nous représentons, ce sont des informations que nous détenons à titre de personnes, et des personnes nommément désignées dans la loi y ont accès, des personnes qui peuvent démontrer leur intérêt, des personnes, des membres de la famille et certaines personnes. Donc, il y a un cadre et, comme je vous dis, on pourrait passer... Et ça me fera plaisir, lorsque nous pourrions nous rencontrer, de vous donner plus d'information sur cet aspect-là du traitement des dossiers.

Par ailleurs, c'est dans notre responsabilité aussi de protéger les personnes. Et il est arrivé des cas — il est difficile d'en juger — où des personnes peuvent avoir été abusées par des tiers et dans l'incapacité, compte tenu de leur situation, de refuser l'accès à leur propre dossier. Donc, avant 1998, il y a eu des pratiques malheureuses de personnes qui ont eu accès à des informations sous prétexte, sous prétention qu'elles avaient un intérêt en faveur de la personne et qui, en fait, les ont lésées.

Alors, il est très délicat pour le Curateur public de convenir qui doit avoir, quand. Alors, il faut se donner certaines règles. Parfois, elles paraissent un peu rigoureuses ou trop rigoureuses. On peut considérer et peut-être reconsidérer les choses, mais ce sera toujours dans le respect et dans le souci que cette personne-là ne soit pas abusée, parce qu'on traite d'informations excessivement sensibles.

**M. Sirros:** Je comprends très bien. Vous permettez un dernier commentaire, M. le Président. Je comprends très bien... Vous permettez un dernier commentaire, M. le Président?

**Le Président (M. Beaumier):** Bien sûr.

**M. Sirros:** Je comprends très bien la situation et le jugement qui va être porté, mais on pourrait peut-être commencer par en connaître les règles, ce serait une première façon de faire, de publier les règles ou, en tout cas, de les connaître pour qu'on puisse savoir si on les juge trop rigoureuses ou trop restreintes. Parce que, des fois, à trop vouloir bien faire, on fait du mal, finalement. Il ne faudrait pas non plus qu'on...

**Mme Malo (Nicole):** Nous nous sommes donné des règles et une directive là-dessus qu'on pourra vous faire connaître et puis qui peut être acceptée.

**Le Président (M. Beaumier):** Merci. Alors... Oui?

**M. Trudel:** M. le Président, est-ce que j'ai le temps? Parce qu'il y avait une deuxième dimension à la question qui était extrêmement importante, c'est les groupes, peut-être, à consulter pour la nomination des membres là-dessus...

**M. Sirros:** Oui. Je me demandais si ça ne vaudrait pas la peine qu'on puisse identifier des groupes qu'on devrait consulter avant de soumettre des suggestions de nominations au ministre et, donc, de s'assurer qu'il y aurait toujours des gens en provenance... peut-être en pourcentage x, en provenance des milieux de défense des droits, des milieux communautaires, du milieu, je ne sais pas, moi, du réseau de la santé et des services sociaux, du cadre légal, etc. Alors, comme le ministre, pour l'instant, est mieux équipé que nous de ce côté-ci, M. le Président, de veiller à ces questions-là, il pourrait peut-être demander à quelques personnes de réfléchir sur cette possibilité-là.

**Le Président (M. Beaumier):** En concluant, oui.

**M. Trudel:** Puisque, pendant que la curatrice donnait de l'information au porte-parole de l'opposition, j'ai eu le temps de réfléchir, moi, là-dessus. Savez-vous, je trouve ça une bonne suggestion. Savez-vous, je trouve ça une bonne suggestion. Et j'ai presque l'intention in situ, justement, de demander au Comité, de demander au Comité lui-même de nous faire des suggestions sur les catégories de groupes qu'on pourrait être appelé à consulter lors du renouvellement. Ces gens-là, ils sont... nous, on pense qu'ils sont déjà représentatifs, ils ont une très bonne connaissance de ce secteur d'activité. Alors, c'est un engagement qui est assez pris public, merci, hein, M. le Président?

Et la curatrice pourrait donc transmettre cette demande aux membres du Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées de me soumettre une liste de groupes, d'associations, de catégories de groupes qui pourraient être appelés à être

consultés pour le remplacement des membres, y inclus aussi la possibilité, qui existe déjà parce que c'est les premiers membres du premier Comité, en vertu des dispositions de la loi... Il y a même un membre qui a été désigné presque dans une procédure de cooptation. C'est-à-dire que les membres pourraient, plus formellement, me fournir un avis sur une procédure très légère pour que les membres puissent coopter une personne. Parce que, souvent, vous savez, même en prenant les suggestions des personnes qui sont des associations, bien, il peut arriver que certains secteurs apportent une certaine dimension... l'ampleur, par exemple, des associations moins liée à la qualité des personnes, bien, ça nous permet d'aller — si vous me permettez l'expression — repêcher les personnes, repêcher des personnes pour s'assurer qu'on a davantage de qualité au Comité. Puis, si ces personnes-là sont aptes à nous faire également des suggestions, ça devient de la cooptation, et c'est toujours pour le bien du bénéficiaire. J'aurais peut-être même un petit commentaire, M. le Président, sur l'accessibilité aux dossiers...

**Le Président (M. Beaumier):** Oui, un dernier commentaire.

**M. Trudel:** Pardon?

**Le Président (M. Beaumier):** Un dernier commentaire.

**M. Trudel:** Un dernier commentaire — merci, M. le Président — à l'égard de l'accessibilité aux dossiers des personnes, ce que vient d'expliquer la curatrice. En fait, une façon assez simple de répondre à cette question, lorsque... Il est vrai que ça pose de ces interrogations lorsqu'on reçoit un téléphone qui dit: Moi, je voudrais avoir des informations sur le dossier de telle ou telle personne parce que, bon... en vue d'améliorer la situation.

La question est toujours, comme ce sont des informations personnelles, confidentielles: Est-ce que j'accepterais, moi, qu'une personne soit autorisée à venir consulter des informations qui m'appartiennent, à moi, comme citoyen, comme citoyenne? C'est exactement la question que doit se poser la curatrice ou le Curateur public, à la curatelle publique. Dès le moment où on demande d'avoir accès au dossier d'un individu, on lui pose cette question comme si elle était cette personne. Et, nous qui avons à porter un jugement, disons-nous: Est-ce que quelqu'un pourrait, pour certains motifs, être autorisé à avoir accès à des renseignements personnels à caractère nominatif? Mais, comme nous sommes en matière de gestion du patrimoine et de personnes qui ont été déclarées inaptes, il faut qu'il y ait des situations d'exception, et c'est cela qu'a expliqué Mme la curatrice tantôt, que ça peut exister.

● (17 h 20) ●

**Le Président (M. Beaumier):** Merci, M. le ministre. Alors, la parole est au député de Lotbinière. M. le député.

#### Qualité des services offerts dans les régions

**M. Paré:** M. le Président, il y a deux ans, j'étais à la commission de l'administration publique — je ne

sais pas si le député de Laurier-Dorion y était, je ne me souviens pas — lors de l'audition, justement, du sous-ministre et de la reddition de comptes au niveau de ce que M. le député de Laurier-Dorion a appelé une crise — nous, on avait appelé ça, à l'époque, un désastre — suite au rapport du Vérificateur général quelque temps auparavant. On se rappelle, à ce moment-là, que le système d'information était inexistant, la relation était impersonnelle avec les personnes, la confidentialité était bafouée, la confiance rompue, le respect de la personne trahi. Donc, depuis ce temps...

J'écoutais tout à l'heure, M. le ministre, votre rapport et les résultats depuis ces deux dernières années, et je vous avouerai que je suis agréablement surpris. Vous savez, un des objectifs du Curateur du temps, qui était nouvellement en poste, M. Gabrièle, était de développer un lien personnel. Un lien personnel, ça suppose un rapprochement avec la clientèle, donc, dans chacune des régions. Et c'est bien sûr que nous avons constaté que l'effectif de la curatelle publique de l'époque était insuffisant pour avoir des liens dans chacune des régions du Québec. J'aimerais savoir: Qu'en est-il du développement des régions, du développement des services dans les régions au niveau de la curatelle publique? Et j'aimerais vous entendre sur ce sujet.

**Le Président (M. Beaumier):** M. le ministre.

**M. Trudel:** Bien, M. le Président, je vais amorcer la réponse et, comme on est en terrain opérationnel, je vais demander aussi à l'actuelle curatrice, Mme Malo, de compléter l'information. Mais je ne peux m'empêcher, encore une fois, de saisir la perche et d'indiquer que, je pense, les bons résultats en termes de travail que vous mentionnez, M. le député de Lotbinière, ça, c'est dû bien sûr à la réorganisation, à l'organisation administrative, à l'organisation des services pour ces personnes, mais ce sont les employés qui réalisent cela. Il faut, encore une fois, les féliciter pour leur travail puis tout le courage et l'énergie qu'ils ont mis à redresser la situation, parce que ce n'était pas très, très drôle pour ces gens-là non plus. Même si c'était une situation réelle, le député de Laurier-Dorion l'a souligné à l'ouverture, c'est comme si nous avions eu un acte raté, un acte manqué de société à l'égard de ces personnes, et il fallait se reprendre. Et nous sommes en bonne voie de nous reprendre bien correctement en tout respect et en toute justice pour ces personnes.

À l'égard, oui, du rapprochement avec les personnes, ce qu'on indiquait dans le rapport et les actions qui ont été mises en oeuvre, je vais vous dire, entre la fin 1999 et, donc, 2002, il y a 130 établissements, dans différentes régions du Québec, qui ont été visités et rencontrés et qui hébergent des personnes qui sont à la curatelle publique, dont cinq centres hospitaliers psychiatriques, 15 centres de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle et 100 autres centres d'hébergement et de soins de longue durée. Alors, il y a plus de 6 000 personnes, depuis le début de l'opération rapprochement — on pourrait la baptiser comme cela — qui ont été ou rencontrés ou nous sommes allés dans les établissements où elles sont hébergées. Et nous avons encore une année et demie à couvrir avec ce programme de rapprochement.

Au niveau de l'organisation régionale, on a mis en place des points de services dans la plupart des régions du Québec et dans certains établissements où le nombre de personnes représentées par le Curateur public était important. Quand le nombre est suffisamment important, on s'en va sur place, on fait une entente puis on s'en va sur place, dans les lieux.

On a donc créé des directions territoriales, la direction territoriale de Montréal, qui dessert la clientèle de l'île. Et nous avons des points de services — parce que ça regroupe, au niveau de la clientèle, un nombre important de personnes — à Louis-H.-La Fontaine, à l'hôpital, à l'hôpital Douglas et à l'hôpital Rivière-des-Prairies. On a une autre direction territoriale qui a été mise en place, elle est située à Longueuil et elle dessert les clientèles de la Montérégie, de l'Estrie et du Centre-du-Québec. On a créé également un point de services à Sherbrooke et un autre à Victoriaville, dans la région du Centre-du-Québec. Et on est, depuis le 8 avril — le 8 avril, c'est de l'an dernier, ça, j'imagine, non — depuis le 8 avril dernier, on est même à Bernierville... On est parti de Bernierville et on est rendu à Victoriaville.

La direction territoriale de l'Est, est localisée à Québec et elle offre des services pour la région de Québec, Saguenay—Lac-Saint-Jean, Chaudière-Appalaches, le Bas-Saint-Laurent, la Gaspésie, les Îles-de-la-Madeleine et la Côte-Nord. Et on a des points de services au Saguenay—Lac-Saint-Jean, à Chicoutimi plus précisément... à Saguenay, pardon, à Saguenay, la ville Saguenay, plus précisément — parce que, depuis dimanche, c'est bien confirmé qu'on est à ville Saguenay — et également un point de services dans le Bas-Saint-Laurent, pour la Gaspésie, les Îles-de-la-Madeleine et la Côte-Nord, qui est situé à Rimouski. Et on est présent aussi physiquement à Robert-Giffard, à l'hôpital Robert-Giffard, ici, à Québec.

Evidemment, il y a une direction Nord, ça va de soi. Québec est un pays nordique, alors il y a une direction Nord. Pour ces personnes, la direction est située à Saint-Jérôme — ce n'est pas le Grand Nord, Saint-Jérôme, là — elle est située à Saint-Jérôme, mais la direction couvre la région des Laurentides, Laval, Lanaudière, La Mauricie, l'Outaouais, l'Abitibi-Témiscamingue et le Nord-du-Québec. Enfin, pour les gens de l'Abitibi-Témiscamingue et le Nord-du-Québec, c'est au sud, c'est dans la région Sud, mais c'est particulièrement, donc, la direction du Nord. Des points de services cependant ont été installés à Trois-Rivières et à Hull, ainsi qu'à Rouyn-Noranda, dans la région de l'Abitibi-Témiscamingue. Et on compte un point de services au centre hospitalier de L'Annonciation, à Mont-Laurier.

On a des services de communications également. Mais le député se rendra compte qu'on a fait en sorte de soit instaurer, soit organiser les ressources humaines aussi en fonction d'une base géographique pour qu'il y ait cette approche de développement des liens personnels avec ces nouveaux services régionaux. Au niveau de l'organisation, évidemment, je la vis moins au quotidien, ça va de soi, peut-être que, M. le Président, la curatrice publique pourrait nous ajouter des informations, si nous avons à compléter cette information.

**Le Président (M. Beaumier):** Bien sûr. Mme la curatrice.

**Mme Malo (Nicole):** Merci. Dans les premiers mouvements de la réforme, on a augmenté, vous l'avez vu, sensiblement les ressources humaines et particulièrement le personnel, essentiellement des personnels de catégorie de professionnels, travailleurs sociaux, infirmières, personnes de formation sociale. On a organisé un service d'accueil pour l'analyse des dossiers. Un des reproches qui étaient faits, c'est que, même à l'ouverture d'un dossier, quand on recevait un rapport du directeur général de l'établissement qui déclarait inapte une personne ou qui présumait une personne inapte, on ne rencontrait même pas la personne. C'était un des reproches très graves à l'égard du Curateur.

On peut maintenant dire, après, que nos personnes sont rencontrées à 100 % dans trois régions sur quatre. On a eu quelques délais de dotation dans la région de Montréal, mais, déjà, à la fin de 2001, on les rencontrait à 60 %, et on s'est amélioré, et on continue à s'améliorer. Et on compte bien que, à la fin de la présente année, 100 % des personnes pour lesquelles on va recevoir un rapport du directeur général d'un établissement, on va avoir rencontré et la personne, et la famille, et les intervenants qui ont déposé cette recommandation au Curateur public. Ça, c'est pour la période avant jugement.

● (17 h 30) ●

Quand une personne est déclarée apte, on a aussi constitué des équipes de professionnels avec des formations comme celles que je vous ai indiquées, qui sont affectés par territoire de CLSC, dans toutes les régions du Québec et dans les points de services qui ont été énoncés par le ministre. Ces équipes, qui sont encore assez jeunes en constitution, ont commencé à faire des rencontres et prennent connaissance de chacun des dossiers. Là aussi, notre objectif, c'est que ces personnes-là soient rencontrées par ces équipes annuellement, pour celles qui sont dans les établissements, et qu'en plus on rencontre ou on s'assure que soient rencontrées mensuellement les personnes qui vivent à domicile, soit par des relais avec des tiers, avec des établissements. Alors, nous n'avons pas atteint cet objectif, bien sûr, parce que les équipes sont encore nouvelles, mais on a avancé considérablement dans l'objectif, et on poursuit notre objectif de l'atteindre. D'ici l'an prochain, on espère avoir complété cet objectif-là.

M. le ministre parlait de 6 000 personnes que nous avons vues. Parce que s'est ajouté à ça un programme particulier. Au moment où le Curateur parlait de zéro, en termes d'équipes de représentation, et avec le commentaire à l'effet qu'il ne connaissait pas les personnes qu'il représentait, ni où elles étaient, ni dans quelles conditions de vie elles vivaient, elles étaient, le Curateur a, à ce moment-là, décidé de constituer une équipe spécifique de spécialistes, sous la responsabilité du Dr Montplaisir, qui travaille pour le Curateur public mais à l'intérieur de laquelle il y a une infirmière et quelqu'un du domaine social, pour faire le tour de l'ensemble des établissements où il y a des personnes représentées par le Curateur public et faire une évaluation de la qualité de vie et des services. Et cette évaluation, elle est faite

sous l'angle du client qui est dans l'établissement, pour mesurer toutes les dimensions de la personne. Et chacune des personnes, dans l'établissement, que nous représentons est rencontrée systématiquement.

Donc, nous sommes à mi-chemin du programme. Nous avons rencontré 6 000 personnes, ces équipes ont évalué la qualité de vie de 6 000 personnes par des rencontres individuelles et par des mesures d'évaluation. Bien sûr, il y a des personnes qui ne sont pas capables de s'exprimer, et d'autres sont capables de s'exprimer, et là on considère, avec l'observation des lieux et les interrogations qu'on peut faire auprès de ces personnes-là, la qualité des services. À chaque fois, nous remettons un rapport d'évaluation à l'établissement, avec copie à la région régionale et au ministère de la Santé, dans lequel nous recommandons des améliorations. Donc, je pense qu'on a fait un bout de chemin important et que la deuxième phase de la réforme va nous permettre de couvrir la boucle pour qu'on soit ensuite en vitesse de croisière pour atteindre les objectifs qu'on s'est fixés.

**Le Président (M. Beaumier):** Merci, Mme Malo. M. le député de Lotbinière.

**M. Paré:** M. le Président, seulement que deux précisions, la première au niveau de...

**Le Président (M. Beaumier):** ...

**M. Paré:** Excusez, M. le Président?

**Le Président (M. Beaumier):** Oui, M. le député de Laurier-Dorion.

**M. Sirros:** ...assurer qu'il y aurait un dernier 20 minutes, parce que je pense que je n'ai pas utilisé tout mon temps non plus.

**Le Président (M. Beaumier):** Effectivement, il reste 7 minutes, à peu près, et vous aurez un autre 20 minutes. C'est bien? M. le député de Lotbinière.

**M. Paré:** Merci, M. le Président. Deux précisions. M. le ministre, tout à l'heure, vous avez parlé de points de services. J'aimerais ça que vous nous précisiez qu'est-ce que c'est, un point de services. Il y en a un peu partout sur le territoire.

La deuxième chose: Est-ce que les bénéficiaires ou les personnes sous la tutelle de la curatelle ont un numéro où, en dehors des heures de bureau, ils peuvent rejoindre quelqu'un pour avoir des services, ou des conseils, ou...

**Une voix:** De l'aide.

**M. Paré:** De l'aide, c'est bien sûr. Est-ce que c'est possible ou est-ce que ça se fait? Donc, qu'est-ce que c'est, un point de services, la définition d'un point de services, avec les services que vous y donnez? Et comment un client ou une personne sous curatelle peut rejoindre quelqu'un, en dehors des heures de bureau, pour obtenir de l'aide?

**Le Président (M. Beaumier):** M. le ministre.

**M. Trudel:** M. le Président, le point de services, — toujours dans le cas où on pourra aussi ajouter des informations sur le terrain de la pratique par la curatrice publique tantôt — le point de services, c'est un endroit où on peut prendre contact avec l'organisme de façon personnalisée, qu'on n'ait pas à se déplacer, à parcourir des grandes distances. Alors, imaginez, imaginez quelqu'un de la région de l'Abitibi-Témiscamingue qui aurait à se rendre à Montréal parce que les... Du côté des informations nécessaires, il faudrait faire toute cette distance-là. Ce ne serait pas abordable, et on serait dans une situation d'isolement. Alors, c'est pour la prise de contact et s'assurer qu'on pourra obtenir les réponses nécessaires pour faire en sorte que les interrogations de la personne puissent recevoir une réponse positive et aussi qu'on puisse cheminer, qu'on puisse cheminer la demande.

On comprendra que tous les services ne peuvent pas être rendus sur place, compte tenu de la spécialisation des équipes suivant les secteurs d'activité que nous avons à couvrir. Cependant, cette personne — parent, généralement, ou les personnes intéressées — bien, on pourra aussi lui fournir les services puis un accueil personnalisé à travers ces points de service là et aussi par le contact qui peut être fait avec les établissements. Mais la curatrice publique pourra nous donner plus d'information là-dessus, sur cette situation-là. Bon.

Par ailleurs, plus formellement, pour les personnes qui désirent entrer en contact avec le Curateur public, eh bien, on a, bien sûr, en dehors des heures habituelles, des numéros sans frais non seulement au siège social, mais aussi dans ces directions territoriales et les points de services pour qu'il n'y ait pas d'obligation pour aucun citoyen de déboursier des frais s'il habite en dehors de la région téléphonique de ces bureaux ou de ces points de services. On a ajouté aussi, on a ajouté d'autres services, on a ajouté d'autres services en avril 1998, un service de garde, une espèce de permanence qui a pour mission de traiter en tout temps les situations urgentes, soit essentiellement les décisions de consentement aux soins.

Alors, il faut toujours se mettre en situation que nous sommes, au Curateur public, une personne, et je peux vivre, comme personne, toute espèce de situation relative à la gestion de ma vie privée, et une de ces dimensions, par exemple, c'est le consentement aux soins. Il peut m'arriver un accident, il peut vous arriver un accident, vous pouvez être dans un centre, appelé à fréquenter un centre hospitalier, puis vous avez, pour une intervention chirurgicale, pour toutes sortes d'espèces de situations, vous avez à consentir aux soins si vous avez 14 ans et plus. Alors, comme nous sommes la personne, il nous faut être capables de répondre aux situations d'urgence, par exemple. Et, en dehors des heures normales de bureau, l'équipe de garde prend la relève des différentes directions et services dans le traitement de diverses situations qui présentent un caractère d'urgence. Parce que cela, à l'observation, provoquant un certain nombre de situations où le consentement aux soins, par exemple, n'était pas appliqué, m'a-t-on indiqué, avec une rigueur absolue, avec une rigueur absolue, pour employer le mot le plus faible que nous puissions employer. Mais, comme nous sommes une personne qui agit comme si nous avons à agir pour nous-mêmes, il faut que ce service existe.

Je vais vous donner une statistique pour vous démontrer non seulement l'importance, mais la nécessité de ce service-là. Du 1er avril 2001 au 28 février 2002, on a eu 970 appels, au Curateur, relatifs à 750 situations d'urgence. Dans le domaine médical, 293 urgences représentaient 39 % du total; 444 urgences étaient relatives à des décès, des frais funéraires, des fugues, des délits ou encore des questions relatives à des biens volés ou à des questions de feu ou de vol; et, imaginez-vous, près de 300 urgences qui se sont présentées pour des interventions chirurgicales, des consentements aux soins en termes d'intervention chirurgicale, de la non-réanimation — vous savez ce que ça veut dire, ça, la non-réanimation, ça nous est peut-être tous arrivés ou nous avons eu des parents qui ont été impliqués ou des amis impliqués dans ces situations — et, je conclus, M. le Président, pour des arrêts de traitement ou encore, encore, c'est important, des autorisations et des demandes d'autopsie pour des personnes qui étaient décédées.

Partout à travers le Québec, 24 heures par jour, le téléphone avec ces points de services, des personnes et une équipe de garde continue pour assurer des situations d'urgence, c'est ça, le rapprochement avec les personnes, aussi.

● (17 h 40) ●

**Le Président (M. Beaumier):** Merci, M. le ministre. M. le député de Laurier-Dorion.

#### **Droit d'appel concernant une demande d'accès au dossier d'une personne sous curatelle**

**M. Sirros:** Oui, M. le Président. Nous n'avons pas beaucoup de temps qui reste, une vingtaine de minutes, je demanderais peut-être la collaboration du ministre pour essayer de raccourcir dans ses réponses également, afin de ne pas brûler le temps inutilement.

J'aimerais aborder trois, quatre questions supplémentaires. Une dernière pour finir le volet sur l'accès aux dossiers. On sait que le dossier peut être vu... J'ai ici le rapport annuel qui nous décrit qui peut voir le dossier: la personne représentée elle-même ou ses ayants cause ou héritiers et le titulaire de l'autorité parentale ou son représentant, s'il s'agit d'un mineur; le conjoint, un proche parent, un allié, ou toute autre personne ayant démontré un intérêt pour la personne représentée, ou la personne qui a reçu une délégation du Curateur public, avec l'autorisation de ce dernier.

Autrement dit, quelqu'un qui se déclare allié de la personne peut avoir accès au dossier de la personne en autant que le Curateur public lui permet d'avoir accès au dossier, si je comprends bien la façon dont c'est écrit là, ce qui soulève quand même une certaine... Et je comprends la difficulté, et c'est pour ça que je disais au début: Est-ce qu'il y a lieu de voir à une soupape quelque part? Parce que vous comprendrez que, si la personne qui veut voir le dossier prétend que le Curateur public a mal fait son travail, n'a pas protégé les intérêts de la personne, etc., mais que ça prend l'autorisation de celui qui est accusé d'avoir accès au dossier — accusé entre guillemets, d'avoir accès au dossier — ça devient un peu un genre de «catch-22». Et il ne semble pas y avoir d'autre possibilité que ça, à l'heure actuelle, dans le système actuel.

Alors, j'aimerais ça qu'au moins le ministre prenne l'engagement de réfléchir à cette problématique, qui est réelle, parce que la décision est nécessairement subjective. La curatrice ou le Curateur public va évaluer, comme le disait si bien le ministre: Est-ce que, moi, je permettrais à une personne d'avoir accès à mes dossiers sur cette ou cette question? Mais, si le ministre était en position de répondre oui ou non par rapport à une personne, ce serait parce qu'il pourrait porter un jugement à partir... subjectivement également mais probablement en connaissant la personne, donc pourrait juger si c'est pour le bien ou le mal que la personne va avoir accès au dossier. Le Curateur n'est pas nécessairement dans cette même situation parce que: 13 000 cas, il ne connaît pas la situation en détail de toutes les relations affectives qu'une personne peut avoir avec une autre personne, etc.

Je veux juste que le ministre prenne l'engagement de réfléchir à cette question et de nous revenir, prochaine opportunité qu'on aura, sur un mécanisme qui, je ne sais pas, moi, servirait comme un genre de droit d'appel ou quelque chose. Je n'ai pas la réponse à l'heure actuelle, mais c'est un sujet qui me préoccupe parce que je trouve qu'il y a effectivement quelque chose qui nous fait tourner en rond.

#### **Demande d'accès à des rapports d'études commandées par le Curateur public**

Deuxième chose, la loi d'accès à l'information. Souvent, la loi d'accès à l'information, elle dit: On peut refuser accès aux documents pour tel ou tel motif, Et souvent des organismes gouvernementaux — et j'espère que ce n'est pas le cas dans le cas du Curateur public — interprètent le «peut» comme «doit». Alors, aussitôt qu'on peut, on le fait.

Je suis dans ce cas, parce que, à partir d'un cas précis, ce qui n'est peut-être pas général, je ne sais pas, mais je trouve ça incompréhensible qu'on ait refusé accès à un document fait à la demande du Curateur vis-à-vis un consultant pour lequel on a payé des fonds publics pour avoir des avis et des recommandations sur des représentants d'organismes du réseau de la santé et du réseau communautaire en vue de préciser et valider les normes de qualité à inclure dans la déclaration de services aux citoyens du Curateur public. Quelqu'un demande d'avoir accès aux résultats de l'étude qui a été faite par un consultant pour un montant de 4 160 \$ l'année d'avant — pas cette année — on lui refuse en disant: Ah! l'article 37 dit que, si un rapport contient des avis et des recommandations, on peut refuser. Est-ce que, moi, je peux vous demander de me déposer le rapport en question?

Et, du même coup, j'aimerais ça avoir le rapport de même nature commandé cette année, à la page 19 du cahier que vous nous avez présenté. Alors donc, je sais que ça peut contenir des avis et des recommandations, mais le ministre me disait tantôt que les avis et recommandations du Comité des représentants sont publics. Pourquoi ce serait moins public de... En quoi ce serait dommageable de connaître quelles sont les recommandations faites quant aux normes de qualité à inclure dans la déclaration de services aux citoyens du Curateur public, faites avec des fonds publics?

Et dernier appel sur ce sujet, ce serait de ne pas toujours interpréter le «peut» comme un «doit» dans la loi d'accès à l'information. On a plusieurs autres exemples de cette nature dans les demandes de renseignements que nous avons demandées. On nous répond: Pas accessible parce que la loi... permet de refuser. La loi ne l'interdit pas, la loi permet de refuser. Alors ça, c'est une demande précise sur le dossier...

Pour être plus précis, c'était dans le cahier de l'année passée, à la page 25. Je sais que vous ne l'avez probablement pas devant vous, c'est la firme SOGEMA qui, pour un montant de 4 160 \$, a été mandatée d'organiser deux groupes de discussion avec des représentants d'organismes du réseau de la santé et du réseau communautaire en vue de préciser et de valider les normes de qualité à inclure dans la déclaration de services aux citoyens du Curateur public. Une demande a été faite au Curateur public par un citoyen, puis la réponse a été que l'article 37 fait en sorte qu'on ne donnera pas ce rapport parce que ça contient des avis et des recommandations. Alors, j'aimerais avoir, moi, ce rapport, si possible. Et j'aimerais aussi avoir le rapport fait par la firme Matthews et Couture cette année.

#### **Droit d'appel concernant une demande d'accès au dossier d'une personne sous curatelle (suite)**

**M. Trudel:** Alors, M. le Président, si je comprends bien, là, il y a quatre questions. On va essayer d'y répondre. La première, c'est... La première, le député me demande si je peux continuer à réfléchir. La réponse, c'est oui. Première réponse précise, je continue à réfléchir, bon, sur une question.

#### **Demande d'accès à des rapports d'études commandées par le Curateur public (suite)**

Deuxièmement, sur, donc, toute cette question de l'accès aux dossiers et de l'interprétation du «peut» et «doit», enfin, «peut» étant lu comme le verbe «doit refuser», bien, les statistiques ne nous indiquent pas ça, hein, elles ne nous indiquent pas cela du tout. Vous voyez, pour l'année que nous analysons, du 1er avril 2001 au 21 mars 2002, il y a eu, à la curatrice publique, 202 demandes pour obtenir des informations relativement au dossier d'une personne et pour lesquelles demandes il y a eu explicitation des motifs, et la réponse a été positive dans 181 cas. On a autorisé parce qu'il y avait, en gros, là, il y avait intérêt pour la personne. Ça a fait en sorte, M. le Président, qu'il y a seulement 21 demandes qui ont été refusées.

Mais il faut tout de suite indiquer... Donc, je pense qu'on a bien compris le processus, c'est à peu près comme si quelqu'un demandait d'avoir des informations qui vous concernent personnellement, M. le député de Champlain, hein? C'est à peu près cela. Et, comme on est la personne — en vertu de la loi, bien sûr — comme on est la personne qui prend la décision, il faut qu'on réfléchisse à ces dimensions-là, je veux dire: Est-ce que cela me...

**M. Sirros:** ...sur une autre piste parce que ça presse. Sur ça, je n'ai pas de problème. Je comprends ça.

Sur les questions nominatives, j'ai demandé tout simplement que le ministre réfléchisse sur la possibilité d'une révision ou de quelque chose, un genre d'appel. Mais, sur la question qui touche le fonctionnement de l'organisme, on demande d'avoir accès à des documents qui contiennent des avis et des recommandations faites à la demande du Curateur quant à son fonctionnement, puis on refuse l'accès à ça. Alors, je demande si je peux avoir accès.

**M. Trudel:** Oui. Oui, là-dessus, la demande vaut également de continuer à réfléchir parce que, bon, il y a des motifs, toujours, qui sont exposés, il y a des motifs qui sont exposés en pareille matière. Puis on sait que la loi d'accès à l'information, relative à l'administration de l'organisme, là, il peut y avoir des appels, je ne sais pas si je saisis bien la demande du député, mais il peut y avoir des appels qui soient logés si on n'est pas satisfait de la réponse qui peut être faite.

● (17 h 50) ●

Mais, écoutez, là-dessus, évidemment, comme ministre, je ne vois pas les réponses qui sont faites et les refus, parce que chacun des organismes a des obligations de responsabilité et de résultat à l'égard de l'administration, et c'est pour ça qu'il y a aussi un mécanisme d'appel. Mais disons que je vais imaginer qu'il y a un certain nombre d'informations qui risquent de causer soit préjudice à des personnes qui sont sous curatelle... Je l'imagine, là. Parce que, si ça contenait des informations relatives à des personnes ou qui permettraient d'identifier des renseignements sur des personnes, j'imagine que ça doit jouer, ou de compromettre un certain nombre d'exercices de la mission. Mais je prends l'engagement auprès du député...

**M. Sirros:** ...je sais qu'on peut parler, etc., mais, je veux dire, on a décidé de demander à une firme la chose suivante. Je vais vous la lire, prêtez bien attention: Former des groupes de discussion et animer les séances de consultation afin de recueillir le point de vue des représentants d'organismes (réseau de la santé et communautaire) sur les services donnés par le Curateur public, soit leur perception sur leur degré de satisfaction des usagers, les besoins et attentes de ces derniers, les priorités et le niveau de qualité souhaité. À cette fin, on demande de recruter les participants, élaborer le canevas d'animation, planifier le déroulement, animer les séances, rédiger le rapport et le remettre au Curateur public, un rapport qui constituerait un rapport sur le degré de satisfaction des usagers, les besoins et les attentes, les priorités, le niveau de qualité souhaité. C'est-u possible d'avoir ce rapport? C'est tout.

Et la réponse que la personne a eue quand on a fait cette demande, quand il a fait la demande d'accès à l'information, c'est que ça, c'est considéré comme un document non transmissible parce que l'article 37 de la loi d'accès à l'information dit qu'il peut également... il peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits à sa demande depuis moins de 10 ans par un consultant.

Alors, en utilisant cet article-là de façon automatique, on peut refuser accès ou, tout au moins, on incite les gens d'aller en appel. Puis on sait que ce n'est pas tout le monde qui a la possibilité de le faire. Le

Curateur a payé 22 000 \$, 21 000 \$, durant l'année, pour les causes d'appel devant les tribunaux. Ce n'est pas tout le monde qui a cet argent-là. Ma question est simple: Pourquoi refuser accès à ce genre de documents? Je comprends les autres questions quant à la confidentialité des personnes. Surtout d'un organisme comme le Curateur public, qui, je pense, aurait à gagner par la transparence envers tout le monde, surtout par rapport à des questions de degré de satisfaction, etc.

**Le Président (M. Beaumier):** M. le ministre.

**M. Trudel:** Bien, il est vrai, M. le Président, que c'est une question extrêmement délicate parce que les provisions de la loi en matière de protection des renseignements personnels et d'accès aux documents des organismes publics, il y a des dispositions qui pouvoient à cela, et le ministre ne pourra pas se substituer, je pense qu'il ne serait pas... Le ministre ne pourrait pas se substituer évidemment à l'application de la loi et aux recours possibles. Mais le ministre peut s'engager cependant, peut s'engager à examiner les motifs qui ont été invoqués dans une série de demandes par l'organisme. Oui, je peux m'engager à les regarder plus spécifiquement et à en tirer les conclusions que je pourrai en tirer. Mais je ne veux en aucun temps, évidemment, faire en sorte que je me substitue. Et il n'y aura pas de décisions qui vont être changées parce que, précisément, on m'indique, par exemple, pour le cas que vous soulevez, que vous êtes... le citoyen ou l'organisme est en appel devant la Commission d'accès à l'information. Alors, comme on est en matière quasi judiciaire, je ne veux pas intervenir, mais d'aucune façon dans la responsabilité de la Commission d'accès à l'information.

**M. Sirros:** Vous conviendrez, M. le Président, que le ministre ne voudrait pas qu'on pense aussi qu'il y a des choses à cacher. Alors, écoutez, quand il va examiner ça, qu'il examine ça avec ça en tête aussi.

#### **Taux d'embauche de membres des communautés culturelles**

Dans les quatre minutes qui restent... On a parlé de l'embauche tantôt. On a embauché 130 personnes, je pense, durant l'année, quelque chose comme ça, 120, 130 personnes?

**M. Trudel:** Oui.

**M. Sirros:** On dit, à la page 51 du document que vous nous avez soumis, quand on parlait de la répartition du personnel en provenance, par exemple, des communautés culturelles: «Au 8 mars, le Curateur public avait atteint un taux d'embauche de 35 % de membres des communautés culturelles parmi son propre personnel occasionnel. Toutefois, à l'égard du personnel régulier, la situation ne lui a pas permis d'atteindre le taux d'embauche fixé.» Et je pense qu'on est toujours autour de 7, 8. Alors, j'aimerais connaître quelle est la situation qui ne lui a pas permis d'atteindre le taux d'embauche fixé à l'intérieur des 130 nouvelles personnes qui ont été engagées. Le taux que le gouvernement fixe, c'est de 25 % pour les embauches nouvelles, le Curateur

a procédé à 130 engagements, puis on nous dit que la situation n'a pas permis. Quelle est la situation qui ne l'a pas permis?

**M. Trudel:** Bien, c'est là... Je m'excuse. Allez-y.

**Le Président (M. Beaumier):** Mme Malo.

**M. Trudel:** C'est la résultante. La situation n'a pas permis, c'est: la résultante des engagements n'a pas permis d'atteindre l'objectif. Mais la question vaut quand même sur: Pourquoi on n'a pas réussi à atteindre l'objectif? C'est ça, la véritable question.

**Le Président (M. Beaumier):** Bien. Mme Malo.

**Mme Malo (Nicole):** En fait, vous savez que le gouvernement a tenu des concours réservés. Alors, en tout processus, il y a les délais qu'on a dû avoir à attendre la liste des concours réservés qui ont été faits pour les occasionnels suite aux négociations collectives et aux transformations de la nature des embauches aussi au niveau des occasionnels et des permanents. On s'est retrouvés, nous, avec plus de postes d'occasionnels que de permanents, avec l'incapacité de doter en postes permanents tant que les listes de déclaration d'aptitudes n'étaient pas disponibles. Alors, ce sont des raisons comme celle-là qui font qu'on n'a pas atteint l'objectif. Alors, on a dû, donc, avoir plus...

Et, d'ailleurs, dans l'évolution de nos effectifs, on réduit à chaque année, depuis les deux dernières années, le nombre d'occasionnels et on souhaite le réduire encore davantage parce que, là, maintenant, le Conseil du trésor a commencé à émettre des listes de déclaration d'aptitudes qui ont permis de transformer des postes occasionnels, des personnes occasionnelles en permanents. Alors, c'est simplement une question technique d'avoir la disponibilité dans les concours réservés. Parce que vous...

**M. Sirros:** Les occasionnels qu'il y avait n'étaient pas éligibles aux concours.

**Mme Malo (Nicole):** Certains l'ont été, mais... Alors, on est actuellement, et depuis les deux dernières années, dans la période transitoire dans le nouveau régime que le Conseil du trésor a mis en place. Avant, on embauchait des occasionnels non pas sur une liste de déclaration d'aptitudes, mais sur une banque d'occasionnels. Pour ces gens sur banque, il y a eu les concours réservés en attendant qu'on procède à l'établissement de listes de déclaration d'aptitudes, puisque maintenant les occasionnels qui vont être embauchés dans le futur devront avoir passé un premier test de sélection avec un concours. Dans cette phase transitoire, il ne nous était pas possible de prendre un occasionnel embauché sur banque pour le régulariser comme personnel régulier, il fallait que le processus de concours se tienne. Et ce processus-là a été très long, et même je ne suis pas sûre, là, je n'ai pas les informations devant moi, je ne suis pas sûre que toutes les listes même sont prêtes et, selon les corps d'emploi, sont disponibles.

Alors, c'est sûr, pour nous, que les personnels occasionnels que nous avons embauchés et qui ont pu être

déclarés aptes sur les listes vont pouvoir être régularisés dans la mesure du nombre de postes permanents que nous avons, et réguliers. Mais c'était juste une question technique de transition de l'ancien régime au nouveau régime.

**M. Sirros:** Question, dernière question peut-être: Les budgets supplémentaires que vous allez avoir cette année vont vous permettre de faire des embauches?

**Mme Malo (Nicole):** Ils vont nous permettre de faire des embauches et de régulariser des occasionnels en permanents.

**M. Trudel:** Et d'atteindre les objectifs.

**M. Sirros:** Donc, l'année prochaine, on devrait être en mesure de constater qu'il y avait une augmentation du nombre...

**Mme Malo (Nicole):** En principe, oui.

**M. Sirros:** ...des personnes en provenance des communautés culturelles. En principe.

**M. Trudel:** En principe, oui, parce que vous voyez la proportion qu'il y avait au niveau des occasionnels en provenance de communautés culturelles.

**M. Sirros:** Oui. C'est pour ça que je relevais la question.

**M. Trudel:** Alors, on est dans une situation... Parce qu'on comprendra aussi qu'on a beaucoup de personnes, forcément, qui sont en provenance des communautés culturelles qui sont sous notre responsabilité, alors notre avantage aussi à bénéficier de l'expertise.

● (18 heures) ●

**M. le Président,** je veux vous remercier pour votre travail, remercier la Curatrice publique et toutes les personnes qui étaient avec elle aujourd'hui. Ce n'est pas un abus que, pour une troisième fois pendant cette commission, on remercie tout le personnel, tout le personnel dans les régions du Québec, à tous les points de services, au Curateur public du Québec. C'est un travail important, parfois ingrat, méconnu, qui se réalise dans le silence et qui n'est pas aux premières loges en termes d'information. Vous faites un travail extrêmement important parce qu'il s'agit de s'occuper des personnes qui sont les plus faibles dans notre société, qui ont perdu tous leurs moyens de gérer leur propre vie. Et nous devons prendre soin, protéger ces personnes comme si c'était notre vie à nous. Et ces personnes ont le droit également à tout ce qui peut, dans la vie, augmenter, élever le niveau de bonheur pour chacun. Ça existe aussi pour ces personnes. Je remercie les personnes aujourd'hui pour leur travail et ce qu'elles font pendant toute l'année.

**Le Président (M. Beaumier):** Merci, M. le ministre. M. le député.

**M. Sirros:** Je veux juste remercier l'ensemble de mon support technique, M. le Président, l'appareil

que nous avons — ha, ha, ha! — vous voyez, ici. Alors, merci beaucoup. Merci à tous ceux qui étaient ici également pour nous fournir des informations, et à vous, et aux membres du personnel de la commission. Merci bien, M. le Président.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui, je partage tous vos remerciements, et puis particulièrement aussi au député de Roberval, qui a fait une partie de la présidence, que je remercie.

Alors, la commission ajourne ses travaux à demain matin, 9 h 30, au salon bleu, pour l'étude des crédits consacrés à la Charte de la langue française. Merci.

(Fin de la séance à 18 h 1)