



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente des institutions

Le mardi 14 février 2012 — Vol. 42 N° 64

Audition du Protecteur du citoyen sur ses rapports
annuels 2009-2010 et 2010-2011 conformément
à la Loi sur l'administration publique

**Président de l'Assemblée nationale:
M. Jacques Chagnon**

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 de l'agriculture, des pêcheries, de l'énergie et des ressources naturelles	50,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture et de l'éducation	100,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des relations avec les citoyens	25,00 \$
Commission de la santé et des services sociaux	75,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

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
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec, Qc
G1A 1A3

Téléphone: 418 643-2754
Télécopieur: 418 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des institutions

Le mardi 14 février 2012 — Vol. 42 N° 64

Table des matières

Exposé de la Protectrice du citoyen, Mme Raymonde Saint-Germain	1
Discussion générale	3

Autres intervenants

M. Bernard Drainville, président

M. Gerry Sklavounos
Mme Danielle Doyer
Mme Stéphanie Vallée
Mme Carole Poirier
M. Michel Matte
M. André Drolet

- * M. Jean-François Bernier, bureau du Protecteur du citoyen
- * M. Claude Dussault, idem
- * M. Marc-André Dowd, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 14 février 2012 — Vol. 42 N° 64

**Audition du Protecteur du citoyen sur ses rapports annuels 2009-2010
et 2010-2011 conformément à la Loi sur l'administration publique**

(Seize heures vingt-sept minutes)

Le Président (M. Drainville): À l'ordre, s'il vous plaît! Alors, nous constatons le quorum, et je déclare donc la séance de la Commission des institutions ouverte. Je demande à toutes les personnes dans la salle d'éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires.

Alors, je vous rappelle le mandat d'aujourd'hui, c'est de procéder à l'audition du Protecteur du citoyen, de la Protectrice du citoyen donc, conformément à l'article 294.1 du règlement de l'Assemblée nationale.

Alors, Mme la secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements?

La Secrétaire: Oui, M. le Président. Mme Beaudoin (Mirabel) est remplacée par Mme Doyer (Matapédia) et M. Cloutier (Lac-Saint-Jean), par Mme Poirier (Hochelaga-Maisonneuve).

Le Président (M. Drainville): Très bien. Merci. Alors, la séance va débiter par une courte présentation de la Protectrice du citoyen, puis nous allons procéder à une période d'échange avec les membres de la commission. Je vous indique que la commission a décidé de procéder à l'étude des rapports d'activité et de gestion pour 2009-2010 ainsi que pour 2010-2011. J'informe également les membres de cette commission qu'après discussion nous avons, je crois, un consentement que je vais valider d'emblée, là, un consentement pour terminer nos travaux à 19 heures plutôt qu'à 18 h 45, compte tenu du fait que nous commençons avec un certain retard. Il y a bel et bien consentement? Merci beaucoup. Alors, sans plus tarder, Mme Saint-Germain, d'abord, je vous salue. Je vous remercie d'être ici parmi nous. Vous nous présenterez, si vous le voulez bien, les gens qui vous accompagnent. La parole est à vous pour 15 minutes.

**Exposé de la Protectrice du citoyen,
Mme Raymonde Saint-Germain**

Mme Saint-Germain (Raymonde): Alors, merci, M. le Président. Effectivement, je suis accompagnée des deux vice-protecteurs: à ma gauche, M. Claude Dussault, qui est responsable des services aux citoyens et, à sa gauche, Me Marc-André Dowd, qui est vice-protecteur à la prévention et à l'innovation; à ma droite, le secrétaire général, directeur des affaires juridiques, Me Jean-François Bernier, et, à sa droite, le directeur des ressources humaines et de l'administration, M. Marcel Domingue. Donc, je crois être accompagnée de personnes qui, avec moi, vont essayer d'apporter les réponses les plus précises aux questions que vous vous posez.

Alors, M. le Président, mesdames messieurs, membres de la commission, je vous remercie de votre invitation et du temps aussi que vous nous consacrez aujourd'hui. Je vous présenterai les résultats liés à notre gestion, mais aussi ceux qui découlent de l'exercice de la mission propre au Protecteur du citoyen, puisque notre performance s'apprécie notamment par la lecture combinée de nos deux rapports annuels d'activité et de gestion qui sont déposés simultanément à l'Assemblée nationale.

Je rappelle brièvement notre mission, qui est d'intervenir chaque fois que nous avons des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par l'acte ou l'omission d'un organisme public ou d'une instance du réseau de la santé et des services sociaux. Dans le cas de ces instances de santé et de services sociaux, nous intervenons, sauf exception, en deuxième niveau, en révision, donc, des commissaires aux plaintes et à la qualité des services, qui constituent le recours de premier niveau. Chaque jour, nous travaillons afin d'obtenir des règlements concrets, positifs et durables pour les citoyens qui s'adressent à nous. Nous le faisons avec le souci constant d'utiliser judicieusement les fonds publics qui nous sont consentis à cette fin.

● (16 h 30) ●

Au cours des deux années couvertes par les rapports visés aujourd'hui, près de 42 000 citoyens ont recouru à nos services pour eux-mêmes ou pour un groupe de personnes dans le même situation. Les principaux motifs de leurs plaintes et signalements fondés: les délais, le manque de coordination entre les programmes, les difficultés d'accès aux soins et aux services, les litiges sur des aspects financiers, des déficiences dans l'environnement et le milieu de vie sous la responsabilité d'établissements publics et, de façon générale, le non-respect des droits.

Quelques mots maintenant sur l'impact de nos interventions. Relativement aux plaintes et signalements que nous avons jugés fondés, il importe de mettre en évidence que les différents services publics visés ont accepté de prendre les mesures correctrices que nous leur avons recommandées dans 99,2 % des cas en 2009-2010 et, dans une proportion comparable, 97,5 % des cas, en 2010-2011. Ces données factuelles témoignent clairement de l'apport réel du Protecteur du citoyen, institution de l'Assemblée nationale, à la résolution de différends entre l'Administration et les citoyens. Ces résultats reflètent aussi la bonne collaboration générale que nous obtenons des services publics, collaboration que nous nous efforçons d'encourager par une approche constructive auprès de toutes les instances qui sont aujourd'hui assujetties à notre compétence.

Si ces résultats sont bénéfiques aux citoyens, je suis d'avis qu'ils le sont aussi pour les services publics visés, puisque notre intervention leur aura permis de corriger une erreur ou un dysfonctionnement et, du coup, d'améliorer la

dispensation de leurs services. Dans cette perspective et sans qu'il nous soit possible d'en faire une démonstration statistique, notre travail de prévention s'exerce ainsi pour un nombre plus élevé de personnes que celles qui... déjà important... personnes — et, d'ailleurs, j'insiste pour dire aussi entreprises parce que nous agissons également pour les entreprises — que celles, donc, qui se sont adressées à nous au cours de chacune des deux dernières années.

Nos interventions en veille législative et réglementaire complètent celles d'enquête sur les plaintes et signalements. Nous intervenons auprès de diverses commissions de l'Assemblée nationale concernant des projets de loi et, dans le cas de projets de règlement, auprès des dirigeants d'organismes et ministres responsables afin de contribuer à faire bonifier les textes proposés. Au cours des deux années couvertes par les rapports sous examen, nous avons examiné tous les projets de loi pertinents eu égard à notre mission qui ont été déposés à l'Assemblée nationale et nous avons aussi, sur les mêmes bases, examiné tous les projets de règlement qui ont été publiés à la *Gazette officielle*. Notre examen a donné lieu à un total de 37 interventions et a permis d'obtenir des modifications afin d'améliorer le respect des droits des citoyens et de faciliter la mise en oeuvre des intentions législatives et réglementaires.

J'aborderai maintenant les résultats découlant de la gestion de l'institution du Protecteur du citoyen. J'insisterai sur trois dimensions: le suivi de notre déclaration de services et de notre planification stratégique, l'utilisation optimale des ressources et des fonds publics mis à notre disposition et, enfin, nos principaux défis.

Le suivi de notre déclaration de services et de notre planification stratégique. Dans les deux rapports annuels de gestion, nous avons rendu compte de façon détaillée de nos résultats face à ces deux instruments importants. J'aimerais, cependant, attirer votre attention sur certains de ces résultats. On remarque dans l'ensemble le haut degré de respect des engagements de la déclaration de services aux citoyens. Les données vérifiées démontrent de plus que ce résultat se maintient ou est en progression d'une année à l'autre. Quant à la mise en oeuvre de notre planification stratégique, ici aussi, et malgré des exigences élevées, nous avons atteint ou dépassé 16 des 28 cibles, et sept autres étaient en voie d'être atteintes à la fin de l'année.

L'examen de nos statistiques des deux dernières années permet de constater la hausse de la demande relevant de notre compétence et notre performance accrue dans les délais de traitement. En 2009-2010, nous avons déployé d'importants efforts d'organisation du travail et de réallocation des ressources internes qui nous ont permis d'augmenter de 68 % — passant donc de 651 à 1092 — le nombre de plaintes que nous avons réussi à fermer en santé et services sociaux. Puisque nous sommes, en ce domaine, un recours de deuxième instance, les demandes qui nous parviennent soulèvent des problématiques impliquant de multiples aspects des services, des aspects cliniques, humains, juridiques, administratifs. Ces demandes impliquent souvent des interactions entre plusieurs instances. Des déplacements sur les lieux sont aussi nécessaires dans certaines situations, et des usagers vulnérables requièrent des attentions particulières.

Nous progressons favorablement pour la demande en administration publique aussi. Nos délais de traitement moyens ont diminué de 24 % au cours des trois dernières années et de 5 % pour la même période en santé et services sociaux. Malgré nos efforts dans ce dernier secteur, toutefois nous sommes en deçà de notre cible, qui consiste à conclure 70 % de nos enquêtes en moins de 60 jours ouvrables. Cette cible s'est avérée trop ambitieuse. Il importe, toutefois, de préciser que 69 % des dossiers au total ont été conclus en moins de 100 jours, ce qui est davantage représentatif de la durée de traitement des dossiers de ce secteur.

Ce constat nous amène parallèlement à travailler sur la détermination du seuil en deçà duquel nous ne pourrions prendre d'engagements additionnels de réduction des délais à ressources constantes sans nuire à la qualité du traitement. Par ailleurs, le sondage que nous avons mené auprès des citoyens qui ont eu recours à nos services indique un degré de satisfaction élevé, compte tenu de la nature de notre mission et du pourcentage de plaintes que nous avons jugées non fondées.

J'aborderai maintenant la gestion des fonds publics qui sont mis à notre disposition. Nos rapports annuels sous examen démontrent que nous avons, à ressources constantes, optimisé notre rendement. Malgré des mandats de plus en plus complexes et en tenant compte de l'évolution de la demande de services, nous avons réussi à restreindre nos coûts de fonctionnement au plus bas pour consacrer la plus grande part de nos ressources aux services directs aux citoyens.

Maintenant, nos principaux défis. Parmi ceux — les principaux défis — que nous avons à relever, le plus marquant est celui d'équilibrer avec justesse, et toujours à ressources constantes, le traitement des demandes des citoyens et notre intervention en prévention. Nous voulons, en effet, accroître notre capacité d'intervenir en amont ou de manière proactive afin d'assurer le règlement des problématiques systémiques. Nous souhaitons aussi être davantage outillés pour non seulement déceler des problématiques d'envergure qui ont un impact préjudiciable pour des citoyens, mais aussi pouvoir proposer des solutions réalistes et durables et favoriser ainsi leur implantation dans les meilleures conditions.

Un autre de nos défis — et cela peut sembler paradoxal de vouloir le relever, compte tenu de notre actuel volume de travail — est celui d'accroître la connaissance de l'existence et du rôle du Protecteur du citoyen chez une proportion plus élevée de la population qui aurait besoin de nos services. En lien avec ce défi, je vous réitère ma préoccupation quant au fait que des citoyens soient encore sans recours indépendant vis-à-vis d'importantes organisations publiques qui dispensent des services de première nécessité.

La situation la plus marquée est celle d'Hydro-Québec. Sans même que nous ayons compétence sur cette société d'État, bon an, mal an, plus de 200 citoyens et relayeurs s'adressent à nous à son sujet. N'ayant pas compétence, nous ne pouvons constater objectivement si les pratiques sont adéquates et si ces plaintes et signalements sont fondés. Toutefois, certaines allégations récurrentes suscitent notre inquiétude.

Ces défis dont je vous ai fait part doivent être relevés dans un contexte où la vulnérabilité croissante des citoyens de tous les groupes d'âge et de différents statuts socioéconomiques qui font appel à nous est palpable et se conjugue à la diversification et à la complexification des problématiques que nous examinons. Tout cela requiert un effort institutionnel important de formation, d'encadrement, de recrutement, de diversification des compétences et de rétention du personnel du Protecteur du citoyen, qui ne fait pas partie de la fonction publique du Québec. Sous cet angle, nous avons investi

beaucoup au cours des trois dernières années afin de pouvoir assurer un service continu et de qualité dans ce contexte de mobilité du personnel.

C'est dans un tel contexte et conscients des exigences que posent ces défis que nous faisons constamment des efforts pour optimiser nos choix stratégiques et budgétaires, encouragés par notre progression dans l'atteinte des résultats de performance recherchés. Cette performance repose principalement sur un personnel dédié à la mission et qu'il exerce avec professionnalisme et dévouement en faisant preuve de rigueur et d'impartialité, qui sont deux exigences, pour nous, incontournables. Plusieurs de nos résultats sont le fruit de modes de gestion et de mesures de contrôles pertinents instaurés au cours des trois dernières années. Cela aura permis d'optimiser la gouvernance de l'institution dans l'objectif ultime d'offrir des services répondant aux plus hauts standards de qualité et de composer avec les défis et les enjeux de notre environnement. Nous sommes à finaliser notre planification stratégique 2012-2017, qui sera déposée sous peu à l'Assemblée nationale.

Nous misons sur cette efficience de notre institution de même que sur l'effet combiné de notre action individuelle et systématique pour servir au mieux les citoyens qui s'adressent à nous, remplir adéquatement notre rôle auprès des parlementaires et travailler avec les services publics à assurer le respect, en toutes circonstances, des citoyens et de leurs droits. Comme personne désignée de l'Assemblée nationale, je tiens, de surcroît, à vous assurer de ma pleine conscience et de celle de mes collaborateurs de notre devoir d'exemplarité. Je vous assure aussi de nos efforts constants pour bien accomplir ce devoir. Je vous remercie.

Discussion générale

Le Président (M. Drainville): Très bien. Merci beaucoup, Mme la Protectrice du citoyen. Nous allons maintenant commencer cette période d'échange avec le député de Laurier-Dorion.

● (16 h 40) ●

M. Sklavounos: Merci, M. le Président. Alors, je commencerai en saluant Mme la Protectrice, les deux vice-protecteurs ainsi que M. Bernier, M. Domingue. Merci d'être là avec nous ce soir.

Nous avons eu l'aide de notre service de recherche afin de se préparer pour cet exercice, et je les remercie, d'ailleurs. En particulier, je suis en train de citer un document qui a été préparé par Mme Mélissa Morin, de la Direction de la Bibliothèque, Service de la recherche, qui a été très utile pour la préparation en vue de cette audition ce soir.

Je voulais commencer avec le Commissaire à la déontologie policière. C'est un dossier qui m'intéresse. Dans une ancienne vie, j'étais avocat de la défense. J'ai déjà été au bureau des poursuites criminelles, là, au niveau fédéral également. Le Commissaire à la déontologie policière est une institution qui est importante pour le public. Nous avons des dossiers qui ont été, par le passé, médiatisés. C'est une institution qui vise à étudier des dossiers provenant de citoyens qui s'estiment lésés un petit peu par les autorités dans l'exercice de leurs fonctions. Et, en lisant différentes parties de votre rapport ou extraits de votre rapport annuel d'activité, dans différents domaines, sur différents dossiers, des fois vous dites: Écoutez, il y a eu des recommandations. Pas toutes les recommandations ont été suivies. Il y a une lenteur, il y a un manque de budget. Par contre, le langage qui est réservé pour le Commissaire à la déontologie policière est quelque peu différent dans votre rapport. Je cite la citation qui nous est, dans le document, résumée: Le Protecteur s'inquiète grandement — et la citation s'ouvre ici — de «la réaction de l'organisme [qui] a révélé un manque de collaboration au regard du mandat du Protecteur du citoyen de même que des écarts relativement à la loi constitutive du commissaire (Loi sur la police) et aux obligations qui découlent de la Loi sur la justice administrative».

J'aimerais... Évidemment, ensemble, lire ici qu'il y a une certaine attitude intransigeante, manque de collaboration et que vous avez même... À certaines occasions, on vous a dit littéralement qu'on ne donnerait pas suite à vos recommandations. Alors, il me semble que c'est assez rare, ça, un tel type d'attitude, c'est inquiétant, même. Alors, première question: Selon vous, qu'est-ce qui explique cette attitude, premièrement? Deuxièmement, est-ce qu'il y a eu, depuis le temps de mettre par écrit vos observations, vos constatations, un certain changement dans cette situation-là? Est-ce que ça va mieux? Parce que, sinon, c'est assez inquiétant, merci. Et est-ce que nous avons un plan d'action qui nous permettrait de croire... ou une stratégie qui permettrait de croire qu'à l'avenir la situation s'améliorerait? Alors, en quelque sorte, l'explication, ce qui se passe depuis et qu'est-ce qu'on prévoit pour l'avenir au niveau du Commissaire à la déontologie policière, s'il vous plaît.

Mme Saint-Germain (Raymonde): Alors, en effet, il est assez rare que le Protecteur du citoyen reçoive une collaboration insuffisante, encore plus rare que nous ayons à émettre des subpoenas pour devoir rencontrer des agents des services publics conformément à ce que la loi nous permet de faire, et ce fut le cas l'an dernier dans le cadre de nos actions au niveau du Commissaire à la déontologie policière. Nous avons eu depuis des explications, et je dois vous dire que la collaboration, maintenant, est redevenue sur de meilleures bases. Les causes étaient, entre autres, je crois, une mauvaise connaissance et compréhension de notre propre mission et, d'autre part, une interprétation de notre loi, comme de la loi du commissaire, qui ne correspondait pas à la réalité. Alors, bien précisément, je dois vous dire que, dans ce cas-là, nous avons été aussi avocats de la défense pour les citoyens, mais également pour des représentants d'associations policières. Les plaintes que nous avons reçues dans certaines situations n'émanaient pas toutes de citoyens. Alors, ça me fait plaisir de vous dire que, maintenant, la situation s'est améliorée. Je souligne que le vice-protecteur et le Commissaire à la déontologie ont eu des échanges, et nous sommes convenus, sur une base particulière, là, de modalités de collaboration que le commissaire a respectées. Il a même fait parvenir à son personnel, là, une demande de collaboration avec le Protecteur du citoyen. Cette situation est donc réglée.

Une partie de votre question portait sur, je dirais, l'interprétation de nature plus juridique. Les échanges ont été faits avec le directeur des affaires juridiques du Protecteur du citoyen, et, si vous le souhaitez, si vous le permettez, M. le Président, nous pourrions donner brièvement la parole à Me Jean-François Bernier, qui a été au cœur de ces échanges.

Le Président (M. Drainville): Alors, on va demander le consentement d'ores et déjà, là, pour que tous les gens qui vous accompagnent puissent prendre la parole lorsque ce sera nécessaire. Donc, j'ai le consentement des membres de la commission? Très bien, allez-y.

M. Bernier (Jean-François): Comme l'a souligné Mme la Protectrice du citoyen, à la base, c'était, je crois, une méconnaissance, là, du rôle précis qu'a à jouer le Protecteur du citoyen à l'égard de l'administration publique. Ceci étant dit, dans nos lois respectives, dans la Loi sur le Protecteur du citoyen, il y a des dispositions — et dans la loi sur l'accès à l'information également — il y a des dispositions qui autorisent le Protecteur à demander tout document qu'il juge utile à son enquête ou à son intervention. Alors, il y avait donc, je vous dirais, un léger quiproquo sur la portée à donner à ces dispositions-là, sachant très bien qu'aussi le Commissaire à la déontologie administre une loi, la Loi sur la police, avec des dispositions précises qui assurent une certaine confidentialité lui-même aux documents qu'il va demander aux services policiers dans le cadre de ses vérifications. Or, il y avait cet équilibre-là que le commissaire, je pense, voulait assurer, et avoir la confiance toujours aussi des instances policières qu'il côtoie au quotidien dans le cadre de ses enquêtes et de ses interventions. Ceci étant dit, on a eu des échanges très ouverts et très directs avec le contentieux également du Commissaire à la déontologie policière. Et, comme Mme Saint-Germain l'a mentionné, les ponts ont été favorablement rétablis, là, dans les derniers mois.

M. Sklavounos: Si je peux me permettre une question complémentaire, est-ce que, selon vous, il y a nécessité d'intervention législative à quelque part pour clarifier ou ce que vous avez pu faire en vous assoyant, et en négociant, et en discutant, en essayant de clarifier la complémentarité de vos mandats, si vous voulez, a permis définitivement de clore les cas où il risque d'avoir une friction? Parce que je comprends qu'on est en meilleurs termes, il y a eu une discussion. Est-ce que vous avez identifié des endroits où la législation elle-même nécessiterait un petit peu d'interventions pour pouvoir clarifier les bases de part et d'autre?

Mme Saint-Germain (Raymonde): M. le Président, effectivement, à ce stade-ci, les échanges que nous avons eues ont permis vraiment de rétablir les ponts au niveau de la collaboration. Et c'était davantage une interprétation divergente de la loi qu'une loi ou deux lois qui auraient été en soi incompatibles. Donc, pour la suite des choses, nous ne faisons pas de recommandations qui seraient de nature à entraîner des modifications législatives.

Par ailleurs, nous avons, bien sûr, accumulé certains dossiers qui sont encore en traitement s'agissant du Commissaire à la déontologie policière parce que, pendant un certains nombre de mois, nous n'avions pas accès à toutes les informations. Alors, nous avons convenu d'un mode de collaboration. Il est trop tôt, de notre part, pour conclure sur le fondement ou non de ces motifs. Et je crois que, M. le Président, M. le vice-protecteur, qui a eu des échanges avec le Commissaire à la déontologie, pourrait apporter également un autre complément d'information.

Le Président (M. Drainville): Oui, M. Dussault.

M. Dussault (Claude): En ligne directe avec ce que Me Bernier vient de mentionner, il y avait un problème de compréhension des lois respectives, ce qui a été éclairci par les discussions que Me Bernier a eues avec son homologue, Me Cloutier, si ma mémoire est fidèle, du Commissaire à la déontologie. Au-delà de ça, il restait un aspect sensible — Me Bernier l'a évoqué — qui était l'aspect que le Commissaire à la déontologie lui-même doit protéger la confidentialité des informations. Donc, malgré qu'il voyait que, dans notre loi, on avait accès aux documents, il était inquiet. Or, quand j'ai rencontré le Commissaire à la déontologie policière, non seulement je lui ai rappelé le fait qu'on avait les outils légaux, mais je l'ai aussi rassuré sur le fond et je lui ai dit que c'était commun, au Protecteur du citoyen, que nous ayons accès à des informations sensibles. C'est le cas dans les dossiers en matière de santé. On a aussi accès, quand les citoyens portent plainte chez nous, on a accès à leurs dossiers de revenus. Donc, je l'ai rassuré sur les obligations qu'on avait, nous, au Protecteur du citoyen, à l'effet de traiter les informations confidentielles de manière très sensible.

Et ça, à partir de ce moment-là, quand, d'une part, on lui a dit les obligations légales qu'on avait, nous, le Protecteur du citoyen, de traiter de façon confidentielle les informations nominatives qui étaient portées à notre attention, bien ça l'a rassuré grandement. Donc, non seulement on l'a convaincu sur l'aspect juridique, mais on l'a convaincu aussi dans l'exercice de nos pratiques. Donc, je vous dirais, comme Mme Saint-Germain vous l'a dit, au moment où on se parle, au niveau de la collaboration puis le suivi des dossiers, la collaboration est même très, très bonne, voire excellente.

● (16 h 50) ●

M. Sklavounos: Merci. Il reste combien de temps dans ce bloc, M. le Président?

Le Président (M. Drainville): Il vous reste encore presque 10 minutes.

M. Sklavounos: Parfait. Je vais aborder une autre question, la question du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, avec votre permission, M. le Président. On lit un petit peu dans la documentation qui a été préparée, tirée du rapport annuel d'activité 2010-2011... vous parlez, Mme la Protectrice, du pouvoir discrétionnaire du ministre lorsqu'il vient le temps de recouvrer, si vous voulez, des sommes qui seraient dues suite à... Ça pourrait être différentes situations. On parle particulièrement ici d'une clientèle qui est... on pourrait qualifier de fragile ou vulnérable, vu l'âge, vu la situation familiale, santé physique, santé mentale. Vous parlez, il me semble... Le mot qui revient souvent, c'est une rigidité dans l'exercice de ce pouvoir discrétionnaire. Et, de la façon que ça nous a été résumé, en quelque sorte, ou ce que notre étude a permis, en quelque sorte, de voir, c'est que ça pourrait être une situation où, si les sanctions

deviennent trop sévères, on pourrait se retrouver dans des situations où des personnes qui sont déjà vulnérables deviennent encore plus vulnérables.

Évidemment, dans des situations de ce genre-là, il faut chercher un équilibre, qui est délicat — j'imagine que c'est le mot, là, «équilibre» — entre l'exercice d'un recours qui existe, puisqu'il y a eu, pour différentes raisons, des sommes qui n'étaient pas dues qui ont été octroyées... En même temps, ce sont des personnes qui, de par le fait même, demeurent près de la pauvreté ou dans la pauvreté. Vous avez formulé certaines recommandations, première été... Vous voyez une certaine absence de critères comme étant un premier problème. Évidemment, il y a déjà, quelque peu, une certaine contradiction entre le pouvoir discrétionnaire et critères, mais pas nécessairement. On pourrait exercer une discrétion à l'intérieur de certaines balises pour, quand même, avoir une idée. On ne veut pas que le pouvoir discrétionnaire devienne arbitraire, en quelque sorte. Alors, les balises, vous avez formulé cette première recommandation.

Et deuxième... vous avez parlé d'un... je pense, c'était une question d'un délai, une période de temps raisonnable afin de permettre la stabilisation de la situation qui adoucirait, si vous voulez, la sévérité ou la rigidité de ce processus-là. Vous dites dans votre rapport annuel, à la page 38, que le ministère a accueilli favorablement cette seconde recommandation, qui concerne le temps nécessaire... la période qui devrait être accordée pour permettre aux débiteurs de stabiliser leur situation. Par contre, il me semble qu'au niveau de la première recommandation, qui est justement d'élargir, en quelque sorte, ou créer des critères... ou élargir des critères qui permettraient l'application du pouvoir discrétionnaire de s'exercer avec un petit peu plus de flexibilité, il me semble qu'on n'a rien ou je n'ai rien vu passer.

Est-ce que vous pourriez, s'il vous plaît, pour le bénéfice des membres de la commission, les citoyens qui nous écoutent, nous dire où en sommes-nous avec cette première recommandation, qui me semble assez importante, surtout dans une situation où, évidemment, malgré une certaine performance économique du Québec, nous demeurons dans une période qui est difficile financièrement, économiquement ici et ailleurs, évidemment avec les effets que ça pourrait avoir? Alors, je pense que c'est une question qui est d'actualité, très d'actualité. Alors, à ce niveau-là, pouvez-vous nous dire ce qu'il y a eu comme réaction ou est-ce qu'il y a quelque chose, vraiment, qui s'est entamé sur le terrain suite à cette première recommandation?

Mme Saint-Germain (Raymonde): Alors, M. le Président, vous dire, dans un premier temps, que nous avons réussi, avec le ministère, avec la bonne collaboration du ministère, à régler à la pièce différentes situations qui, très souvent, vous le disiez, M. le député, sont des situations vraiment limites où les personnes en cause qui ne correspondent pas, je dirais, à la règle ou qui n'ont pas respecté la règle précise d'un programme, si on les prive d'une partie de ce revenu qui est généralement leur seul revenu, il y aura des conséquences. Elles vont se retrouver soit à la rue ou elles auront... Pour trouver les fonds nécessaires, elles pourront commettre certains délits, et c'est ça surtout qu'on veut éviter dans ces situations-là. Alors donc, l'ouverture du ministère a été là, sur certains dossiers à la pièce.

De façon plus générale, sur la question du pouvoir discrétionnaire, qui est un pouvoir lié à la mise en oeuvre d'un programme, pourquoi on prévoit un pouvoir discrétionnaire? C'est qu'en dépit de toutes les règles, les procédures d'un programme, on pense qu'il y a des situations d'exception qui méritent une appréciation particulière, et, généralement, ce pouvoir est confié à un ministre. Ce n'est pas un pouvoir arbitraire non plus, le ministre doit rendre compte quand même d'un certain nombre de motivations pour lesquelles il a dérogé à un programme. Et, dans ce cas précis, donc, nous avons eu des échanges très ouverts avec le ministère. Nous attendons une réponse à cette problématique, mais, pour l'instant, donc, ce n'est pas réglé.

Et ce que nous souhaitons surtout, c'est nous assurer que des modalités particulières vont être mises en place pour des personnes dans ces situations-là. J'ai en tête, entre autres, le cas d'une dame qui n'avait pas déclaré, à un certain moment de sa vie, un conjoint. Selon toutes les analyses qu'on a eues et les expertises aussi — parce qu'il y avait des travailleurs sociaux et des médecins au dossier — elle n'était même pas en mesure de le faire et, manifestement, elle a reçu des sommes plus élevées que ce à quoi elle avait droit. Et sachez — j'insiste pour le dire — qu'au Protecteur du citoyen tout ce qui est argent reçu qui n'est pas dû, nous sommes généralement tout à fait d'avis que cet argent doit être retourné à l'État. Mais il faut trouver des modalités adéquates pour ce faire parce que, si ces gens sont forcés de rembourser dans des délais trop courts, bien on les accule à la faillite avec toutes les conséquences qu'on peut avoir. Et là nous sommes dans le cas d'un programme qui... On le dit très bien, c'est un programme de dernier recours. Alors, je sais que le ministère travaille et essaie de trouver des solutions dans ces situations-là. Ce qui est encourageant, disons, entre-temps, c'est que toutes les situations sauf une, je crois...

Une voix: ...

Mme Saint-Germain (Raymonde): On a eu la réponse, hein? D'accord. Toutes les situations ponctuelles, qui ne sont pas peu nombreuses, incidemment... On ne pensera jamais à un grand nombre de cas, mais on parle des plus démunis parmi les plus démunis. Donc, toutes les situations, sur une base individuelle, ont été réglées. Nous attendons une réponse du ministère de manière plus globale.

Il faut aussi voir que, dans le cas de ces programmes-là et du pouvoir discrétionnaire, lorsqu'il n'y a pas d'information ou de décisions prises d'une manière plus générale, l'ensemble des bureaux régionaux est porté — et on peut le comprendre — à appliquer de manière très précise ce qui est dans la loi ou ce qui est dans le programme. Ce qui veut dire que cette ouverture, si elle est faite au niveau ministériel, évidemment, elle a généralement des retombées concrètes sur le terrain. Et, encore une fois, on ne parle pas de cas qui sont nombreux, mais on parle de gens qui sont vraiment les plus démunis parmi les démunis.

M. Sklavounos: ...encore un petit peu de temps?

Le Président (M. Drainville): Non, on va s'arrêter là-dessus, M. le député.

M. Sklavounos: Non. Parfait. Merci.

Le Président (M. Drainville): On va maintenant entendre la députée de Matapédia.

● (17 heures) ●

Mme Doyer: Merci. Merci, M. le Président. Alors, je veux saluer toutes les personnes présentes, bien sûr les membres de la commission, vous, M. le Président, mes collègues et Mme Saint-Germain. C'est toujours un plaisir de vous rencontrer avec vos collaborateurs. Et on le sait que vous êtes la Protectrice du citoyen, la protectrice des droits des gens et que vous vous penchez régulièrement sur, justement, les problèmes que peuvent vivre en accès aux services des personnes parmi les plus vulnérables.

Alors, moi, j'ai un sujet... Je sais que vous vous êtes penchée — on l'a vu dans les rapports d'activité — sur les clientèles... particulièrement les clientèles au niveau de la déficience physique, déficience intellectuelle, les troubles envahissants du développement, autisme, et, par exemple, pour les difficultés d'avoir accès, dans un premier temps, à un diagnostic, à une évaluation la plus correcte possible qui donne accès à un service.

Vous vous êtes aussi souvent penchée, et à juste titre... Comme moi, ce n'est pas tout d'avoir accès, il faut avoir l'intensité des services. Et je veux, officiellement, M. le Président, déposer un texte d'une pétition. Et là on se parle des années antérieures, mais je crois que vous allez avoir un autre dossier. Derrière vous, il y a des parents, des parents d'enfants déficients intellectuels qui sont devenus des adultes, qui ont 21 ans actuellement et pour lesquels, avec le transfert des CRDI, les centres de réadaptation, on a dit, le ministère de la Santé a dit: Il faut absolument que vous ne fassiez que de la réadaptation. Et il y avait des activités organisées dans des centres de jour, et mes collègues, comme moi, on a de plus en plus de plaintes de ces gens-là, qui doivent laisser leur emploi. Donc, pour moi, M. le Président, il y a deux situations d'abus, entre guillemets, celui qui dit à des parents de laisser leur emploi, souvent des femmes... Moi, je suis une femme. Ma collègue est une femme. On travaille pour que les parents puissent aussi garder leur droit de rester en emploi. Parce que, s'ils ont accès à des services pertinents et qu'ils ne sont pas préoccupés par la situation de leur enfant ou de leur enfant qui devient un adulte et qui tombe dans le vide... On dit: Tu as 21 ans...

Et ces gens-là, ils avaient des services peut-être 30, 35 heures par semaine dépendamment des cas. Mais, maintenant, c'est six heures. Alors, moi, votre mission... M. le Président, la mission de la Protectrice du citoyen, c'est d'intervenir chaque fois que nous avons des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par l'acte ou l'omission d'un organisme public ou d'une instance du réseau de la santé et des services sociaux. Alors, pour moi, ça n'a pas de bon sens qu'on amène des changements dans le réseau de la santé et des services sociaux mal planifiés et qui font en sorte que des parents doivent laisser leur emploi... des femmes doivent laisser leur emploi pour prendre soin de leur enfant et qui est... Lui, il est touché dans le fait qu'il n'a plus accès à son réseau social, il n'a plus accès à des activités de jour, il n'a plus accès à la fraternité et ce qui était développé pour l'occuper aussi correctement dans le jour.

Donc, les motifs de plainte — et je reviens sur notre sujet qui est ici, hein, c'est-à-dire de regarder les rapports d'activité, M. le Président — les principaux motifs de plainte dont vous vous préoccupez, c'est les délais. On a vu que les délais d'accès pour les parents sont encore là. Quand ils ont des enfants, par exemple, autistiques, ça existe, et je vais vous faire part d'une autre de mes préoccupations. Le manque de coordination entre les programmes, on le voit des CSSS aux CRDI. Parlez-vous. Parlez-vous. Si vous n'êtes pas capables, là, comment ça? Moi, j'en suis qu'on fasse des changements dans le ministère. Mais faites-le intelligemment, et que l'on ne laisse pas les gens et les clientèles dans le vide. Les difficultés d'accès aux soins et aux services et, là, des déficiences dans l'environnement et le milieu de vie sous la responsabilité d'établissements publics, donc on est en plein dedans. Je dépose officiellement cette pétition, Services pour les personnes handicapées de 21 ans et plus, et vous prendrez en considération les différentes doléances de ces gens-là, Mme Saint-Germain. Je pense que vous avez un beau dossier, vous qui vous êtes préoccupée pendant toutes ces années-là de l'accès aux services. Et je reviens...

Le Président (M. Drainville): ...

Mme Doyer: Oui?

Le Président (M. Drainville): Mme la députée de Matapédia, est-ce que c'est la pétition qui a été déposée en Chambre tout à l'heure?

Mme Doyer: Oui, aujourd'hui.

Le Président (M. Drainville): Bon, très bien. Alors, on n'a pas besoin de la déposer à nouveau, mais on va faire une photocopie pour la distribuer aux membres.

Mme Doyer: Ça ne fait rien. Ils sont là, les parents. Je voulais le faire devant les parents, M. le Président.

Le Président (M. Drainville): Oui, oui, oui. Non, c'est très bien. Alors, je m'excuse de vous avoir interrompue, c'est juste qu'il faut que je fasse respecter un certain décorum, Mme la députée de Matapédia.

Mme Doyer: Oui. Parfait. Parfait. Et je reviens sur quelque chose qui me préoccupe et que vous avez vu passer pendant les dernières années. Pour les clientèles autistiques, par exemple, on a combattu vaillamment pour changer une loi. Je pense que vous étiez venus, d'ailleurs, présenter un mémoire, de souvenance, la loi n° 21, vous devez vous souvenir, et on avait fait en sorte, M. le Président, que les parents... Et les parents, ils s'étaient réjouis de cette modification que les psychologues, par exemple, puissent aller faire des diagnostics... psychologues compétents puissent faire des diagnostics pour les enfants, dépister l'autisme. Et il n'y a rien qui se passe. M. le Président, il n'y a absolument rien qui s'est passé. Moi, je veux bien qu'on discute, les psychiatres, les psychologues, l'Ordre des psychologues, Mme Roseline... Comment qu'elle... Mme Charest, Rose...

Mme Saint-Germain (Raymonde): Rose-Marie...

Une voix: Rose-Marie Charest.

Mme Doyer: Rose-Marie. Rose-Marie. Je l'appelle trop souvent, c'est pour ça.

Mme Saint-Germain (Raymonde): La présidente de l'ordre.

Mme Doyer: Mme Rose-Marie Charest. Ça fait deux, trois ans, que c'est supposé se régler, puis qu'ils discutent, ils discutent, et, ces parents-là qui se sont réjouis du fait qu'on puisse avoir plus vite une évaluation en bas âge pour des jeunes enfants autistiques, il ne se passe rien. Vraiment, là... Et on sait bien que ce n'est pas nécessairement tous les psychologues qui peuvent faire du dépistage d'enfants autistiques, hein, en bas âge. Mais, à un moment donné, il y a trois, quatre ans, on passait un projet de loi, c'était la ministre... actuellement, la ministre de... Bon, je ne peux pas dire son nom. En tout cas, à ce temps-là, la ministre avait été de bonne foi, on avait travaillé, on avait changé... on avait amené des amendements à la loi, on avait... Les parents s'étaient réjouis. Bien, j'aimerais vous entendre réagir à ça, Mme Saint-Germain, non seulement ce que je vous ai dit au début, mais comment vous voyez la situation actuellement par rapport au plan d'accès des clientèles de déficience intellectuelle, d'enfants autistiques, les troubles envahissants du développement, les handicaps physiques.

Mme Saint-Germain (Raymonde): Alors, M. le Président, plusieurs éléments très humains sont soulevés dans ce que Mme la députée vient de dire, et notre analyse, au Protecteur du citoyen, est à l'effet que, très souvent, il y a des plans et des orientations ministérielles qui sont de grande qualité, qui résultent de consultations, et la difficulté vient de l'écart entre les plans, les orientations et la capacité de la mise en oeuvre. Dans le cas des clientèles qui sont particulièrement vulnérables, notamment au niveau des déficiences physiques, intellectuelles et, en plus, des troubles envahissants du développement, une des difficultés, c'est que les ressources, d'abord, financières ne sont pas toujours au rendez-vous et que ce que l'on doit faire, c'est répartir le budget qui est disponible entre différentes ressources. Mais ça, très souvent, ça va créer des écarts tels que c'est comme s'il y avait peu de services. Il y a une forme de saupoudrage qui fait en sorte que, si on a besoin de 34 heures de services et qu'on en a quatre, c'est presque quatre heures qui sont perdues ou gaspillées. Alors, ça, c'est une des problématiques que l'on peut rencontrer.

On a constaté aussi que la gestion des transitions, notamment entre la petite enfance et l'âge scolaire et, plus tard, entre l'adolescence et l'âge adulte, c'est encore quelque chose qui est à parfaire. Et on le voit notamment dans le cas des personnes avec une déficience intellectuelle, après 21 ans il y a un manifestement, là, une interruption de services qui est assez souvent constatée. Très souvent, les services qui sont offerts, ce sont des services à la solidarité sociale, alors que ce qu'on voudrait beaucoup plus, c'est de l'accompagnement au niveau de l'emploi, de l'habilitation sociale. Donc, il y a des difficultés à ce niveau-là.

Vous parlez des ordres professionnels. On voit dans beaucoup de dossiers qu'au niveau des ordres professionnels il y a des échanges, il y a des ententes qui ne sont pas encore conclues et qui sont parfois au détriment d'une harmonisation ou de la capacité de dispenser un certain nombre de services, et, là-dessus, je pense qu'il va falloir être plus insistant auprès des ordres professionnels. On le voit dans un autre domaine, qui est celui de l'équivalence des diplômés, où, depuis des années on en parle, depuis des années, ça doit se régler, et on se rend compte que, alors qu'on a des pénuries de main-d'oeuvre ici, en particulier dans le secteur de la santé, il y a encore des gens qualifiés, qui sont notamment issus de... diplômés d'universités étrangères ou d'écoles spécialisées étrangères, et on tarde encore trop à les inclure dans notre offre de services, dans notre main-d'oeuvre professionnelle pour contrer, donc, ces pénuries-là.

Alors, pour revenir à l'autre enjeu dont vous me parlez, qui est celui des personnes qui vivent avec un trouble envahissant du développement et de leurs proches, vous avez soulevé, autant en déficience intellectuelle qu'en trouble envahissant du développement, l'impact sur les proches aidants, souvent les parents, souvent les mères, effectivement. C'est effectivement une question qui doit être revue avec beaucoup, je dirais, de conscience, que, oui, il y aura un impact budgétaire, mais que cet impact budgétaire, il peut être compensé par une meilleure organisation des services qui va donner lieu probablement à moins d'encombrement au niveau des urgences, à peut-être aussi moins de recours à la solidarité sociale.

Donc, c'est ce que, nous, on a souhaité obtenir par nos recommandations, notamment dans le rapport sur les TED. Nous sommes en suivi de ce rapport-là. C'est sûr que ces changements-là ne se feront pas d'un mois à l'autre, c'est très clair. Nous avons, pour une première année, demandé des suivis au niveau de certaines organisations, réorganisations. Ce que l'on constate, c'est qu'il y a des efforts quand même importants qui ont été faits, mais, manifestement, sur le plan, je dirais, des ressources, autant l'affectation de ressources humaines que des ressources budgétaires proprement dites qui sont liées aux activités de répit, aux autres types d'activités, aux organismes communautaires, qui, très souvent, viennent

compléter à moindre coût les ressources officielles du réseau de la santé et des services sociaux, on voit que, dans ce qui a été compressible, malheureusement, ces sommes-là ont été soit comprimées ou n'ont pas été augmentées, alors que la demande aurait justifié une augmentation.

Et, je dirais — on l'a soulevé aussi dans le dernier rapport annuel — au niveau du soutien à domicile, c'est une logique qui est la même, et on voit que, pour le soutien à domicile, surtout le soutien de longue durée, il y a justement des citoyens qui sont aux prises avec les déficiences physiques, intellectuelles avec les TED qui bénéficieraient également des services à domicile, mais, encore une fois, entre le nombre d'heures professionnellement évaluées et la capacité de servir, il y a un écart qui est donc important. Donc, oui, c'est un constat que nous faisons. Le ministère de la Santé, que nous avons rencontré, en est conscient aussi, fait beaucoup d'efforts. Nous avons une rencontre dans...

● (17 h 10) ●

Une voix: ...les prochaines semaines...

Mme Saint-Germain (Raymonde): ...les prochaines semaines, qui est fixée... En fait, là, la date m'échappe, mais avec le ministère de la Santé et des Services sociaux sur cette question-là.

Mme Doyer: Merci, Mme Saint-Germain. Et j'imagine que vous profiterez de cette rencontre pour leur parler de ce dont je vous ai parlé tantôt pour les adultes déficients intellectuels, les clientèles de 21 ans, là, dont les parents sont obligés de laisser leur emploi pour s'en occuper, parce que, justement, on veut une réorganisation des services. Mais ce dont on nous rabat toujours les oreilles, M. le Président, c'est que cette réorganisation de services doit soit nous faire économiser, nous faire mieux faire, nous faire faire plus de millage avec l'argent qui est mis. Donc, une réorganisation de services qui prive des clientèles parmi les plus vulnérables de services, bien on n'en veut pas. Et, pour moi, c'est de l'investissement. L'argent doit être mis au bon endroit. Et, surtout pour des clientèles qui avaient déjà des services, des heures dans des centres de jour, pour moi c'est inadmissible qu'on aille vers des coupures de services à ce point drastiques. Alors, je vous invite à être très vigilante.

Et puis, par rapport aux clientèles, les délais au niveau de l'évaluation ou de l'offre de services de ces... est-ce que vous sentez qu'avec vos remarques, vos recommandations, ça s'est amélioré, pendant, je dirais, les deux dernières années pour les clientèles d'enfants, de jeunes adolescents à l'école?

Mme Saint-Germain (Raymonde): Alors, M. le Président, dans un premier temps, en lien avec la question des personnes qui ont une déficience et de leurs proches, j'invite quand même les citoyens à nous présenter les dossiers aussi sur une base individuelle parce qu'il arrive souvent qu'à partir d'un cas particulier, en examinant les situations de listes d'attente, il nous arrive de pouvoir obtenir des services particuliers. Parfois, ce n'est pas 100 % du service demandé, mais, en tout cas, minimalement, de réduire l'écart. Alors, ça, c'est vraiment important. J'invite vraiment les personnes concernées ou leurs proches à venir nous rencontrer.

Sur la question de l'amélioration de la situation en ce qui concerne soit les listes d'attente, soit l'intensité des services, oui, nous avons constaté des améliorations, mais, encore une fois, sur une base individuelle et dans certaines régions où la demande était moins forte. Ce qui nous amène à constater que, souvent, c'est lié aux ressources. Alors, si la demande est moins forte et qu'il y a une capacité dans la région de soit avoir déjà le budget ou de le réaffecter, c'est manifestement plus facile à régler.

Ce que nous avons surtout constaté et ce que nous voulons, encore une fois, regarder de plus près avec le ministère, c'est un phénomène qui est celui du déplacement de l'attente. C'est-à-dire qu'on considère que le premier service est celui de l'évaluation, celui où on va établir que vous avez besoin d'un nombre... D'abord, on confirme un diagnostic et on vous dit: Vous avez besoin d'un nombre x d'heures de services. Mais, malheureusement, ça a un avantage statistique. C'est sûr que ça présente de meilleures statistiques sur le moment du début du service, mais la réalité est que le véritable début du service, il vient beaucoup plus tard. Et c'est là où les situations sont inacceptables, les... Parfois, des personnes, leur état peut se détériorer, et c'est là où, comme vous le soulignez, des aidants naturels sont obligés de quitter leur emploi et de recourir parfois à d'autres services publics. Alors, il faut regarder l'ensemble des investissements de l'État pour voir où les gains seraient les plus avantageux et où, surtout, on pourrait dégager des sommes pour servir davantage les citoyens et mieux obtenir les résultats qui sont recherchés par des programmes publics qui sont souvent des bons programmes.

Mme Doyer: Merci, Mme Saint-Germain. Là, avec pertinence, vous faites la différence entre un premier accès, une évaluation, le bon diagnostic et, ensuite, une intensité de services. Et c'est ça, là, qu'il faut viser.

Je voudrais, pour les minutes qui me restent...

Le Président (M. Drainville): Oui. Voilà, c'est ça, il vous reste à peine deux minutes.

Mme Doyer: Et on est capables...

Le Président (M. Drainville): On me fait signe aussi, Mme la Protectrice, si c'est possible, en tout respect, là, de donner des réponses qui soient les plus courtes possible — remarquez que les questions pourraient être parfois également plus courtes — et, comme ça, on pourra poser plus de questions et obtenir plus de réponses.

Mme Doyer: Oui, mais ne prenez pas mon deux minutes, là. Alors, merci, M. le Président. Sur la santé mentale pour les personnes incarcérées, est-ce que vous trouvez qu'il y a eu un suivi adéquat aux nombreuses recommandations

que vous avez faites? Ça, ça va être une question courte, là. Parce que vous avez des recommandations, plusieurs, et, bon, sur la médication, sur une meilleure évaluation, sur le fait, surtout, que ce devrait être le ministère de la Santé et des Services sociaux qui se responsabilise par rapport aux clientèles incarcérées.

Mme Saint-Germain (Raymonde): ...pas encore de suivi qui soit suffisamment concret et implanté pour dire que c'est une question réglée, non, bien au contraire. Le ministère de la Sécurité publique a fait un certain nombre d'efforts. Le ministère de la Santé examine comment prendre en charge mieux, sur le plan autant santé que services sociaux, les personnes incarcérées dans leur meilleur intérêt, mais aussi dans l'intérêt de la société. Alors, c'est en suivi, mais il n'y a pas encore, je dirais, de changements concrets qui pourraient être annoncés.

Mme Doyer: Et, M. le Président, j'ai encore quelques secondes, là.

Le Président (M. Drainville): Vraiment, littéralement, quelques secondes.

Mme Doyer: Bon, quelques secondes seulement pour dire qu'il va falloir qu'on se penche là-dessus vraiment, là, avec les incidents qui sont arrivés, les événements, des gens qui se font tirer par des policiers. Je pense que, les policiers, les gens qui interviennent auprès des gens qui ont des problèmes de santé mentale, on est toujours comme: L'oeuf est dans la poule, la poule est dans l'oeuf, d'où viennent les problèmes? On a des gens qui ont des problèmes en santé mentale qui ne sont pas réglés et qui se ramassent en milieu carcéral, ce n'est pas leur place. Alors, c'est pour ça qu'il arrive des incidents. Je ne dis pas que c'est toujours ça, là, il faut aussi responsabiliser les personnes. Mais ça n'a comme pas de bon sens, ce qui se passe par rapport à ces clientèles-là.

Le Président (M. Drainville): On dira que c'est un commentaire plutôt qu'une question parce qu'il faut passer à la partie gouvernementale. Mme la députée de Gatineau.

Mme Vallée: Merci, M. le Président. Alors, Mme Saint-Germain, c'est un plaisir de vous revoir puis de retrouver votre équipe. J'ai toujours été étonnée, depuis mon arrivée à l'Assemblée nationale, à quel point le dépôt de vos rapports suscitait une fébrilité dans l'Assemblée. Et puis je vous écoutais tout à l'heure, puis, d'un certain côté, je pense que la méconnaissance du rôle du Protecteur du citoyen est peut-être la cause. Parce que, lors du dépôt des rapports, peut-être pour les gens qui nous écoutent, là, on sent qu'il y a une excitation journalistique. Ça, c'est clair. Quelle bombe on est capable de lancer avant la fin de la période où le rapport est protégé, là? Parce qu'on sait qu'il y a un embargo. Vous vous présentez à l'Assemblée, vous présentez le rapport aux membres de cette commission, mais quelle bombe on peut lancer avant le dépôt en Chambre du rapport? Du côté de l'opposition, c'est la même chose, il y a une fébrilité, on sent: Qu'est-ce qu'on peut soulever comme question pour embêter un ministre, une ministre responsable d'un dossier chaud? Et puis, évidemment, du côté gouvernemental, on sent, veux veux pas, une certaine préoccupation: Qu'est-ce qui touche le ministère du ministre ou de la ministre X? Mais, au bout du compte, le rôle du Protecteur du citoyen est tellement plus que ça.

Je lisais... on lit vos rapports, on regarde l'ensemble de la documentation qui est préparée, et puis vous arrivez, année après année, à faire un exercice qui est, somme toute, assez exceptionnel. Vous traitez un nombre de plaintes qui est impressionnant, mais vous arrivez aussi à mettre en avant des recommandations qui, bien souvent, un petit peu... en tout cas, bien souvent, sont reprises et sont mises en oeuvre. Alors, vous améliorez par votre action les services qui sont rendus aux citoyens du Québec. Et puis c'est beau, les bombes journalistiques, c'est beau, des primeurs, mais, au-delà de ça, il y a des citoyens, et notre collègue l'a si bien soulevé tout à l'heure lorsqu'elle a parlé des problématiques auxquelles faisaient face les parents, les jeunes qui vivent des problèmes de santé ou qui vivent dans une situation de pauvreté extrême, même.

Alors, je me demandais de quelle façon vous avez pris en main le défi de mieux faire comprendre votre mission, de mieux faire comprendre votre rôle à la population québécoise et aussi de faire connaître vos services. Parce que, comme députés, on apprend à vous connaître au fil des années, au fil des mois, puis on apprend à diriger certains citoyens devant vous. Mais, pour le citoyen qui fait face à une situation qui n'est pas nécessairement une situation qui peut... une situation juridique, une situation qui peut être tranchée par un tribunal, vous êtes là, vous êtes cette espèce de dernier recours là. Donc, comment vous vous attaquez à ce défi-là de faire bien comprendre votre mission du citoyen, des élus que nous sommes, des ministères et, surtout, aussi des employés de l'État, avec qui vous avez des liens? Parce qu'il faut bien comprendre qu'on ne remet pas en cause nécessairement leur travail quotidien, on tente d'améliorer et de les aider à ce que leur travail puisse se faire d'une façon plus efficace et dans le meilleur intérêt du citoyen. C'est une longue question, là. Ce n'était pas un commentaire, par contre.

● (17 h 20) ●

Mme Saint-Germain (Raymonde): J'aurais le goût d'une longue réponse, mais je serai brève en vous disant que c'est une mission non seulement très importante pour l'Assemblée nationale, je crois, parce que le Protecteur est une institution de l'Assemblée nationale, mais aussi pour le gouvernement et les services publics parce qu'au fond le Protecteur, c'est le médiateur du gouvernement. Et il faut toujours se rappeler que nous sommes là pour trouver la meilleure solution à partir du moment où nous avons constaté un préjudice et que, souvent, lorsque nous ne constatons pas un préjudice pour le citoyen, nous expliquons au citoyen pourquoi le travail du service public a été bien fait, était bien fondé, en vertu de quoi. Donc, nous faisons aussi comprendre la bonne action des services publics.

Comment se faire connaître? Que faisons-nous pour y arriver? D'une part, moi, j'ai beaucoup souhaité, avec mon équipe, qu'on se rapproche des commissions parlementaires. Nous avons, auprès de la Commission de l'administration publique, développé une grille d'analyse des rapports annuels de gestion. Nous intervenons le plus souvent possible, lorsque

nous croyons avoir une valeur ajoutée, au sein des commissions parlementaires. Et j'ai rencontré la plupart des parlementaires, là, lors de différentes occasions ou activités. Nous avons aussi écrit... j'ai écrit, en fait, à tous les députés pour que les gens de vos bureaux de comté soient au fait de notre travail parce que vous êtes aussi des gens qui rencontrez des citoyens qui ont des difficultés avec les services publics.

Du côté des médias, je tiens à dire que, oui, parfois, il y a des manchettes, il y a des sorties rapides, mais je dois dire que les médias d'information, dans une société démocratique, sont aussi là pour diffuser l'information. Et je pense que, pour nos institutions, les médias d'information font quand même un travail qui est important dans des conditions pas toujours faciles, des conditions rapides où ils n'ont pas l'espace ou le temps qu'ils souhaiteraient. Mais, chaque fois que nous avons, sur un sujet, une diffusion dans les médias, ça nous amène des citoyens, et très souvent des citoyens qui avaient des plaintes fondées.

Par ailleurs, les citoyens, de façon générale, au-delà des médias d'information... Bien sûr, nous avons un site Internet qui a été non seulement modernisé, mais qui a été aussi enrichi. Nous publions, pour mieux nous faire connaître, des synthèses de conclusions d'enquêtes pour montrer aux citoyens quelles étaient les plaintes, quels étaient les préjugés et comment on a agi, ce qu'on a pu obtenir, et ça permet de mieux non seulement nous faire connaître, faire connaître ce qu'on fait, mais aussi informer les citoyens, qu'ils comprennent qu'on peut ou pas les aider selon la nature de leur problème.

Je ne refuse jamais, pour moi-même ou pour mes collaborateurs, de rencontrer les groupes, les associations, les fédérations de l'âge d'or, les AFEAS, les groupes d'agriculteurs. Alors, lorsque nous sommes invités, nous acceptons. Que ce soit un samedi soir ou pas, nous y allons. Nous avons récemment... En fait, deux annonces sont publiées, il y en aura une troisième. On a des petits budgets pour la publicité, mais nous allons, dans des revues spécialisées, notamment des revues pour des personnes âgées, des revues aussi pour des personnes handicapées... Nous annonçons nos services d'une manière, là, qui soit assez accessible pour ces personnes-là.

Et, de façon générale, je ne refuse pas, ni mes collaborateurs, de rencontrer les hauts fonctionnaires. Tous les jours, nous travaillons avec les services publics. La collaboration générale est très bonne. Je rencontre à chaque année les sous-ministres et dirigeants d'organisme, je leur fais un bilan de ce que nous constatons, un bilan de ce qui pourrait être amélioré. C'est sûr que j'entends beaucoup les explications sur la réalité aussi des contraintes. Je les comprends, j'ai travaillé longtemps dans les services publics. Mais je pense que le rôle du Protecteur, c'est aussi de dire: Bien, ces contraintes-là, on n'est pas là pour seulement les constater, mais il faut faire au mieux pour essayer de les alléger.

Alors donc, c'est un travail impartial. Oui, il faut le faire davantage connaître. Et je pense que c'est un cumul, là, de toutes ces sources, de tous ces créneaux, de tous ces réseaux qui peut nous permettre de mieux nous faire connaître, et mieux aider, et aider de plus en plus de citoyens. C'est d'ailleurs un autre objectif de notre planification stratégique, que nous allons déposer sous peu, mieux nous faire connaître, mais nous faire connaître pour le plus possible avoir des gens qui font appel à vous et qu'on peut les aider, étant entendu que, pour moi, n'est pas du hors compétence un service public qui n'est pas assujéti à notre compétence. Je reprends l'exemple d'Hydro-Québec, et pour lequel les citoyens n'ont aucun recours indépendant.

Mme Vallée: Vous ciblez beaucoup les personnes âgées, les personnes vulnérables. Est-ce qu'il y a un travail qui se fait aussi pour vous faire connaître des citoyens, des populations plus jeunes? Je comprends qu'il y a le site Internet. Est-ce qu'il y a des campagnes de collaboration avec certaines maisons d'enseignement pour permettre aux jeunes ou aux moins jeunes de connaître vos services et de savoir que le Protecteur du citoyen est là et que le Protecteur du citoyen peut aider à la résolution d'un problème ponctuel, mais aussi, bien au-delà de ça, dans la mise en place de politiques ou de changements de façons de faire qui vont aider l'ensemble de la population? Parce que, bien souvent, une problématique, lorsque vous émettez vos recommandations, ces recommandations-là, la source de ces recommandations, ultimement c'est un citoyen qui a vécu une situation très difficile, qui ne voyait pas la lumière au bout du tunnel, qui a fait appel à vous, et puis c'est suite à votre intervention que la recommandation a eu lieu et, par la suite, qu'une politique a été mise en place pour changer les choses. Donc, votre rôle est extrêmement important.

Mme Saint-Germain (Raymonde): Effectivement, oui, nous sommes préoccupés, entre autres, de nous faire connaître par les clientèles plus jeunes. La clientèle étudiante, ça va quand même assez bien parce que nous avons différents relais. Notamment, nous sommes en contact avec les protecteurs de l'élève. Et, selon le nombre de plaintes que nous avons, entre autres avec l'aide financière aux études, ça nous permet de voir s'il y a des difficultés à ce niveau-là. Et, d'ailleurs, avant même que je sois Protectrice, il y avait eu des difficultés avec le programme d'aide financière aux études, le Protecteur était intervenu, et depuis c'est un programme qui a quand même eu un bon niveau de rendement.

Mais, cela étant, je suis en mesure de vous dire qu'effectivement seulement 4 % des gens qui s'adressent à nous sont des gens de 24 ans et moins, ce qui veut dire que nous sommes moins connus des jeunes. Nous avons fait certaines recherches pour constater qu'aussi les jeunes ont moins de difficultés avec les programmes et services publics. Évidemment, je fais une parenthèse aujourd'hui, je ne commente pas sur toute cette question des frais de scolarité parce que, si je ne fais pas la parenthèse, vous direz que je ne suis pas branchée sur l'actualité, et je pense l'être. Mais, cela étant, effectivement, on a constaté, M. le vice-protecteur, hein, qu'il y a moins de difficultés chez les jeunes avec des services publics. Mais, oui, dans notre stratégie de communication, nous voulons tenter de les rejoindre par des moyens qui sont plus près, entre autres, des nouveaux médias, des médias sociaux, mais je dirais des médias sociaux qui sont éthiques parce que, pour nous, au Protecteur du citoyen, c'est très important de s'associer avec des médias ou des partenaires qui ont vraiment une approche éthique.

Mme Vallée: Parlez-moi... Vous avez soulevé votre collaboration avec le protecteur de l'élève. De quelle façon s'articule cette collaboration-là?

Mme Saint-Germain (Raymonde): Je devrais dire notre interaction plutôt que notre collaboration. C'est que les protecteurs de l'élève font souvent appel à nous parce qu'ils ne sont pas toujours outillés au niveau des balises, des procédures, des façons de faire. Il y a aussi parfois des situations que le protecteur de l'élève ne peut pas prendre en considération, et on essaie de voir si, au Protecteur du citoyen, on ne pourrait pas aider. Entre autres, je pense à un dossier où c'est un élève qui a été exclu, donc mis à l'écart de l'école, et l'interprétation qui a été... celle qu'on a demandé au protecteur de l'élève d'avoir à été celle de dire: Sa plainte n'est pas recevable parce que, comme il a été mis à l'écart, il est exclu, il ne fait plus partie de la clientèle étudiante. Alors, c'est un dossier sur lequel nous travaillons présentement parce que, pour nous, ce n'est pas, à notre avis, la conclusion qui s'imposait. Donc, nous allons faire... nous faisons même des démarches auprès du ministère, là, pour trouver une solution.

Alors, dans un sens, nous avons aidé à la formation des protecteurs de l'élève. J'avais, en commission parlementaire, proposé à la ministre que ce soit fait, et, donc, on a pu aider. Et certaines situations qui ne trouvent pas règlement nous sont parfois communiquées, et nous essayons de voir ce que nous pouvons faire. Alors, c'est dans ce sens-là que nous avons une interaction, je dirais.

● (17 h 30) ●

Une voix: ...

Mme Vallée: Quatre minutes? Quatre minutes, c'est très peu. J'ai remarqué aussi dans votre dernier rapport d'activité qu'il y avait une forte concentration des demandes qui étaient portées à votre attention qui provenaient des centres urbains, un peu moins des milieux ruraux. On a déjà eu des échanges entre nous, vous connaissez ma grande préoccupation. Qu'est-ce qui explique la situation? Outre la densité de la population, là, est-ce qu'il y a une moins grande connaissance de vos services en dehors des grands centres urbains? Est-ce que vous vous êtes penchés sur la question?

Mme Saint-Germain (Raymonde): Oui, c'est une question non seulement qu'on a examinée, mais pour laquelle on a fait des efforts. Moi, j'ai fait des tournées des régions avec des collaborateurs, et nous avons constaté que, dans les régions, l'accès, souvent, aux régimes de plainte de premier niveau pouvait être plus facilité que... Ce sont des régions, souvent, où il y a une proximité, les personnes se connaissent. Alors, d'une part, l'accès pouvait être facilité, et, d'autre part, je ne crois pas que ce soit lié à une méconnaissance plus grande. Il y a une méconnaissance partout ou une connaissance insuffisante, mais on constate aussi que les gens, dans les régions, souvent à cause de la proximité, ne veulent pas se plaindre, donc ont peur de certaines formes... sans que ce soient des représailles, que ce soient, dans le fond, des insatisfactions, qu'on puisse décevoir quelqu'un par une plainte qui a été logée. Et on nous le dit, d'ailleurs, en provenance des régions. Alors, ça, c'est un des phénomènes que l'on constate, et, moi, je réponds toujours à ça: Bien, nous agissons de manière privée, de manière confidentielle et, qui plus est, lorsque nous avons des plaintes où le citoyen peut facilement être identifié ou craint des représailles, à ce moment-là, avec les pouvoirs que nous avons, nous prenons plus qu'un dossier dans l'instance, nous examinons... Si c'est, par exemple, un CHSLD, nous allons prendre cinq ou six dossiers sur le même étage, ce qui permet de faire en sorte qu'il y ait... C'est une des façons, nous en avons d'autres, je ne les dirai pas toutes. Mais c'est une des façons, entre autres, de permettre de protéger, là, l'anonymat des personnes qui craignent les représailles.

Mme Vallée: Merci.

Le Président (M. Drainville): On peut s'arrêter là puis on ajoutera le temps sur le prochain bloc. Mme la députée d'Hochelega-Maisonneuve.

Mme Poirier: Bien sûr. Alors, bonjour, tout le monde. Bonjour, Mme Saint-Germain, votre équipe. Écoutez, ma préoccupation, aujourd'hui, se situe particulièrement sur l'accroissement... Ça résonne, hein? C'est-à-dire une idée que je me fais? Est-ce que c'est une idée que je me fais? Mais il me semble qu'on résonne. Alors, c'est sur l'accroissement du nombre de plaintes, particulièrement en matière de santé et de services sociaux. On est passé de 207 à 444 plaintes en quelques années, un accroissement très, très, très important. Mais, en plus, ce qui me fait me questionner... Et je vous adresse une question très courte, et je veux avoir votre opinion. Les citoyens peuvent s'adresser chez vous, peuvent s'adresser aux commissaires aux plaintes régionaux, locaux, aux comités d'usagers, aux regroupements de comités. Là, on a la Fédération des comités d'usagers, on a le commissaire aux plaintes. Ça fait bien du monde à qui s'adresser lorsque je suis dans le milieu des services sociaux, et je voudrais avoir votre opinion. À qui on s'adresse lorsqu'on est un citoyen aux prises avec un problème en CHSLD, avec un hôpital, avec une clinique, avec une instance des services sociaux? Est-ce qu'il n'y a pas un peu trop de monde là-dedans?

Mme Saint-Germain (Raymonde): Il y a beaucoup de monde qui n'ont pas tous la même fonction et les mêmes conditions d'impartialité. Les comités d'usagers, qui font, à mon avis, un travail de bénévolat pour améliorer les conditions, créer aussi un milieu de vie intéressant, notamment par des activités sociales, ne sont pas des comités d'enquête et ne sont pas impartiaux, dans le sens où ils représentent des usagers. Donc, on ne peut pas comparer, disons, les comités d'usagers ou les regroupements, les différents regroupements qui ont manifestement un biais, qui peut être un biais bien intentionné, mais qui sont une partie, et non pas une instance indépendante... Donc, clairement, si on veut l'examen impartial d'une plainte, d'une situation, ce que la loi prévoit, c'est, en premier niveau, les commissaires aux plaintes et à la qualité des services; en appel de leur décision, le Protecteur du citoyen.

Maintenant, il arrive que, le commissaire aux plaintes, les citoyens craignent des représailles — j'en parlais tout à l'heure — ou qu'on considère que le commissaire prend trop de temps, c'est 45 jours et plus. Nous aussi, ça peut prendre

un certain temps parce qu'il y a des dossiers complexes. À ce moment-là, lorsque le commissaire dépasse ces délais ou dit qu'il va dépasser ces délais, on peut venir au Protecteur du citoyen, on peut faire un signalement pour une tierce personne et venir directement au Protecteur du citoyen. Et, chaque fois qu'on craint des représailles, on peut venir directement au Protecteur du citoyen, qui est — c'est factuel — l'instance la plus indépendante. Le Protecteur ne fait pas rapport à un conseil d'administration, ne relève pas d'un conseil d'administration. Son bureau n'est pas dans le même édifice qu'un directeur général d'établissement. Donc, évidemment, le Protecteur, une instance de l'Assemblée nationale, est manifestement le dernier recours, mais le recours le plus indépendant et impartial.

Mme Poirier: Je voyais dans *Le Journal de Québec*, là, du 8 janvier: «*Situation de plus en plus critique. Le nombre de plaintes adressées au Protecteur du citoyen continue d'exploser...*» Les plaintes jusqu'au 31 décembre pour l'année en cours, on était rendu à plus de 150 plaintes au niveau des soins à domicile. Je spécifie, au niveau des soins à domicile. Qu'est-ce qui se passe? Avez-vous une analyse? Parce que, si je lis votre rapport, vous avez fait plusieurs recommandations, vous avez fait nombre de recommandations depuis 2007, il y a effectivement des choses qui ont changé. On a, d'ailleurs, fait la... Et vous avez participé à la loi sur la révision des résidences privées pour personnes âgées. Mais, quand je lis votre rapport encore de la dernière version, on s'entend que l'eau chaude n'est toujours pas réglée dans nos centres d'hébergement, que beaucoup de problèmes n'ont pas encore été réglés, la curatelle a encore des problèmes.

Moi, je veux vous entendre, là, avez-vous l'impression que, des fois, vous parlez dans le vide puis qu'il n'y a personne qui vous écoute? Parce qu'au niveau des personnes âgées les plaintes augmentent. Ou vous devenez plus populaires parce que vous vous faites entendre, puis, dans le fond, ils ne vont pas aux autres instances, ou il n'y a rien qui se règle. Et c'est pour ça que je vous demandais tout à l'heure: Moi, je suis une personne âgée, à qui je m'adresse? Parce que, si je m'adresse à mon comité d'usagers, ce que les gens pensent qu'il faut qu'ils fassent, ou je m'en vais après ça au commissaire aux plaintes, puis, après ça, il faut que j'aille au Protecteur, quand j'ai 85 ans, là, ça commence à faire pas mal de monde à qui je parle de mon petit problème qui, finalement, est peut-être un très gros problème et qui va peut-être finir par une personne ébouillantée encore dans son bain. Alors, comment vous voyez la situation? Et comment vous voyez l'issue de ça?

● (17 h 40) ●

Mme Saint-Germain (Raymonde): Incidemment, l'an dernier, nous avons traité les plaintes de 15 % de personnes qui avaient entre 65 et 86 ans, quand même un nombre qui est important. Mme la Présidente, le Protecteur du citoyen obtient quand même des résultats sur dossiers individuels ou sur dossiers à effet collectif qui sont, il faut le dire, qui sont assez bons: 99 %, 98 %, pour une personne précise ou pour quelques personnes dans la même situation, de nos recommandations sont suivies et sont implantées. Ça, c'est vraiment encourageant.

Ce qui est plus complexe, il faut le reconnaître aussi, c'est quand on arrive avec des enjeux qui sont de nature systémique, justement. Et, sur le soutien à domicile, on va publier bientôt un rapport où, là, on met en balance ce qui peut être compressible avec ce qui l'est moins, évidemment les salaires du personnel, les coûts d'infrastructures, les coûts d'équipement. Donc, quand on est rendu à donner de l'aide de répit, des services de gardiennage, des services d'accompagnement pour les bains, et tout, bien l'argent est encore là, donc on peut compresser. Ça, c'est une partie de la problématique. La deuxième partie de la problématique, c'est qu'il y a des cas jugés plus lourds et qui sont plus coûteux, notamment toute cette question, évidemment, des chirurgies qui sont importantes, toutes les questions qui sont liées à la santé et la vie, donc des maladies qui doivent avoir un traitement prioritaire parce que, les gens, leur vie est en danger. Là, je n'énumérerai pas les maladies, mais je pense qu'on comprend quand même clairement ces choses-là.

Ce que je crois important, c'est de ne pas sous-estimer l'écart qui demeure entre les engagements ministériels, les politiques et les programmes, et la réalité terrain qui fait en sorte que des gens s'en vont engorger des urgences, que des gens décrochent d'un système d'emploi, décrochent de la vie en société parce qu'ils doivent demeurer à l'écart, compte tenu qu'ils n'ont plus les services qui leur permettraient de fonctionner minimalement en société, eux-mêmes ou leurs proches. Alors, c'est vraiment ça, la difficulté.

Je n'ai pas l'impression de ne pas être entendue. De toute façon, par tempérament, et j'ai une équipe derrière moi qui l'est au moins autant... nous sommes persévérants, mais c'est long. C'est vrai que ça rend impatient. On fait des plans, les plans sont bons, et, entre le plan et la mise en oeuvre, parfois il y a beaucoup d'administration, il y a beaucoup de ressources intermédiaires. Pas au sens strict, là, du ministère, mais il y a beaucoup d'interférence, si vous voulez, ou d'intermédiaires qui, parfois, ne se parlent pas. Alors, on fait aussi pression dans ce sens-là. Mais il ne faut pas perdre espoir, et je pense qu'en mettant le ministère devant cet état de fait de la situation du soutien à domicile, de la situation des personnes qui ont des déficiences physiques et intellectuelles, de l'impact sur les proches, l'importance aussi... Tout n'est pas la responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux, il y a d'autres instances, il y a d'autres organisations au gouvernement qui doivent parler avec le ministère. Alors, je pense qu'en mettant une pression, autant le Protecteur du citoyen que, je dirais, l'ensemble des parlementaires, manifestement, au rang des priorités, il y aura aussi ces questions-là. Donc, il faut continuer, mais je ne pourrais pas dire qu'à ce moment-ci je suis satisfaite du suivi, c'est prématuré pour le dire.

Mme Poirier: Merci. Dans votre allocution de départ, vous nous avez amenés sur une piste qui était intéressante et vous nous parlez de la situation d'Hydro-Québec. Moi, je me rappelle très bien l'annonce que nous avons tous entendue dans le temps des fêtes où les gens d'Hydro s'étaient félicités de leur performance en matière de collecte et en matière d'interruption de services. Étant députée d'un comté qui est Hochelaga-Maisonneuve, où nous négocions tous les jours dans mon bureau de comté des ententes avec Hydro, lorsque j'ai entendu ce message de performance, je me disais qu'effectivement mon personnel de comté avait été assez performant de négocier autant d'ententes avec Hydro, surtout dans des conditions très, très difficiles. Et, malheureusement, on ne tient pas souvent compte de la capacité de payer des gens lors de ces ententes-là. Alors, je comprends que le Protecteur n'a pas pouvoir, dans le fond, n'a pas le mandat, et ce que vous

nous proposez aujourd'hui, c'est d'élargir votre mandat à Hydro-Québec parce que vous avez... Et ce que j'en comprends, c'est que vous avez eu au moins 200 appels de personnes qui auraient souhaité votre intervention.

Mme Saint-Germain (Raymonde): Alors, M. le Président, ce que j'ai retenu, moi aussi, de cet article de journal que vous citez, Mme la députée, c'est qu'on considérait que 400 plaintes, c'était quand même peu, compte tenu du nombre d'abonnés d'Hydro-Québec au Québec. Alors, j'ai aussi retenu ça comme Protectrice du citoyen. En fait, ce que l'on appelle le «hors compétence», lorsque ça couvre des services publics, pour moi, c'est inacceptable. Je trouve que cette institution de l'Assemblée nationale devrait avoir compétence sur tous les organismes publics qui sont financés par les citoyens ou par des fonds publics et qui rendent des services directs à la population. Dans ce sens-là, Hydro-Québec, au premier chef, est un organisme important et qui rend des services de première nécessité.

Nous avons 200 plaintes bon an, mal an, et non pas nous avons eu jusqu'à maintenant 200 plaintes. Donc, c'est un phénomène récurrent, et les plaintes que nous recevons ne sont pas toujours des mêmes personnes. Phénomène important aussi, des travailleurs sociaux, des médecins, des relayeurs, des gens d'organismes communautaires nous appellent pour des citoyens qui sont dans des situations où leur santé est en péril, où leur bien-être... Entre autres, nous avons eu une personne qui a des problèmes aux reins, qui était branchée, qui était en dialyse à la maison. Et, dans son cas, ce n'est pas elle qui a été débranchée, mais c'est un système central. Il y avait six locataires, alors on a débranché pour je ne sais combien de locataires qui ne payaient pas. Bon, dans ces situations-là, nous avons un lien direct avec Hydro-Québec, qui accepte et qui, bon, prend les cas en charge. Et je dois dire qu'on n'a pas souvent de rappel des citoyens, donc je pense que c'est bien réglé.

Mais, vous savez, la présence du Protecteur du citoyen dans un dossier où la seule information, la seule capacité qu'on a d'agir fait en sorte que, souvent, il y a plus d'autodiscipline dans les organismes publics... Et, moi, je suis d'avis, en tout cas, que, minimalement, ce serait intéressant que nous ayons un mandat pour pouvoir aller voir quelles sont les pratiques, quelles sont les règles, les critères d'équité qui sont mis en place, quelles sont les procédures, est-ce qu'on prend des mesures alternatives, est-ce qu'on vérifie, est-ce qu'on fait des prévérifications, des avertissements, est-ce qu'on mesure l'impact sur certains citoyens. Je pense que, dans une société comme la nôtre, ce serait quand même, au niveau du sens du service public, quelque chose d'important à faire. Et je souligne qu'au Canada il y a dans chaque province, sauf à l'Île-du-Prince-Édouard, un ombudsman parlementaire comme le Protecteur du citoyen et que nous sommes le seul ombudsman parlementaire qui n'a pas compétence sur la société hydroélectrique.

Mme Poirier: Alors, j'espère que le président de notre séance a bien entendu ce que vous venez de dire. Concernant le ministère de la Famille, dans votre rapport, vous avez... Et vous savez notre position en matière de centres de petite enfance, toute la bataille que nous avons faite depuis plusieurs années pour s'assurer de la qualité des services. Et, dans votre rapport, vous spécifiez des délais — et ça m'inquiète beaucoup — des délais entre la visite de l'inspecteur au bâtiment et le délai qui devrait être respecté, qui est un délai fixe de 60 jours. Et, ce délai qui n'est pas respecté, avez-vous analysé les impacts? Parce que, moi, je viens de le vivre cette semaine dans mon propre comté, et ce que ça a voulu dire, c'est des enfants qui sont restés à la porte. Parce que le centre de petite enfance croyait pouvoir partir ses activités, et, finalement, le fameux permis n'a pas été émis dans le délai supposé légal. Alors, est-ce que vous avez analysé les impacts de l'application des délais là-dedans?

Mme Saint-Germain (Raymonde): Alors, je dirai, M. le Président, que le non-respect des délais a touché trois des quatre régions au Québec. Le Québec est divisé en quatre régions pour le ministère de la Famille et des Aînés, donc c'est quand même important. Dans deux régions, ça a été un délai de deux mois, délai supplémentaire de deux mois, donc un dépassement de deux mois. Et, dans la troisième région, qui est celle, quand même, de Montréal, il faut le dire, la plus importante, ça a été un délai de quatre mois. Nous n'avons pas une analyse détaillée, je ne pourrai pas vous donner les impacts économiques autant pour les personnes qui ont des projets de garderie, donc les entrepreneurs, ou pour les parents, mais il est certain que, s'agissant de délais concernant des plans architecturaux, ça retarde les autorisations au niveau des autres instances du gouvernement du Québec, au niveau des instances municipales et, bien sûr, ça retarde la construction ou les rénovations, et ça retarde la date d'ouverture des centres de la petite enfance. Donc, c'est vraiment très important. Il y a beaucoup de personnes qui ont, là-dessus, qui ont subi des conséquences négatives. Nous sommes d'ailleurs en lien avec le ministère. Je ne sais si le vice-protecteur a un complément d'information peut-être, M. le Président, mais, oui, il y a des conséquences importantes, et nous surveillons attentivement.

M. Dussault (Claude): Très brièvement, M. le Président. Simplement pour dire qu'on a effectivement des gens qui se plaignent chez nous. Règle générale, c'est les promoteurs, c'est-à-dire ceux qui veulent ouvrir la garderie, qui viennent chez nous. Maintenant, les délais ont des conséquences importantes. Des fois, il a fallu qu'ils louent les espaces. Donc, ça les retarde. Certains ont été obligés de retirer leurs projets, ce qui explique le grand nombre de places non comblées. Puis, évidemment, bien, la conséquence ultime, c'est les parents qui la vivent parce que les places ne sont pas disponibles.

Le Président (M. Drainville): On va s'arrêter là-dessus parce qu'il reste un petit peu moins de deux minutes, on va ajouter ça au temps du prochain bloc.

Mme Poirier: Excellent.

Le Président (M. Drainville): C'est bon. Merci beaucoup. M. le député de Portneuf.

M. Matte: Merci, M. le Président. Je voudrais, Mme Saint-Germain, vous souhaiter la bienvenue, également à votre équipe. J'aimerais, dans un premier temps, faire un témoignage d'appréciation de vos services. Lorsqu'on s'est rencontrés, je crois, en mars 2010 à la Commission de l'administration publique, je vous avais exprimé certaines problématiques que j'avais dans mon comté puis vous m'avez dit à ce moment-là: Soyez très à l'aise, vous pouvez nous référer vos cas. C'est ce que j'ai fait. Donc, ce que j'ai apprécié aussi de votre équipe, c'est que, lorsqu'on est démuni parce qu'on a essayé d'utiliser des ressources de proximité, que ce soit le protecteur de l'élève, le commissaire aux plaintes des services sociaux ou même dans les municipalités, souvent on manque de ressources, et vous êtes vraiment, là, le service auquel on réfère en troisième. Donc, si ça n'a pas fonctionné, bien on dit: Allez au Protecteur du citoyen. Et, si ça ne fonctionne pas, vous revenez, puis on va explorer s'il n'y a pas d'autre alternative.

Je n'ai pas les statistiques, mais je dois vous dire qu'on vous en a référé beaucoup et je n'ai pas encore reçu un retour d'appel. Ce qu'on me dit, par contre, ce qu'on apprécie... C'est que vous avez parlé du rôle de médiateur que vous avez à jouer, mais j'ajouterais aussi que vous avez un rôle de vulgarisateur. Vous avez à échanger souvent avec des gens qui ont peu de scolarité, qui ont un vocabulaire limité et, malgré tout ça, vous réussissez, là, vraiment à les entendre, à les écouter, puis ils sont très satisfaits.

Je ferme la parenthèse et je voudrais dire: Toujours lorsqu'on s'est rencontrés en mars 2010 lors de la Commission de l'administration publique, vous nous avez exprimé que vous avez un souhait qui est d'offrir un service en ligne puis vous avez mentionné à ce moment-là... vous regardez si ce n'était pas possible de développer un blogue. J'aimerais vous entendre où vous êtes rendus, là, pratiquement deux ans après notre rencontre, là, par rapport aux services en ligne puis le blogue.

● (17 h 50) ●

Mme Saint-Germain (Raymonde): Alors, M. le Président... Je vous remercie, M. le député, de vos commentaires sur nos services et je dois vous dire que j'ai certainement des délégués qui écoutent et qui méritent plus que moi encore directement ces compliments-là. Nos délégués — puis je le dis aussi pour les citoyens — sont vraiment formés de manière à bien comprendre les situations. Et, souvent, les citoyens nous confient des questions intimes ou des questions où ils sont parfois gênés de nous dire l'ensemble, là, du problème qu'ils vivent, et il ne faut pas hésiter, c'est notre quotidien, et vraiment on est là pour ça. On est là aussi au service de tous les députés. Et je suis toujours contente quand on me dit qu'on arrive à régler des choses qui ne se sont pas réglées à d'autres niveaux. Je pense que le fait que le Protecteur soit une institution de l'Assemblée nationale fait en sorte que les portes s'ouvrent plus grandement. Ça, il faut quand même le dire.

Sur la question... Vous parlez d'un blogue, vous parlez de services en ligne. Je vais vraiment faire la distinction. Au niveau des services en ligne, on a beaucoup développé notre site Internet autant pour nous faire connaître, faire connaître, comme je le disais, les synthèses de conclusions d'enquêtes pour que les citoyens voient concrètement ce qu'on peut faire, mais aussi les résultats concrets que ça donne. Et, en même temps, on a simplifié, pour les citoyens comme pour les entreprises, notre formulaire de plainte. On peut porter sa plainte en ligne, puis c'est encore plus simple que ce l'était. On peut aussi, bien sûr, continuer de le faire par téléphone, tous les citoyens n'ont pas Internet. Alors, sur ce plan-là, les services en ligne comme tels, on a... D'ailleurs, je pense qu'un des témoignages, là, du développement qu'on a eu, c'est que nos demandes en ligne ont augmenté. Notre demande au téléphone diminue un peu, et il y a une vaste compensation par la demande en ligne.

Sur la question des blogues, j'ai parlé tantôt de médias sociaux éthiques puis j'ai aussi parlé de nouvelles technologies. C'est assez particulier, le blogue. Ça veut dire qu'il faut s'engager à être là à une heure précise. On n'a pas toujours... Vous savez, nous, on agit privément, alors c'est difficile que les gens me soumettent ou soumettent à des collaborateurs des dossiers. Vont-ils être à l'aise? Le blogue, ce n'est pas confidentiel. Alors, je ne crois pas que nous irons dans le sens d'un blogue, je préfère les rencontres en personne avec les groupes de citoyens. Même si c'est plus exigeant peut-être en temps, c'est plus près de la nature de notre fonction et des besoins du contexte des citoyens.

M. Matte: O.K. Ça va. Moi, ça... Je vous remercie, M. le Président.

Le Président (M. Drainville): Merci, M. le député de Portneuf. M. le député de Laurier-Dorion.

M. Sklavounos: Merci, M. le Président. Je vais aborder la question de la CARRA, si vous voulez, avec Mme la Protectrice, c'est-à-dire la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances. Il y avait dans le rapport de Mme la Protectrice une remarque concernant des délais déraisonnables auxquels ont été confrontés les citoyens qui avaient des questions ou qui prenaient contact avec la CARRA afin de régulariser la situation... On parle de rentes liées aux décès, demandes de rentes, demandes de rachat, etc.

C'est noté dans le rapport que ces problèmes étaient principalement reliés à la modernisation du système informatique qui posait certaines difficultés, qui... On l'identifie comme principale cause d'une hausse marquée du nombre de plaintes qu'il y a eu. On voyait justement, en comparant les chiffres 2009-2010, les chiffres 2010-2011, que la situation avait... le nombre de plaintes au niveau des rachats avait plus que doublé, presque la même chose au niveau des rentes. Et la situation au niveau de l'estimation de rentes, je ne sais pas si c'est moins urgent, là, mais ça a quasiment triplé en termes de nombre de plaintes entre 2009-2010 et 2010-2011.

Par la suite, évidemment, il y a eu des recommandations de la part de Mme la Protectrice. La première était de prendre des mesures pour résorber le surplus de dossiers accumulés à ce moment-là devant la CARRA, entre autres au niveau d'essayer d'augmenter la capacité de traitement, la maîtrise du nouveau système informatique, l'inventaire, etc., et, évidemment, aussi d'essayer de poursuivre des efforts pour informer régulièrement les cotisants et les prestataires des délais pour obtenir des services. Quand on attend, c'est mieux de savoir combien de temps on va attendre puis quel serait un délai réaliste que d'attendre sans savoir pour combien de temps prévisible notre attente pourrait être.

Et vous avez également demandé d'être informée trimestriellement de l'évolution des résultats découlant de la mise en oeuvre d'un plan d'action. Parce que la CARRA a établi un plan d'action visant, entre autres, plus spécifiquement de résorber un petit peu ces délais et les demandes qui étaient accumulées à ce moment-là.

Vous dites aussi à la page 26 de votre rapport que vous étiez préoccupée, évidemment, vous avez fait des recommandations. Dites-nous, est-ce que nous sommes en mesure en ce moment de sentir encore l'impact de ce plan d'action qui avait été élaboré par la CARRA? Où sont-ils dans la mise en place, dans l'implantation de leur plan d'action? Et quelle est la... si vous avez eu évidemment... À partir du 30 septembre 2011 que vous demandiez d'avoir un rapport trimestriel. Pouvez-vous aviser les membres de la commission où sommes-nous rendus avec cet exercice que vous leur avez recommandé de transparence, en quelque sorte, si vous voulez?

Mme Saint-Germain (Raymonde): Alors, M. le Président, avec la CARRA, je dois dire, les progrès sont intéressants. La problématique n'est pas complètement réglée, bien sûr, c'est une problématique d'envergure. Mais, au niveau du suivi des recommandations, d'une part, nous avons reçu de la CARRA les rapports trimestriels qui étaient demandés. Nous avons eu même des rencontres et nous en aurons d'autres sous peu pour valider les éléments de suivi. Entre autres, je suis informée que les demandes d'estimation, les objectifs pour les inventaires des demandes de service... Du côté de ce qu'étaient les demandes d'estimation, les objectifs, en septembre 2011, ont fait en sorte que les demandes de service à traiter avaient quand même diminué, on était passé de 6 844 à 1 603. Donc, il y a eu quand même une résorption. On espère — donc, c'est un estimé de la CARRA — qu'en juin l'inventaire sera résorbé... en juin 2012, l'inventaire des rentes, qui demeure à confirmer, qui était, au 31 décembre 2011, de 8 591. Et, quant au niveau des rachats, au 31 décembre dernier, c'était 9 613. Donc, on espère que l'inventaire sera résorbé pour juin 2012.

Nous avons aussi fait une recommandation à l'effet d'être plus transparent sur le site Web de la CARRA et d'annoncer les délais qui sont ceux de la CARRA. Alors, effectivement, les délais sont annoncés. Nous avons constaté qu'ils ne sont peut-être pas toujours mis à jour de manière diligente, mais, quand même, il y a un progrès de ce côté-là, les délais sont annoncés.

Quant à l'autre recommandation, qui concernait l'obtention, donc, de faire modifier la loi pour que la CARRA puisse obtenir une possibilité de dérogation dans certains cas où elle aurait versé des sommes en trop, et comme d'autres organismes, entre autres la Régie des rentes, et tout, alors que la personne bénéficiaire n'avait aucun motif raisonnable de croire que ces sommes lui étaient versées en trop... Souvent, c'est des montants qui sont versés sur... trop versés dans une année, mais, sur plusieurs années, ça fait un certain montant. Donc, qu'il y ait une possibilité pour la CARRA de remettre ces sommes versées en trop, donc de considérer qu'il y a une annulation de dette. Alors, pour cette recommandation-là, la CARRA a confié à ses comités de retraite le mandat d'examiner la situation. On veut, entre autres, mesurer les coûts, ce qui est normal. Et donc, pour l'instant, il y a un rapport qui est attendu, mais qui n'est pas disponible à ce moment-ci.

Je me permettrais, M. le Président... Le vice-protecteur a été associé au dossier. Est-ce que vous avez un complément d'information, M. le vice-protecteur?

● (18 heures) ●

M. Dussault (Claude): Très bref. Essentiellement pour dire que, comme on a les données trimestrielles, comme Mme Saint-Germain vous l'a dit, pour les demandes d'estimation, le problème est pratiquement réglé, il y a un niveau d'inventaire normal. Pour les rentes à confirmer puis pour les rachats, il y a encore un inventaire qui est trop important. On suit ça trimestriellement. On a eu des données au 31 décembre, ça s'est amélioré. Donc, ça va dans la bonne voie, et, donc, on va suivre trimestriellement jusqu'à temps que le problème soit résorbé.

Et, pour l'autre volet, effectivement, pour les cas où des gens ont reçu des sommes en trop sans le savoir... Parce que, si vous recevez 20 \$ de rente de trop ou 100 \$ de rente de trop par mois, bien c'est difficile de s'en rendre compte, et là on le met après trois, quatre ans... Parce que la loi donne trois ans à la CARRA pour réévaluer la rente finale. Ça fait que, là, après trois ans, on arrivait au 34e, 35e mois puis, là, woups! on découvrait qu'on avait versé 112 \$ de trop à une personne. Mais là cumulez ça, 112 \$ fois 12 mois, ça fait 1 200 \$ et quelques dollars. Pendant trois ans, bien là vous vous retrouvez avec plusieurs milliers de dollars. La plupart... en fait, la quasi-totalité des organismes ont une disposition — par exemple, la Régie des rentes, Mme Saint-Germain a fait référence à la Régie des rentes — une disposition qui permet à l'organisme d'annuler un montant dû quand un citoyen, de bonne foi, ne pouvait pas déceler qu'il avait reçu une somme en trop. Évidemment, si vous recevez 1 million, tout le monde va comprendre que ce n'est pas normal. Mais, si vous recevez 100 \$ de trop dans une rente, avec la complexité des calculs, très difficile, donc, de le déceler, de le détecter.

Et ça, donc, on est toujours en attente d'un retour de la CARRA, ce qu'on suit, parce que c'est un principe légitime, c'est que souvent, ce qui arrive, c'est qu'il y a un double effet, là. Vous devez comprendre, c'est que, si une personne reçoit une somme en trop... D'une part — je vais prendre un exemple fictif — mettons, une personne recevait — oui, rapidement — si une personne recevait 600 \$ puis elle devait recevoir 500 \$, bien là, souvent, on dit: Non seulement vous passez de 600 \$ à 500 \$, mais, en plus de ça, je vous réclame les sommes passées, ce qui fait un double effet. Donc, c'est important, là-dessus, de prévoir des mécanismes, là, d'annulation pour les gens qui ne pouvaient déceler une erreur, là, de cette nature-là.

M. Sklavounos: Si je peux aborder un autre dossier également où la Protectrice du citoyen a demandé un retour avant le 30 septembre 2011, c'est le Tribunal administratif du Québec. Il y avait, depuis 2006, selon les informations qui sont disponibles à nous, il y avait, en particulier dans les dossiers de recours en assurance automobile, un grand volume au niveau du Tribunal administratif du Québec qui entraînait un certain retard dans les délais de traitement. Il y a eu certaines mesures, depuis 2008, qui ont été mises en place pour essayer de contrôler un petit peu cet inventaire-là, c'est-à-dire augmenter, en quelque sorte, le nombre d'audiences et les séances de conciliation, la révision des processus du travail, etc. Par contre, il y avait une question de ressources humaines qui avait été identifiée comme étant possiblement en grande partie

responsable de ce délai administratif. Et, alors que le Tribunal administratif du Québec a comme but, en quelque sorte, comme le droit administratif, en général, d'adoucir, en quelque sorte, les recours judiciaires et diminuer les délais, on est pris avec des situations, des fois, où ce n'est pas le résultat qu'on...

C'est des choses qu'on ne peut pas toujours contrôler, là, mais on a réalisé ici qu'il y avait une question de manquement au niveau des ressources humaines. Il y a eu en 2011 huit juges qui ont été... administratifs qui ont été engagés à temps plein, il me semble, et cinq à temps partiel selon les données que j'ai ici. Je sais aussi qu'il y a eu une demande récemment au niveau du Conseil du trésor pour avoir d'autres effectifs pour donner un coup de main.

Il me semble aussi qu'il y avait, en quelque sorte... Vous aviez à formuler des recommandations. Un, c'est évidemment de regarder ces délais-là. En même temps, vous aviez demandé certaines mesures d'atténuation, comme un mécanisme temporaire qui pourrait faire en sorte que certains dossiers pourraient être priorisés en fonction de la gravité, l'urgence, en quelque sorte de créer une autre track, si vous voulez, plus rapide pour certaines choses qui sont plus simples, plus urgentes afin d'atténuer un petit peu l'impact pour les citoyens. On a eu un retour concernant le tribunal, qui avait aussi développé un outil informatique qui les aiderait à faire un tri, en quelque sorte, une caractérisation de dossiers qui permettrait à gérer un petit peu mieux le trafic.

Vous avez demandé, Mme la Protectrice, un retour, en quelque sorte, sur toutes ces affaires-là que je viens de mentionner. Est-ce que vous pouvez aviser les membres ainsi que le public où le Tribunal administratif est rendu aujourd'hui suite à ces recommandations, suite à cet outil informatique, suite aux recommandations d'ajouter un petit peu de flexibilité, si vous voulez, pour les dossiers qui étaient plus urgents et en fonction de la gravité pour essayer de diminuer l'impact du délai pour certains citoyens, surtout ceux qui sont les plus touchés à cause de la gravité de la situation en matière automobile?

Mme Saint-Germain (Raymonde): Alors, M. le Président, je veux rappeler que cette situation, au tribunal, d'engorgement, elle est due au fait qu'à la Société d'assurance automobile il y avait plusieurs dossiers qui n'étaient pas traités, et, lorsqu'un plan d'action, d'ailleurs à notre demande, a été mis en place à la SAAQ, il y a eu une intensification, donc, du traitement des dossiers et une conséquence pour le TAQ à la chambre assurance automobile qui a été, donc, un engorgement parce que des dossiers en très grand nombre ont été soumis au tribunal.

Nous sommes en contact régulier avec le TAQ et nous recevons une bonne collaboration. Autant la juge en chef que ses collaborateurs souhaitent, bien sûr, régler cette question-là. Au 1er janvier 2012, 86 juges administratifs à temps plein et 26 à temps partiel étaient en poste, mais les nominations, évidemment, ont été faites en fin de 2011, au cours surtout du dernier trimestre, et il faut laisser un certain temps entre l'arrivée du juge administratif et l'effet qui peut être attendu de son examen des différents dossiers.

Au moment où nous vous parlons, sans que je souhaite vous donner des chiffres, parce que nous avons d'autres rencontres qui sont prévues, je pense qu'il faut dire que la situation demeure préoccupante. L'effet attendu n'est pas aussi... je dirais, n'est pas encore très évident, là, sur les délais de traitement, mais il faudra laisser un peu de temps encore pour voir comment ces délais-là pourront être réduits. Par ailleurs, vous avez souligné qu'une demande avait été logée de postes additionnels au Conseil du trésor. Je pense que c'est une demande qui est très bien fondée parce qu'il y a aussi une adéquation mathématique qu'il faut faire entre un volume soudain qui arrive et la nécessité d'avoir un certain nombre de juges pour entendre les causes.

Quant à la question, je dirais, de la priorisation du rôle pour les causes qui sont les plus importantes ou celles qui ont le plus d'impact à court terme, effectivement il y a des efforts importants, l'outil informatique, qui a été mis en place dans d'autres tribunaux administratifs, d'ailleurs, aussi donne des résultats qui sont intéressants, au moins au niveau de la priorisation des cas les plus urgents.

Alors, en conclusion, situation qui, à l'origine, n'était pas dépendante du tribunal, situation qui demeure préoccupante, pour laquelle des gestes sont posés, mais il faut encore appuyer le tribunal pour l'aider en termes de ressources pour accélérer et corriger cette situation-là.

M. Sklavounos: Merci.

Le Président (M. Drainville): Très bien. Merci beaucoup, Mme la Protectrice. Mme la députée de Matapédia.

Mme Doyer: Merci, M. le Président. Alors, M. le Président, je vais aller à la page 17 du rapport 2009-2010. Vous aviez émis des recommandations concernant la garde provisoire, la garde en établissement, la garde préventive et vous aviez formulé quatre recommandations. Je lis, M. le Président, je vais faire vite, les recommandations avec les considérants:

«Considérant le caractère d'exception de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui;

«Considérant l'écart entre les droits préservés dans les lois et leur respect dans la pratique;

«[Vous aviez recommandé] au ministère de la Santé et des Services sociaux qu'il formule des lignes directrices pour baliser et uniformiser l'application du cadre législatif entourant tous les types de garde forcée — et on s'est déjà parlé ensemble de certains cas, et j'avais posé des questions concernant le suicide d'une dame, là, justement, qui était sous garde;

«Qu'il outille les praticiens et intervenants de formulaires complets standardisés pour éviter les interprétations abusives des règles de droit et s'assurer de pouvoir vérifier les pratiques;

«Qu'il demande aux établissements de rendre compte de leurs pratiques, y compris le nombre annuel de mises sous garde, les motifs qui les justifient et leur durée;

«Qu'il informe le Protecteur du citoyen d'ici le 31 décembre 2010 des suites qu'il entend donner à ses recommandations.»

Et le ministère de la Santé et des Services sociaux vous avait formulé des commentaires. Je vous les laisse lire, les commentaires et ce qu'on peut réfléchir ensemble. Par rapport à ces quatre recommandations, où est-ce qu'on en est? Et quels sont les facteurs... l'écart entre ce que dit la loi et son application?

Puis, à chaque jour, à chaque semaine, on a ce genre de problématique là. Juste ce qu'on a vu en fin de semaine... Moi, j'ai été très préoccupée dans la dernière année par rapport aux drames familiaux, par rapport à toute cette problématique de santé mentale, de gens qui ne vont pas chercher les services auxquels ils ont droit et les services requis, qui ne prennent pas leur médication ou qui arrivent... il arrive des incidents. Mais, parfois, la garde, elle est nécessaire aussi, hein?

● (18 h 10) ●

Mme Saint-Germain (Raymonde): Alors, effectivement, c'est une question complexe qui a beaucoup d'impacts humains. Et, on le dit, c'est une loi d'exception encore trop méconnue, qui le demeure. Le ministère est très sensible à cette question-là. D'ailleurs, un comité interministériel, qui a été présidé par le directeur de la santé mentale du ministère, a produit un rapport quelque temps après le nôtre qui est très complet et qui, pour plusieurs aspects, va dans le même sens, un rapport de grande qualité. Depuis, je dirais que l'état d'avancement est plus au niveau des gestes administratifs.

Je vais laisser la parole, M. le Président, si vous le permettez, au vice-protecteur, Me Dowd, qui suit très directement ce dossier-là. Et on peut même faire un lien avec le dossier de santé mentale et détention où il y a des problématiques, là, qui sont très proches aussi, et, donc, M. le Président, je laisserais la parole à Me Dowd, vice-protecteur.

M. Dowd (Marc-André): Merci, M. le Président. Alors, d'abord, dire qu'à la suite des recommandations dans le rapport annuel 2009-2010, le Protecteur a décidé de pousser davantage sa réflexion sur cette question-là spécifique, et on a produit un rapport systémique sur l'application de la loi P-38.001, et c'est à partir de ce rapport systémique qu'on fait maintenant le suivi des recommandations.

Ce qu'on a rajouté comme recommandation par rapport à ce qu'il y avait dans le rapport annuel, c'est qu'en regardant la situation on s'est dit: Il existe déjà dans la LSSSS, la Loi sur les services de santé et les services sociaux, un encadrement légal particulier pour toutes les questions de contention ou d'isolement en établissement. Donc, quand une personne, parce qu'elle est en état de désorganisation, on doit l'arrêter, un arrêt d'agir par contention ou par isolement, il y a à ce moment-là des obligations légales, et l'établissement doit appliquer ce cadre-là. Se fondant sur ce modèle-là, on s'est dit: Bien, priver une personne de sa liberté pour des périodes de temps qui sont quand même très longues, là, qui sont plus que quelques minutes, ça devrait, au moins, avoir aussi un encadrement légal. Alors, dans ce cadre-là, se fondant sur le modèle qui était appliqué en matière de contention et d'isolement, on a recommandé des modifications législatives.

Le cœur de ces modifications législatives là, c'était de dire: Il faut que le ministère adopte des orientations et il faut que les établissements soient tenus non seulement d'appliquer ces orientations-là, mais surtout de rendre compte de l'application de ces orientations-là. Un des principaux problèmes — et celui-là, il n'est pas encore réglé — c'est qu'on ignore actuellement le nombre de mises sous garde qui se fait dans les établissements. C'est très difficile, pour ne pas dire impossible, d'avoir des statistiques. Alors, la proposition du Protecteur du citoyen aiderait à davantage documenter cette situation-là. La réponse qu'on a du ministère, elle est encourageante, dans le sens où il y a un travail important qui se fait du côté des orientations ministérielles. Donc, le ministère s'est engagé à donner un cadre aux établissements. Par contre, pour l'instant, le ministère nous a indiqué ne pas envisager à court terme une modification du cadre législatif.

Mme Doyer: Donc, c'est à faire?

M. Dowd (Marc-André): On continue notre suivi. C'est un dossier qui est très actif. Et, je dois dire, on a fait la vérification la semaine dernière, le nombre de plaintes est stable sur ces... Donc, c'est ni en régression ni en augmentation. Mais on reçoit quand même un nombre assez important de plaintes sur ces questions-là.

Mme Doyer: Merci, M. Dowd. Et, M. le Président, je tiens à souligner dans cette même foulée de données, de statistiques qu'on n'est pas capables d'avoir des établissements, ça fait des années que, lorsqu'on traite de santé mentale, je ne suis pas capable d'avoir les données sur le nombre de chocs électriques au Québec qui sont donnés dans des hôpitaux à des malades par des psychiatres. Alors, je l'ai demandé, je n'ai jamais été capable d'avoir les chiffres hôpital par hôpital. Combien il me reste de temps?

Le Président (M. Drainville): Ah! il vous en reste beaucoup, il vous reste 12 minutes.

Mme Doyer: Bon. Parfait. Merci. Alors, vous, dans votre rapport d'activité 2010-2011, vous parlez aussi de, bon, votre appréciation pour chacune des 10 recommandations émises en 2009-2010. Seul le suivi donné à la deuxième recommandation, c'est-à-dire l'encadrement du recours aux substances chimiques comme mesure de contrôle, est décrit comme insatisfaisant par votre organisme, le Protecteur. Le suivi des autres recommandations est généralement considéré comme satisfaisant, bien que vous précisiez régulièrement que vous allez demeurer attentifs à la mise en oeuvre des mesures, des outils et des dispositifs proposés. Alors, ce que je voudrais savoir, c'est comment vous expliquez l'absence de suivi satisfaisant à la recommandation sur l'utilisation de substances chimiques, Parce qu'on a parlé ensemble de garde forcée, de contention physique, mais il y a aussi toute la question de l'utilisation de substances chimiques.

Puis je vais y aller tout de suite avec mon autre, bon, question: Comment vous expliquez que, justement, le ministère tarde à mettre en place des processus de collecte de données qui nous permettraient, à tout le monde, là, d'encadrer et de suivre l'évolution de l'utilisation de ces mesures de contrôle par les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, puisqu'à quelque part c'est aussi un droit fondamental, là, de... Quand on enlève la liberté à quelqu'un, quand on a de la contention chimique ou de la garde forcée, il me semble qu'on devrait être capable de savoir ce qui se passe au Québec.

Mme Saint-Germain (Raymonde): Je pense, M. le Président, concernant ce deuxième aspect, auquel je vais répondre en premier, que ça donnerait aussi un meilleur éclairage autant aux chercheurs qu'aux parlementaires, qu'à des institutions comme le Protecteur du citoyen pour vraiment pouvoir donner les bonnes conclusions et axer les pistes de solution là où il y a vraiment des problématiques. Et je tiens à souligner qu'il y a parfois une problématique dans les exigences de reddition de comptes. Il y a peut-être des choses plus importantes que d'autres qu'on devrait exiger, surtout quand on parle de la santé et du respect des droits des personnes.

Pour revenir au premier aspect de votre question, Mme la députée, présentement, ce que le ministère nous dit au niveau des délais quant à l'encadrement du recours aux substances chimiques, c'est qu'il y aurait des difficultés d'entente entre le corps médical et les pharmaciens. On explique ça notamment parce que c'est une recommandation qui vise, d'abord, tous les types de clientèle. On ne vise pas seulement la clientèle en santé mentale, hein, on voit souvent aussi aux soins intensifs, aux soins intermédiaires, déficience intellectuelle des personnes âgées en situation particulière de décompensation. Alors, c'est donc... au niveau de l'encadrement approprié, ça ajoute, évidemment, certaines difficultés, mais on nous dit qu'au point de départ, entre le corps médical et les pharmaciens, il y a encore des discussions et, je dirais, des arrimages à faire.

Le ministère nous dit aussi qu'il faut départager quand l'utilisation d'une substance est thérapeutique et quand elle constitue une mesure de contrôle. En d'autres termes, il est vrai que, parfois, pour calmer une personne, il faut prendre un certain nombre de substances chimiques sans que ce soit du contrôle. Alors donc, présentement, au niveau des suivis, on a constaté en août 2011 que le cadre de référence révisé par le ministère mentionne que le suivi d'application des mesures de contrôle concerne la contention et l'isolement et ne porte pas sur les substances chimiques. Donc, dans ce contexte-là, il n'y a pas d'avancement pour les substances chimiques.

Et, pour le premier aspect, évidemment, pour le non-chimique, on est en implantation. Mais nous sommes, pour le deuxième aspect, évidemment, toujours en contact avec le ministère parce qu'il faut, encore une fois, dans ce cas-ci, faire en sorte que s'intensifie la réflexion, puis il y a suffisamment de centres de recherche et d'organismes au Québec qui pourraient contribuer pour qu'on trouve une solution, autant dans l'intérêt médical que dans l'intérêt des personnes et du respect de leurs droits.

Mme Doyer: M. Dowd. Je vais faire la présidente.

Le Président (M. Drainville): ...

M. Dowd (Marc-André): Merci, M. le Président. J'ajouterais peut-être simplement que ça pose aussi un problème pour l'intervention même du Protecteur du citoyen dans ce type de dossiers là. Et c'est très sensible pour nous parce que, comme on le sait, le Protecteur ne peut pas intervenir lorsqu'il y a un acte médical qui est en cause. Et, souvent, dans ce type de dossiers là, bien, ce qu'on va nous dire, c'est: On est dans le domaine de l'acte thérapeutique, c'était ce que ça prenait à ce moment-là pour soigner la personne. Donc, on reste saisi de la problématique en général — je pense que la Protectrice a vraiment bien exposé le cadre et l'état actuel du dossier — mais, dans les dossiers individuels, c'est plus dur pour nous d'intervenir dans certains cas.

Mme Doyer: À cause de la confidentialité, entre autres, des dossiers des personnes?

M. Dowd (Marc-André): À cause du fait que c'est un acte médical qui est en cause.

Mme Doyer: Ah! O.K. Je comprends. Alors, M. le Président, coucou!

Le Président (M. Drainville): Ça va très bien.

Mme Doyer: Ça va bien, hein?

Le Président (M. Drainville): Oui.

● (18 h 20) ●

Mme Doyer: Alors, je vous vois, vous me voyez, et on continue. J'aimerais revenir sur les problématiques de santé mentale par rapport aux personnes incarcérées, particulièrement sur la personne qui était supposée d'être désignée par le ministère de la Sécurité publique. Bon. Bien, votre recommandation, la recommandation n° 21: «Que le ministère de la Sécurité publique, le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère de la Justice [ensemble] désignent une personne responsable du suivi des recommandations auprès du Protecteur du citoyen d'ici le 30 juin 2011.» Ça a été fait?

Mme Saint-Germain (Raymonde): Oui. M. le Président, ça a été fait. C'était la partie facile, et ça a été fait.

Mme Doyer: Ça a été fait, mais, dans le suivi après, là... Parce que je vois que vous avez des délais par rapport à certaines de vos recommandations, et ça arrive, là. Comme en avril 2012, c'est dans à peine un mois, et ça, c'était que le ministère de la Santé et des Services sociaux assume, à compter d'avril 2012, la responsabilité de la dispensation des services sociosanitaires aux personnes en milieu carcéral avec la collaboration du ministère de la Sécurité publique.

Et, moi, j'irais tout de suite pour que vous puissiez réagir. Il y avait aussi toute la question de la formation aux policiers, par exemple, avec l'École nationale de police, le ministère de la Santé et des Services sociaux, tout un plan... «l'élaboration d'un plan cohérent et intégré de formation et de perfectionnement des policiers [...] enrichir l'expertise

de ces derniers pour une intervention efficace auprès des personnes [ayant] de multiples [problèmes]...» Et vous vous étiez référée à tout l'ensemble des problèmes qui ont été beaucoup discutés ici, dans ce Parlement-là, et même en dehors avec l'itinérance, la toxicomanie. Alors, où ça en est, là? Sentez-vous que ça avance puis que ça va finir par aboutir avec des actes concrets?

Mme Saint-Germain (Raymonde): Alors, nous sommes en suivi, bien sûr, de ces recommandations-là. Des échanges ont eu lieu, et d'autres sont prévus sous peu avec le ministère de la Sécurité publique ainsi qu'avec le ministère de la Santé et des Services sociaux. Je vais laisser, M. le Président, si vous le souhaitez, la parole au vice-protecteur, qui a suivi de très près, là, le dossier.

M. Dowd (Marc-André): Alors, la difficulté, M. le Président, dans ce dossier-là, c'est que la plupart des suivis sont dus pour le 31 mars prochain. Alors, je ne vous cacherai pas qu'on est en communication régulière actuellement avec les ministères concernés. Ce qu'ils nous disent, c'est qu'ils vont nous déposer un plan d'action, un plan de suivi des recommandations. Et notre façon de faire, c'est qu'on prend d'abord connaissance des documents pour voir qu'est-ce qui est proposé. Après ça, rencontre de travail est organisée avec le ministère. Donc, il y a trois ministères dans ce cadre-là qui sont concernés. On a nommé Santé et Services sociaux au premier chef, Sécurité publique, mais il y a aussi quelques recommandations qui s'adressent au ministère de la Justice également. Donc, les activités de suivi sont régulièrement en marche actuellement.

Mme Saint-Germain (Raymonde): J'aimerais peut-être compléter, M. le Président...

Le Président (M. Drainville): Oui.

Mme Saint-Germain (Raymonde): ...en indiquant que, dans ce type de dossiers là, encore une fois, l'interrelation entre différents services, voire des pouvoirs publics, autant le milieu judiciaire que le milieu policier... Les policiers font beaucoup en première ligne dans ce domaine-là et disent eux-mêmes qu'ils ne sont pas suffisamment outillés. Le ministère de la Sécurité publique et le ministère de la Santé, c'est vraiment très important. Et, il faut bien le dire, c'est délicat de le dire, mais souvent, lorsque ce sont des personnes incarcérées, on a tendance à dire: On ne va pas donner trop de ressources là, hein, parce que ce n'est pas une clientèle sympathique. C'est clair.

Cela étant, il faut mesurer les conséquences. Il faut voir, dans un contexte de désinstitutionnalisation, que des personnes sont davantage judiciarisées qui ont des problématiques de santé mentale et que cela suppose en cohérence qu'au sortir on prépare aussi la réinsertion sociale, donc qu'on appuie des organismes communautaires qui vont en prendre charge pour que ces personnes-là ne soient pas esseulées et pour que leurs familles ou leurs proches aussi, qui ne sont pas toujours en mesure de les prendre en charge ou en mesure d'assurer leur propre sécurité, soient vraiment bien outillés, aient des relais et des relayeurs. Alors, c'est une question vraiment importante sur laquelle nous allons faire encore beaucoup de pression. Et c'est malheureux, mais des incidents qui étaient survenus avant, mais d'autres qui sont survenus après ont permis tristement de démontrer que les écueils et les constats négatifs qui sont dans ce rapport doivent vraiment être corrigés dans le meilleur intérêt de sécurité et de santé publique.

Mme Doyer: Merci.

Le Président (M. Drainville): Il reste encore un petit peu de temps.

Mme Doyer: Oui. Je vais l'utiliser, je vais... Vous aviez fait une recommandation qui m'apparaît aussi extrêmement intéressante. C'est que le ministère de la Sécurité publique, avec la collaboration du MSSS, détermine les besoins de chacune des régions en matière de d'assistance aux policiers pour la gestion des crises psychosociales ou psychiatriques. Et, moi, quand je regarde ce qui se passe dans ma circonscription, à Mont-Joli, on a régulièrement les policiers, des ambulances qui interviennent pour des gens qui sont en décompression, qui les amènent à l'urgence à Mont-Joli puis, des fois, en psychiatrie à Rimouski. Donc, on les voit, et on les sent, et on les reconnaît, les services. Et, quand on regarde une région comme Montréal, avec tous les événements qui y arrivent... Et chacune des régions est très, très particulière, je dirais. On partage un profil commun, bien sûr, lors d'événements comme des crises, hein, des urgences psychiatriques, mais on n'a pas nécessairement le même niveau de service et, je dirais, la même qualité, et on a chacun notre couleur de service à quelque part. Est-ce que ça a été fait, ça, l'analyse des besoins par les deux ministères concernés?

Mme Saint-Germain (Raymonde): D'une part, M. le Président, je veux appuyer ce que vous disiez et apporter la précision suivante. Lorsqu'il y a des urgences psychiatriques et, souvent, des groupes communautaires spécialisés comme UPS, à Montréal, ou le PECH, à Québec, ces gens-là travaillent en très étroite collaboration avec les policiers, avec certains intervenants publics, ça va vraiment bien. La difficulté, elle est beaucoup dans des régions où il y a moins d'organisation de ce type de services, effectivement. Encore une fois, M. le Président, si vous le permettez, ces questions, santé mentale et détention, ont été suivies de très près plus récemment par M. Dowd, et j'aimerais, pour vous donner une information, là, plus à jour, lui permettre de s'exprimer.

Le Président (M. Drainville): Vous avez le consentement, de toute façon. Vous pouvez partager votre temps de parole comme vous le souhaitez.

M. Dowd (Marc-André): Merci, M. le Président. Je pense que, Mme la députée, vous touchez là un élément qui est très, très important, qui est le support aux policiers. Les policiers sont souvent les premiers à intervenir dans ces situations de crise là, on a vu certains événements. Mais on voit aussi que, dans certaines régions, il y a des ressources. La Protectrice y faisait référence, Québec, PECH, UPS-Justice. Il y a également... Et ça, on est au fait de certaines initiatives récentes, d'une escouade, par exemple, mixte dans le centre-ville de Montréal qui travaille... policiers et intervenants sociaux qui interviennent dans les quartiers chauds. Alors, ça, c'est des initiatives qui sont très, très intéressantes.

Pour ce qui est des régions, ce qui a été étudié, ce qui a été regardé dans le cadre de notre rapport, c'est qu'il fallait être innovant. C'est sûr qu'en raison des grandes distances on ne peut pas penser à une équipe qui se déplace et qui peut être sur place en 15 minutes, par exemple, mais on se disait: Dans certains cas, un service d'intervention psychosociale, par exemple une aide au téléphone, une ligne, là, que le policier peut appeler tout de suite pour avoir quelqu'un, un intervenant social qui va lui donner des conseils sur comment intervenir, bien c'est déjà une amélioration par rapport à la situation actuelle, où il n'y a pas de services. Alors, c'est d'abord de faire connaître ces initiatives-là, et on croit beaucoup, au Protecteur du citoyen, au partage des bonnes pratiques. Une fois qu'on a recensé une pratique qui fonctionne bien dans la région... Puis je suis d'accord également avec le commentaire de Mme la députée à l'effet qu'il n'y a pas de mur-à-mur, il y a des particularités. Mais, en général, souvent, dans les régions, ce qu'on observe, c'est que les gens sont plus capables de collaborer, ils collaborent plus facilement parce qu'ils sont plus habitués de travailler ensemble. Alors, d'explorer ces façons de donner des services là.

Mme Doyer: Et vous... Il me reste...

Le Président (M. Drainville): Et c'est terminé, malheureusement. C'est terminé.

Mme Doyer: Ah! c'est dommage, j'aurais continué.

Le Président (M. Drainville): Mme la députée de Gatineau.

Mme Vallée: Merci. Mme Saint-Germain, vous avez, dans votre rapport d'activité 2010-2011, soulevé plusieurs problématiques concernant les délais de traitement des dossiers devant le Tribunal administratif du Québec, devant la Régie du logement, certaines problématiques également au niveau du Service de révision des pensions alimentaires... en fait, pas le service de révision, mais la révision des pensions alimentaires pour enfants, d'ailleurs, qui a défrayé les manchettes il y a quelques semaines. Est-ce que, selon vous... Parce qu'on est... parallèlement à votre dossier, cette commission-ci se penche également sur le Plan Accès Justice du ministère de la Justice, qui inclut les modifications du Code de procédure civile, où on met une grande place aux modes alternatifs de règlement des conflits et des différends. On tente d'amener les gens davantage à avoir une ouverture vers les processus de médiation, de conciliation, et tout. Croyez-vous que ces changements-là qui sont présentés pourraient avoir un impact... Au-delà d'une réorganisation du travail à l'intérieur des instances gouvernementales, croyez-vous qu'il pourrait y avoir aussi un effet positif sur les délais de traitement de dossiers s'il y avait un recours plus approfondi vers les modes alternatifs?

Je vous pose la question parce qu'en consultation, il y a quelques semaines, un des intervenants nous disait: C'est beau, prôner la médiation, c'est beau, prôner la conciliation, mais les ministères, le gouvernement ne donnent pas l'exemple. On n'arrive pas, dans certains dossiers, à emmener les différents ministères à adopter cette approche-là. Alors, croyez-vous que ça pourrait être une solution? Puis comment voyez-vous la façon de l'intégrer, là, dans les différents ministères?

● (18 h 30) ●

Mme Saint-Germain (Raymonde): Alors, M. le Président, un premier commentaire. Tout le Plan Accès Justice, je pense que c'est positif. Bien sûr, on constate, dans un premier temps, qu'on vise beaucoup la justice civile, donc les tribunaux de justice civile, et, éventuellement, au niveau des tribunaux administratifs, il est certain que, pour nous, le respect de la Loi sur la justice administrative accru, respect accru par les ministères et organismes, devrait faire en sorte de moins engorger les tribunaux.

Cela étant, moi, je pense qu'il est, effectivement, possible d'avoir plus de règlements à l'amiable ou de règlements des différends autrement que par un mode judiciarisé, et, quelque part, c'est vraiment souhaitable aussi dans une relation entre l'État et les citoyens. Vous faisiez référence au fait que l'État, parfois, se poursuit lui-même. Ce serait intéressant qu'on puisse éviter aussi ces frais aux contribuables. Cela étant, dans un État de droit, le rôle du tribunal demeure important, mais ça devrait être, effectivement, le dernier recours.

Relativement aux recommandations que j'avais faites, entre autres sur l'allégement de la gestion de tout le système, le régime de pensions alimentaires, il y a des travaux qui sont en cours, il y a... Le ministre a fait une annonce que le SARPA entrerait bientôt en vigueur, nous avons été informés par le ministère de la Justice. Nous avons travaillé aussi avec Revenu Québec dans ce dossier-là parce que Revenu administre le programme des pensions alimentaires. Je pense qu'il y a des avancées intéressantes qui permettent à la fois le respect... d'abord, la meilleure garantie que le respect des jugements, en termes de pensions alimentaires, sera assuré, mais aussi qu'en même temps la volonté des parents, surtout quand ce sont d'ex-conjoints qui s'entendent, sera mise en oeuvre, et au moindre coût possible, et, je dirais, dans les meilleures conditions donnant les garanties pour les enfants et pour les ex-conjoints. Alors, ça, c'est quand même quelque chose de positif.

Déjà, il y a des règlements de dossiers que le Protecteur du citoyen fait avec les instances publiques qui sont des règlements, au fond, non judiciaires de différends. Moi, je dis souvent: Nous sommes le dernier recours non judiciaire lorsqu'il y a un recours judiciaire. Alors, oui, c'est possible, la preuve en est faite, et il faut... Effectivement, je trouve que, moi, la philosophie derrière ça, c'est une philosophie très positive qui devrait contribuer à une meilleure harmonie entre

les citoyens, entre l'Administration et les administrés, entre le citoyen et l'État et aussi qui devrait faire en sorte que les tensions soient amoindries, faire en sorte aussi que les fonctionnaires des services publics, les agents des services publics soient plus sensibilisés à regarder l'impact pour le citoyen, à appliquer avec ouverture, dans une perspective de conciliation, dans une perspective de règlement, les programmes et les services et à regarder beaucoup plus ce qui est hors norme, mais qui, dans une perspective d'équité plutôt que de droit seul, devrait être accueilli favorablement.

Alors, je pense que c'est vraiment dans la bonne voie. Et, moi, je le dis, on a mis une certaine pression. Le texte du rapport annuel marquait une insatisfaction parce que ça faisait plusieurs années qu'on me disait: On se prépare, on se prépare, mais je trouvais que ça prenait du temps. Mais je reconnais qu'il y a eu quand même des avancées et je souhaite que, dans cette foulée-là, ça continue.

Mme Vallée: Dans une de vos constatations, c'est aussi les problématiques quant au... les délais de mise au rôle des demandes qui sont présentées à la Régie du logement. On sait qu'à la Régie du logement il y a eu des modifications qui ont été apportées, qui ont permis, entre autres, de mettre un frein, là, aux recours abusifs à certaines procédures, mais il y a encore des délais importants qui existent, et on le sait, on reçoit l'insatisfaction tant... bien, beaucoup des locataires, mais aussi des locataires, qui, parfois, doivent attendre des mois avant qu'un régisseur puisse se pencher sur un cas qui, bien souvent, est important. Parce que, pour un propriétaire qui a un locataire qui, par exemple, ne paie pas son loyer et qui habite les lieux sans payer, il y a des pertes financières, Et, parfois, c'est justifié, mais, parfois, ce n'est pas justifié, le non-paiement du loyer. Alors, croyez-vous qu'il y a des modifications qui pourront éventuellement venir régulariser, là, cette situation-là ou peut-être revenir à des délais d'inscription un petit peu plus raisonnables?

Mme Saint-Germain (Raymonde): Je pense que, dans ce dossier-là, les solutions sont multiples. Il va falloir travailler autant sur le fonctionnement du tribunal administratif qu'est la Régie du logement que sur la refonte de la loi. Relativement au rapport annuel, la forclusion, effectivement, c'est-à-dire ce qui permet maintenant à la régie de déclarer qu'il y a des recours abusifs, ce qu'elle ne pouvait pas faire auparavant, ça a été réglé. Ce n'était pas un nombre si important de cas, mais, compte tenu que le tribunal est si achalandé, ces cas-là s'ajoutaient à d'autres, et c'était vraiment répétitif. Donc, cela a été réglé.

Il y a une autre dimension qui a été qu'il y a eu devancement de certains dossiers qui auraient dû être traités dans l'ordre et qui, pour des fins d'amélioration de statistiques, ont été devancés. C'est une question sur laquelle j'ai fait rapport au ministre des Affaires municipales en lui recommandant d'en saisir le Conseil de la justice administrative, ce qui a été fait. Je ne commenterai pas plus à fond parce que je considère que c'est sub judice à ce moment-ci, c'est une cause qui sera entendue sous peu. Quant aux autres solutions possibles, j'ai noté que d'autres régisseurs, qui sont des juges administratifs, ont été nommés par le gouvernement, donc il y a eu une reconnaissance qu'il y avait aussi une question de volume.

Nous avons, par ailleurs, rencontré en février 2011 le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Je lui ai remis un document préparé avec mes collaborateurs dans lequel nous lui proposons aussi un allègement du mode de fonctionnement de la Régie du logement. Il faut faire attention de ne pas faire des tribunaux administratifs des instances qui sont non plus trop lourdes. Entre autres, des greffiers — je vous donnerai un seul exemple pour ne pas être longue — des greffiers qui sont des avocats aussi, mais non des régisseurs, peuvent entendre beaucoup de causes sur dossier. Il y a certaines causes où c'est factuel, on a la preuve ou pas, c'est oui ou non, c'est payé ou pas. Et ça, c'est plus coûteux quand c'est entendu par des régisseurs, qui gagnent plus cher, et c'est aussi plus long. Alors donc, il faut absolument corriger ces façons de faire là, trouver d'autres moyens.

La vidéocomparution, ça aussi, c'est quelque chose qui pourrait être fait. Enfin, on a donné au ministre, là, une série de recommandations ou de suggestions, et j'espère, donc, que cette refonte, qui, à mon avis, est incontournable, de cette loi pour la moderniser, pour la dépoussiérer, pourra être faite dans des délais raisonnables.

Mme Vallée: Vous parlez de vidéocomparution, ça suscite un intérêt. Est-ce que vous croyez que ça pourrait également être un outil quant à l'accessibilité des différents tribunaux? Je ne sais pas si vous êtes souvent face à des situations, mais, bien souvent, des citoyens des communautés rurales trouvent lourd le fardeau du déplacement vers les instances administratives. Parce qu'on a des instances administratives dans toutes les régions du Québec, mais elles sont centralisées dans les noyaux urbains, alors qu'il y a bon nombre de communautés rurales. Et, dans ces communautés-là, il y a des gens, parfois, qui ont besoin d'avoir recours aux instances, au Tribunal administratif, à la Régie du logement, qui n'ont pas moyen de transport, il n'y a plus de transport en commun. Ça fait en sorte aussi, bien souvent, que des dossiers sont entendus par défaut, qu'il y a un certain nombre de citoyens qui n'ont pas pleinement accès à la justice.

Croyez-vous que la vidéocomparution, la vidéoconférence pourraient être utilisées davantage par les tribunaux administratifs, par la Régie du logement pour permettre à des citoyens de se rendre, par exemple, à un point de service d'un palais de justice pour pouvoir comparaître, interagir directement sans nécessairement devoir assumer les frais de déplacement? Je pense à quelqu'un qui est prestataire d'aide sociale et qui doit se déplacer. Je prends l'exemple de mon comté, quelqu'un qui habite, par exemple, à Sainte-Thérèse-de-la-Gatineau puis qui doit se déplacer à Gatineau, donc on parle de deux heures de route. Il y a peu de liaisons, peu de transport en autobus. Puis, encore là, le coût d'un billet de transport, ça représente beaucoup sur ton budget global. Donc, est-ce qu'il y aurait lieu de maximiser l'utilisation à la vidéocomparution?

● (18 h 40) ●

Mme Saint-Germain (Raymonde): D'une part, M. le Président, ça se fait déjà dans les tribunaux judiciaires, la vidéocomparution. Et il y a des expériences qui ont été tenues. Il y a même des comparutions qui se font déjà dans les

tribunaux administratifs. Est-ce que ça pourrait se faire davantage? Il est probable que oui. J'ai certains dossiers en tête, là, de commissions gouvernementales où les procureurs de même que des fonctionnaires doivent se déplacer à sept ou huit dans une ville pour la comparution avec une seule personne. Alors, il y aurait certainement — surtout que plusieurs tribunaux administratifs ont des délais importants — des gains à faire, et je crois que c'est regardé aussi par le ministère de la Justice. Cependant, bien sûr, il ne faut pas que ça devienne une pratique mur à mur, absolue, et qu'on néglige de considérer, dans certains cas, l'impact humain, l'importance de la proximité pour certaines personnes. Alors, ce n'est pas une question qui peut être tranchée au couteau, mais certainement que, dans beaucoup de types de dossiers, c'est une manière de faire. On l'a d'ailleurs — je me permets de le dire — suggéré au ministre dans les suggestions, les recommandations qu'on a faites. C'est une manière de faire qui pourrait aider à gagner en efficacité, diminuer les coûts et, normalement, diminuer les délais aussi.

Mme Vallée: Merci.

Le Président (M. Drainville): Il reste deux minutes, madame... M. le député de Jean-Lesage?

M. Drolet: Peut-être juste pour une petite préoccupation, M. le Président. Merci beaucoup, Mme la Protectrice du citoyen. Malheureusement, j'ai dû quitter pour d'autres... Je n'étais pas très attentif à tous les travaux de cet après-midi, mais j'aimerais intervenir sur une question qui nous revient souvent et qu'on entend souvent parler par rapport... dans des ressources intermédiaires, ce que l'on appelle, en fait, les ressources intermédiaires et les familles d'accueil. J'aimerais voir les interventions ou peut-être les plaintes qui peuvent être... qui vous sont assujetties à ce niveau-là par, naturellement, les... contre les bénéficiaires, finalement, qui sont souvent lourdement endommagés, attaqués par différents handicaps, lourdement. Et, que ce soit la brutalité, la pédophilie et tout ce que c'est qu'on entend souvent... bien, qui n'est pas de façon récurrente, mais qui est souvent dénoncé, j'aimerais, là-dessus, savoir si c'est des cas qui vous arrivent souvent. Est-ce que vous en avez, des... Et puis est-ce qu'il y a une amélioration là-dessus selon ce que vous avez eu comme constat?

Mme Saint-Germain (Raymonde): Alors, M. le Président, nous avons compétence, effectivement, sur les ressources intermédiaires. Le type de plaintes que nous recevons le plus souvent concernant ces ressources intermédiaires là... Parce que nous avons à la fois des plaintes concernant les ressources, mais nous avons aussi des plaintes de gens qui sont des travailleurs ou des responsables de ressources intermédiaires. Alors, en ce qui concerne les plaintes contre les ressources intermédiaires, c'est souvent que les personnes, les usagers qui sont hébergés ne reçoivent pas suffisamment l'attention que leur état demande, que ce soit au niveau de l'accès à du personnel qui peut les comprendre, qui peut aider à la décompression, qui peut apporter les services qui sont requis.

Le cas le plus récent que je connais, c'est une enquête que nous avons faite sans nous être annoncés. Nous avions eu un signalement, un signalement étant une personne qui dit: Ça n'a pas de bon sens, dans cette ressource-là, ce qui se passe. Alors, nous avons eu un signalement. Nous sommes allés de façon non annoncée pour constater que c'est une ressource qui pouvait accueillir six personnes, donc une petite ressource. Au moment de notre arrivée impromptue, il y avait cinq personnes déficientes intellectuelles, presque pas de nourriture dans le frigo, des personnes qui n'avaient pas eu leur bain, qui étaient... Il y avait des signes de déshydratation, une odeur d'urine très importante, malpropreté. Et nous avons donc demandé, d'une part, qu'il y ait une consultation médicale immédiate pour ces cinq personnes-là et que cette ressource soit immédiatement inspectée et fermée, ce qui a été fait dans des délais...

Une voix: 48 heures.

Mme Saint-Germain (Raymonde): Dans les 48 heures, les personnes ont quitté cette ressource-là, et elle a été fermée depuis. Alors, ça, évidemment, c'est un cas — comment dire? — plus grave que ceux que nous avons, mais nous avons des plaintes de ce type-là.

Par ailleurs, des responsables de ces ressources nous disent... Ce sont des petites ressources, et, très souvent, eux aussi comptent sur l'accès à des personnes des CSSS ou des CLSC pour certains services particuliers, notamment des services d'infirmière pour des injections ou des diabétiques, et tout ça, certains traitements, des pansements, etc. Et, malheureusement — et j'inclus ça dans le soutien à domicile quelque part — malheureusement, ces services ne sont pas toujours accessibles dans les délais. Lorsque les services sont accessibles, ils sont de qualité. Je le souligne, on a peu de plaintes sur la qualité des services de soutien à domicile. Malheureusement, c'est une question d'accessibilité. Alors, du côté des tenants de ces... et du personnel, c'est le genre de plaintes que nous avons.

M. Drolet: Merci beaucoup, J'étais content de vous entendre là-dessus. Merci, madame.

Le Président (M. Drainville): Merci beaucoup, M. le député. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

Mme Poirier: Merci, M. le Président. Alors, dans votre rapport 2009-2010, vous aviez, entre autres, interpellé le Curateur public concernant le programme Allocation-logement. Une situation assez pathétique, je vais me permettre de rappeler les faits pour qu'on puisse bien comprendre de quoi il s'agit. Alors, vous aviez un exemple. Je vais citer votre exemple, qui parle par lui-même. Alors, une citoyenne âgée qui vit modestement avec pour seul revenu la pension de vieillesse et de supplément de revenu garanti est admissible à une allocation mensuelle de 58 \$ pour l'aider à payer son logement avec le programme Allocation-logement. Toutefois, en raison de cette allocation supplémentaire qui lui arrive, elle ne

bénéficiera plus de l'exemption de payer les honoraires du Curateur public. Ces honoraires qui sont de 45 \$, donc il va lui rester le 58 \$ moins 45 \$, il va lui rester un gros 13 \$ pour l'aider à payer son loyer, qui devrait être, effectivement, de 58 \$. Je comprends qu'à la lumière du dernier rapport il ne s'est rien passé. Où en êtes-vous dans vos discussions avec la Curatrice?

Mme Saint-Germain (Raymonde): Alors, c'est une situation que la Curatrice, je dois le dire, a pris très au sérieux. Et, dès que nous avons fait la recommandation, donc avant même que le rapport soit publié, elle avait accepté de lever cette exigence du Curateur et, donc, d'assumer les frais. Et là, formellement, la directive du Curateur public qui faisait en sorte que ces frais administratifs étaient chargés a été modifiée. Et la nouvelle tarification est entrée en vigueur en janvier 2012, et ces frais ne sont plus chargés.

Par contre, pour la nouvelle grille de tarification, nous avons été consultés par le Curateur public, et il y a une nouvelle grille de tarification qui a été publiée à la *Gazette officielle* en septembre dernier. Mais nous avons vérifié en date de ce matin, et elle n'est toujours pas en vigueur. Donc, nous allons voir là-dessus. Mais, pour ce qui est du phénomène, là, que nous avons constaté, ça, ça a été corrigé, je dirais, par la bonne volonté dans la pratique.

Mme Poirier: Excellent. Bravo! Parce que ces gens-là, s'ils ont droit à l'allocation-logement, c'est justement parce qu'ils sont dans le besoin.

Un autre dossier que je voudrais porter à votre attention, le gouvernement a mis en place le crédit de solidarité, crédit de solidarité qui regroupe le remboursement de la TVQ, qui regroupe aussi l'impôt foncier en tant que tel et, pour certaines communautés, une allocation à l'habitation. La décision du gouvernement faisait en sorte de ... Ils avaient décidé que ce fameux crédit ne serait versé que par dépôt direct. Lors de l'audition, avant la fin de notre session en décembre dernier, avec le ministre des Finances et Revenu, il nous a dit encore une fois qu'il y avait plus de 14 000 personnes qui ne reçoivent toujours pas le crédit de solidarité, comme si on les avait perdus dans la nature, puisque c'est des gens qui recevaient le crédit avant de façon intégrée à leur chèque d'aide sociale. Est-ce que vous avez eu des cas... J'imagine, il doit y avoir des cas qui ont dû aboutir chez vous de gens qui n'ont pas reçu leur crédit de solidarité et qui, avant, étaient à l'aide sociale ou des gens qui n'ont pas réussi à avoir... Parce que le ministre s'était engagé sur demande à verser par chèque, est-ce que vous avez eu des cas là-dessus? J'aimerais ça vous entendre parce qu'il y a quand même 14 000 personnes qui ne reçoivent pas le crédit de solidarité et qui y avaient droit avant.

● (18 h 50) ●

Mme Saint-Germain (Raymonde): Bon. Alors, c'est un dossier pour lequel nous avons eu beaucoup de cas et de signalements avant l'entrée en vigueur du crédit. Depuis, nous en avons eu, mais quand même peu. Cela étant, nous avons quand même suivi ce dossier-là parce que nous voulions constater l'écart entre ce qu'était l'estimé et la situation réelle. Parce qu'on dit: Il y a 14 000 personnes qui ne le recevraient pas qui, en principe, selon les estimés, étaient admissibles, mais il y a aussi probablement 40 000 personnes de plus, là, selon les données que nous avons nous-mêmes vérifiées.

J'ai rencontré, avec le vice-protecteur, il y a quelques semaines, le sous-ministre des Finances, le président de l'agence Revenu Québec et également une sous-ministre adjointe du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Nous sommes convenus — et c'était déjà dans leurs plans — qu'ils feraient des efforts additionnels d'information pour rejoindre le plus grand nombre de personnes possible qui seraient admissibles mais ne seraient pas informées à ce moment-ci. Parce qu'ils ont fait quand même beaucoup d'efforts d'information, mais on constate qu'il y a un écart entre leurs estimés et la réalité du nombre de bénéficiaires. À ce moment-ci, les plaintes n'entrent pas en nombre plus important, et les dossiers individuels que nous avons eus par ailleurs, nous avons pu les régler. Donc, c'est une question que nous sommes encore à suivre. Peut-être que M. Dussault pourrait compléter sur les derniers développements.

M. Dussault (Claude): Bien, essentiellement, on partage votre préoccupation, là. Depuis le début, on suit le crédit d'impôt solidarité puis on regarde notamment au niveau des prestataires d'aide sociale, parce qu'on savait le nombre de prestataires d'aide sociale, qui est un petit peu inférieur à 500 000, on suit pour voir combien d'entre eux ne le reçoivent pas. Le dernier chiffre qu'on avait, donc, ça baissait à un moment donné, là. Je ne me souviens plus des statistiques au niveau des mois, mais on était rendus 40 000... jamais fait l'objet de rencontre. Nous, l'interprétation qu'on fait, là, ça baisse toujours, puis il y a des efforts de relance qui sont faits, notamment en collaboration étroite avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

On reçoit en ce moment peu de plaintes par rapport à des gens qui ne le reçoivent pas, mais, pour nous, ce n'est pas forcément un bon signe. On pense plutôt que ces gens-là, quand on arrive à la fin, ce sont plutôt les gens parmi les plus démunis qu'il faut... Il va falloir aller les chercher. Donc, l'inquiétude est là, elle est partagée par les intervenants gouvernementaux, et ça va être particulièrement important de suivre. Ça fait qu'il est prévu des efforts de relance, on nous a assurés là-dessus. Évidemment, nous, on va suivre, finalement, jusqu'à temps qu'on arrive pratiquement à zéro, là, qu'on ait fait le tour. Donc, on va suivre attentivement cette clientèle-là parce que, des fois, ne pas recevoir de plaintes n'est pas forcément un signe qu'il n'y a pas de problème.

Mme Poirier: Bien, M. le Président, je voudrais féliciter l'attitude que vous avez parce que ce n'est pas celle du ministre. Le ministre avait plus un propos en disant que c'est peut-être des gens qui n'y avaient pas droit et qui, finalement, recevaient peut-être des chèques pour rien d'aide sociale avant. Alors, j'aime beaucoup plus votre attitude, qui est beaucoup plus positive et qui fait en sorte de faire la reconnaissance que ces gens-là n'étaient pas nécessairement des fraudeurs à l'époque.

Et je suis très préoccupée, par contre, puis je sais que... Je les ai rencontrés, moi aussi, les gens de l'agence, parce qu'Hochelaga-Maisonneuve, je le répète, était un terrain fertile à la chose, et, nous, au 1er juillet, il a fallu vraiment, là, faire une action supplémentaire parce que ça débordait aux portes de gens qui, sur leur chèque d'aide sociale, n'avaient

plus le fameux 26 \$ qu'ils avaient au mois précédent, et ils n'avaient pas nécessairement reçu parce qu'ils n'étaient pas inscrits au dépôt direct.

Mais je voudrais vous entendre sur le dépôt direct en tant que tel. Et je veux vous entendre sur cette absolue nécessité que le ministre tient à avoir son dépôt direct. Moi, je regarde les gens démunis qui n'ont pas de compte de banque, ils n'ont pas de compte à la caisse. On a fait des grosses recommandations au niveau de La Maison du Père, par exemple. Quand on parle de clientèle itinérante, dont on parlait tout à l'heure, des gens qui ont des problèmes de santé mentale, c'est sûr qu'on les... notre intention, ce n'est pas de favoriser d'aller chez Insta-Chèques changer leur chèque d'aide sociale, là, ce n'est pas ça, ni leur chèque de crédit de solidarité. Mais ça, c'est la réalité, la réalité terrain. Et, malheureusement, ces gens-là n'y ont pas accès, et c'est nos 40 000, là. Moi, je voudrais savoir, de votre côté, quelles sont vos recommandations à l'effet de forcer le dépôt direct.

Mme Saint-Germain (Raymonde): Alors, M. le Président, simplement revenir sur le commentaire que vous avez fait, Mme la députée, en fin de votre intervention précédente à l'effet qu'on pense peut-être qu'il y aurait des gens... Une interprétation serait qu'il y a gens qui recevraient l'aide sociale qui n'y auraient pas droit, et, dans ce sens-là, ils ne sont pas en mesure de justifier le crédit solidarité. Moi, je pense que, si on pense cela, ça veut dire qu'on a un problème dans la gestion de l'aide sociale. Si quelque 40 000 personnes reçoivent illégalement de l'aide sociale, ce dont je doute, à ce moment-là il faut tourner les projecteurs sur ça, et non pas sur le fait que des personnes qui sont démunies, qui sont souvent peu informées, souvent seules ne sont pas en mesure de remplir une condition peut-être trop lourde pour cette partie de la clientèle et, à ce moment-là, trouver une facilitation.

Ce que je pense et ce que nous pensons, au Protecteur, du crédit d'impôt solidarité, au départ c'est un bon programme. Et on ajoute quand même quelque 500 millions supplémentaires. À la base, c'est très bon. C'est dans les modalités d'application qu'il faut probablement avoir plus de modulation. Au départ, qu'un citoyen internaute aide le gouvernement à diminuer ses frais — ça va faire plus d'argent pour les services — en s'inscrivant au dépôt direct, moi, je trouve que c'est très bien. Et j'avais entendu le ministre dire: Faire la différence entre ceux qui veulent et ceux qui peuvent. Effectivement, ceux qui peuvent, à mon avis, doivent le faire. Mais il vient un moment où, même si on souhaite que tout le monde le fasse, malheureusement tout le monde n'est pas en mesure de le faire. Certains ne peuvent pas ouvrir un compte de banque, les banques ne les acceptent pas. Et la banque n'écrira pas: Je refuse cette personne, qui n'a pas un bon crédit. Donc, c'est difficile à prouver. Certaines personnes n'ont pas suffisamment d'argent pour ouvrir un compte de banque et payer le frais de retrait, c'est rendu 2,50 \$, 3,00 \$. Moi-même, je les évite, alors... Bon.

Donc, c'est là où, je pense, il faut des modulations, et c'est la recommandation qu'on avait faite au début au ministre, qui avait manifesté quand même beaucoup d'ouverture. Il y a eu de l'information, on nous a dit qu'on en ferait davantage. Mais là je pense qu'on arrive dans le noyau dur où peut-être il faudra manifester clairement de l'ouverture à dire: Dans ces circonstances-là, il faut trouver une alternative au dépôt direct. Et, manifestement, je pense qu'avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité, qui est habitué à travailler beaucoup avec ces personnes — c'est plus sa clientèle naturelle que celle de Revenu Québec — donc, à mon avis, il y a certainement des solutions qui sont possibles, et c'est vers là qu'il faut tendre, je crois.

Le Président (M. Drainville): Il reste très, très peu de temps.

Mme Poirier: Juste un petit commentaire. Quand vous parlez des frais, il y a aussi des frais, quand on reçoit deux chèques au lieu d'un, avant. Merci.

Le Président (M. Drainville): Merci beaucoup. Alors, Mme Saint-Germain et toute votre équipe, on vous remercie infiniment pour cet exercice.

La commission va suspendre ses travaux quelques instants afin de se réunir en séance de travail à la salle RC.161. Merci beaucoup, tout le monde.

(Fin de la séance à 18 h 57)