



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
de l'administration publique**

Le mardi 8 septembre 2015 — Vol. 44 N° 16

Audition portant sur la gestion administrative de la Régie
des marchés agricoles et alimentaires du Québec

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

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats de toutes les commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission parlementaire en particulier	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
Direction de la gestion immobilière et des ressources matérielles
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec (Québec)
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 de l'administration publique

Le mardi 8 septembre 2015 — Vol. 44 N° 16

Table des matières

Exposé de la présidente de la Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec (RMAAQ), Mme Ginette Bureau	1
Discussion générale	2

Autres intervenants

M. Sylvain Gaudreault, président

M. Michel Matte
Mme Rita Le de Santis
M. André Villeneuve
M. Pierre Reid
Mme Sylvie D'Amours

- * M. Gaétan Busque, RMAAQ
- * Mme Marie-Pierre Bétournay, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Note de l'éditeur : La commission a aussi siégé en après-midi pour l'audition portant sur la gestion administrative de la Commission québécoise des libérations conditionnelles. Le compte rendu en est publié dans un fascicule distinct.

Le mardi 8 septembre 2015 — Vol. 44 N° 16

**Audition portant sur la gestion administrative de la Régie
des marchés agricoles et alimentaires du Québec**

(Quinze heures vingt-huit minutes)

Le Président (M. Gaudreault) : Alors, on est réunis ici afin de procéder à l'audition de la Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec.

Mme la secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements ou des membres temporaires?

La Secrétaire : Oui, M. le Président. M. Caire (La Peltrie) est remplacé par Mme D'Amours (Mirabel).

Le Président (M. Gaudreault) : Parfait. Merci. Je vais vous laisser le temps de vous installer, quand même.

Une voix : ...

Le Président (M. Gaudreault) : Je vous cherchais puis je ne vous voyais pas.

Alors, on a le plaisir de recevoir Me Bureau, présidente de la Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec. Mme Bureau, je vous invite à nous présenter les gens qui vous accompagnent puis à faire votre exposé. Vous disposez d'autour de 10 minutes, puis ensuite nous allons procéder à un échange entre le gouvernement, la première opposition et la deuxième opposition. Allez-y.

**Exposé de la présidente de la Régie des marchés agricoles et
alimentaires du Québec (RMAAQ), Mme Ginette Bureau**

Mme Bureau (Ginette) : Je vous remercie. Alors, bonjour à tous. Alors, bien, M. le Président, M. le vice-président, le deuxième vice-président...

Une voix : ...

• (15 h 30) •

Mme Bureau (Ginette) : Il n'est pas présent? Alors, aujourd'hui est sans doute une journée un peu étonnante pour cette commission, puisque vous entendez deux présidents qui sont en fonction depuis moins de six jours, dans la même journée.

Alors, permettez-moi de présenter mon équipe. D'abord, mon nom est Ginette Bureau, je suis la nouvelle présidente de la Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec. À ma droite, vous voyez M. Gaétan Busque, vice-président et régisseur depuis 16 ans — alors, en moyenne, nous avons huit ans, lui et moi, ensemble — et Me Marie-Pierre Bétournay, qui est notre secrétaire, qui est en fonction depuis un an à titre de secrétaire mais depuis trois ans à la régie.

Alors, quand on m'a dit que je venais rencontrer les parlementaires, j'ai commencé à poser des questions sur les échanges que la régie a déjà eus avec les parlementaires. Alors, j'ai pris connaissance du rapport annuel de gestion... en fait, des rapports, parce que j'ai regardé, au fil des années, comment ces rapports avaient évalué. J'avais pris connaissance... parce que vous m'avez transmis, Mme la secrétaire, le rapport préparatoire de la commission, qui est très bien fait. J'ai évalué aussi le *Journal des débats* pour savoir les échanges qui avaient déjà eu lieu en lien avec la régie, entre autres un projet de loi que peut-être nous allons aborder. J'ai pris connaissance aussi du rapport du Vérificateur général de 1998 et de la mise à jour en 2001 de même que j'ai vérifié s'il y avait des dossiers au niveau Protecteur du citoyen, Commission de la fonction publique, ce qui n'est pas le cas. J'ai rencontré la nouvelle équipe de régisseurs et l'équipe de direction, et voilà que je me présente devant vous.

Je vais commencer par la mission, que vous connaissez sans doute. Permettez-moi de la lire. La Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec est un organisme de régulation économique. Sa mission consiste à favoriser une mise en marché efficace et ordonnée des produits agricoles, alimentaires, de la pêche et de la forêt privée, le développement de relations harmonieuses entre les différents intervenants et la résolution des difficultés qui surviennent dans le cadre de la production et de la mise en marché de ces produits, en tenant compte des intérêts des consommateurs et de la protection des publics en général, alors un grand mandat. Son mandat, vous avez un aspect de résolution de conflits, ce qu'on appelle le tribunal administratif, et un aspect organisme de régulation économique qui sert à favoriser la croissance du secteur agroalimentaire à l'ensemble du Québec. Alors, voilà pour la mission.

Le nombre de régisseurs. Actuellement, il y a huit régisseurs à la régie. Il y a un membre qui est parti à la retraite au mois de juin. Par contre, il faut savoir qu'il y a un membre qui est en congé de maladie de façon prolongée et il y a deux mandats qui sont terminés et qui... et, donc, les gens continuent leurs mandats jusqu'à ce qu'ils soient nommés ou remplacés.

Au niveau du nombre d'employés, on dit toujours, la régie, c'est 37 employés. Au dernier rapport annuel, on en notait 40. Il faut comprendre que les régisseurs en font partie, ce qui nous en laisse 31, mais, à mon arrivée, j'ai demandé évidemment... d'abord, je les ai tous rencontrés, mais j'ai demandé un petit peu l'état de situation. Actuellement,

voilà la bonne nouvelle, nous avons deux personnes en congé de maternité — c'est bon pour notre société; une personne est prêtée à la Commission de protection du territoire agricole, nous avons trois personnes en congé de maladie prolongé, deux départs à la retraite récents et une retraite qui est annoncée pour les prochains mois. Ça nous laisse 22 employés, vous voyez où je m'en viens. Il y a 10 personnes qui sont affectées aux services directs à certaines clientèles, je pense aux grains, au lait et... j'en oublie un, le bovin. Donc, on a 12 personnes affectées au coeur de la mission de l'organisation, ce qu'on appelle la «core business». Alors, moi, je peux constater que c'est une équipe réduite, avec un mandat immense, et j'y viens. Le budget annuel : 4,7 millions, l'année du rapport annuel, dont 17 % est de l'autofinancement en lien avec les services.

Alors, l'importance économique de l'agriculture au Québec. Bon, l'agriculture, on parle de plus de 28 000 fermes. Au Québec, c'est 8,2 milliards de dollars de recettes monétaires, donc une activité économique fort importante. De ce nombre, 7,6 milliards sont sous la mise en marché collective, donc en lien avec la régie des marchés agricoles. Ça, c'est 92 % de l'agriculture au Québec qui est en lien avec la régie, pour donner l'importance économique que représente la régie. C'est également les cinq productions qui sont sous gestion de l'offre. Vous avez certainement entendu parler des cinq produits sous gestion de l'offre qui font l'objet de grandes préoccupations dans le cadre des ententes d'abord Canada-Europe et, maintenant qui est en cours de négociation, ce qu'on appelle le Partenariat transpacifique. Alors, vous voyez, ce sont des enjeux qui dépassent les frontières du Québec.

La régie, c'est également 36 plans conjoints de mise en marché collective qui sont revus et analysés à tous les cinq ans, c'est près de 300 règlements qui émanent des offices de mise en marché mais qui sont approuvés par la régie, c'est également, approximativement, 200 conventions de mise en marché qui sont homologuées par la régie. Alors, vous voyez l'ampleur du corpus réglementaire qui entoure la régie. Mais ça, également, j'en ai parlé, l'autre volet, le volet tribunal, on parle d'enquêtes et d'ordonnances : pour la dernière année, 165 qui ont été entendues par la régie, mais, il faut savoir, et ça fera sans doute l'objet de nos échanges, 481 demandes qui sont en attente d'être traitées. Et il faut savoir également qu'il y a un niveau de complexité beaucoup plus grand dans les demandes qui sont faites à la régie, donc, un nombre plus important de dossiers et une complexité plus grande. Et c'est en lien également avec toute la transformation alimentaire quand je parle des conventions de mise en marché. Donc, c'est un secteur essentiel, on pense au porc, au lait, tout ce qui est mise en marché, donc le lien entre les entreprises de transformation et les producteurs.

Alors, comme vous voyez, le rôle de la régie... de l'agriculture, bien sûr, mais le rôle de la régie en lien avec l'ensemble des activités économiques au Québec, c'est vraiment important.

Mes premières constatations, quand même, au bout de cinq jours. Ce que j'ai d'abord constaté, c'est une équipe, une équipe d'employés, une équipe de régisseurs qui croient vraiment à la mission de la régie et qui mettent tout leur savoir-faire, leur talent, leur expertise à montrer une bonne volonté à réaliser la mission de la régie, et ça, c'est important de le souligner, parce que — j'en ai parlé lorsque j'ai parlé du nombre d'employés — c'est une équipe quand même qui est réduite mais qui travaille d'arrache-pied, mais c'est une équipe qui a également beaucoup de défis, des défis organisationnels, très certainement, des défis de service à la clientèle et de répondre, carrément, aux demandes croissantes tant en nombre qu'en complexité.

Ce sont des défis importants. Et, aujourd'hui, c'est ma première présence ou prestation à titre de présidente de la régie et je suis contente que ce soit avec des parlementaires, parce que je serai à l'écoute de vos préoccupations. Alors, pour moi, l'important, c'est de vous entendre, discuter avec vous. On veut prendre des bonnes notes, parce que vos... ce que vous entendez partout dans vos régions, bien, je suis ici pour les entendre et répondre le plus possible, mais je suis bien accompagnée. Alors, je crois avoir à peu près respecté mon temps. Je vous remercie.

Discussion générale

Le Président (M. Gaudreault) : Merci beaucoup, Mme Bureau. Donc, du côté du bloc du gouvernement, première question au député de Portneuf.

M. Matte : Bien, bienvenue ici, Mme Bureau. Puis, en tout début de votre mandat, là... j'espère que ce n'est pas votre initiation aujourd'hui, là, mais je tiens...

Mme Bureau (Ginette) : ...

M. Matte : ...mais je tiens quand même à vous souhaiter beaucoup de succès, là, dans vos nouvelles fonctions.

Or, je vous ai écoutée. Dans votre préambule, vous avez dit que vous avez pris connaissance quand même des différents rapports aussi. Et moi, j'espère qu'on a les mêmes questions et les réponses seront en mesure d'être complètes. C'est qu'on y retrouve, dans le rapport, que, de 2006 à 2009, les cibles ont été prolongées jusqu'en 2014, tu sais. Quels motifs, quelles raisons qui justifient ce rapport-là?

Mme Bureau (Ginette) : J'ai regardé dans les rapports annuels, et à chaque année on justifiait par peut-être des nouvelles orientations ou des changements plus en termes d'orientation gouvernementale. Je vous dirai que j'ai été quand même étonnée de voir que la planification stratégique datait d'un certain temps. Et, dans mes règles, c'est un outil essentiel de développement d'une organisation d'abord pour savoir où elle s'en va et ensuite pour se mesurer. Alors, je peux déjà vous dire que j'ai annoncé à ma haute direction que l'exercice de planification stratégique démarrerait et ce serait un exercice à 360 degrés, c'est-à-dire on va faire le tour des intervenants et de l'interne.

M. Matte : Est-ce que je comprends qu'à ce moment-là les cibles vont changer?

Mme Bureau (Ginette) : Absolument.

M. Matte : C'est bien.

Mme Bureau (Ginette) : D'autant plus qu'il y a des cibles qui sont difficilement mesurables après presque 10 ans et il y en a d'autres qu'on ne mesure plus de la même façon, ce qui fait qu'on a l'impression qu'elles ne sont pas atteintes. Mais c'est autre chose qu'on mesure. Donc, on va rajeunir notre planification stratégique et on va se donner des enjeux pour le futur.

• (15 h 40) •

M. Matte : Et dans un tableau... je ne me souviens pas lequel numéro, mais on parlait qu'en 2011 la formation a été beaucoup plus dispendieuse. Et qu'est-ce qui justifie 2011 par rapport aux autres années?

Mme Bureau (Ginette) : Je n'ai pas compris votre question sur la formation.

M. Matte : Donc, il y a un tableau de 2011. Si on regarde les coûts qui sont générés dans la formation, ils sont beaucoup plus élevés que les autres années. Qu'est-ce qui justifie...

Mme Bureau (Ginette) : Sur la formation, je ne saurais pas vous le dire, mais je sais que, la régie, étant donné probablement le rôle des régisseurs, donc un rôle à l'avant-garde, il y a toujours beaucoup d'emphase qui est mise sur la formation, plus que le 1 %, par exemple, qui est exigé par la loi, mais nous avons également des règles de restrictions budgétaires, ce qui fait qu'actuellement je pense qu'on est proches de 2 % par rapport à l'objectif.

M. Matte : Oui, c'était juste pour voir pourquoi, qu'est-ce qui justifiait en 2011... Mais vous pouvez toujours fournir la réponse au président par la suite.

Mme Bureau (Ginette) : On va la vérifier, pourquoi 2011. Je ne saurais pas vous dire.

M. Matte : Tout à l'heure aussi, vous avez mentionné qu'au niveau informationnel, O.K., vous allez vers des sous-traitants. Qu'est-ce qui justifie ça?

Mme Bureau (Ginette) : On ne va pas vers des sous-traitants.

M. Matte : Dans le...

Mme Bureau (Ginette) : Dans le rapport? Excusez-moi. Je pense qu'il y a une économie d'échelle. Le sous-traitant en question, on travaille avec La Financière agricole du Québec, qui est un organisme public. D'ailleurs, les locaux de la régie dans la région de Québec sont dans le même immeuble. Donc, on a une économie d'échelle en travaillant avec une organisation qui a plus de 600 employés et puis qui a un déploiement important. Donc, je ne peux pas vous dire les raisons de la décision, mais, quand on me l'a présentée, moi, pour moi, il y avait une économie d'échelle à travailler avec une équipe qui connaît déjà ce domaine-là puis qui a développé l'expertise. Parce qu'il faut comprendre que, par exemple, on n'a pas de comptable. Les ressources humaines sont faites par le ministère. Donc, l'équipe de soutien n'est pas immense au niveau de la régie.

M. Matte : Donc, ma collègue ici vient à ma rescousse aussi. Il me reste combien de temps, M. le Président?

Le Président (M. Gaudreault) : Il vous reste 5 min 30 s.

M. Matte : La régie mentionne, à la page 16, et conclut qu'il y a une entente de service informatique avec La Financière agricole du Québec, une firme externe assure le développement d'applications spécifiques.

Mme Bureau (Ginette) : Je pense qu'il y a une firme externe, effectivement, en plus de La Financière, probablement pour des applications plus spécifiques à l'organisation; je pense au maître des rôles, par exemple, tu sais, La Financière n'a pas ce genre d'infrastructure. C'est à peu près ça.

M. Matte : Est-ce que, Mme Bureau, ça va être possible, ça aussi, de nous fournir cette information?

Mme Bureau (Ginette) : M. Busque a un élément de réponse.

M. Busque (Gaétan) : C'est parce qu'au niveau... j'allais dire, au niveau de l'entente avec La Financière, c'est qu'il a été une période à la régie où on avait un seul employé en informatique. Et, avec le développement de l'informatique, qui a plusieurs facettes, il y a les réseaux de communication, il y a les programmations, il y a une série de choses, ce qui fait que j'avais à ce moment-là, alors que j'étais président, convenu d'une entente avec La Financière où ils nous fourniraient les ressources pour chacune des spécificités informatiques. Autrement, l'employé que j'avais, j'étais obligé de l'envoyer en formation à toutes les fois que je lui demandais quelque chose, une correction dans un programme, ça fait qu'il n'était jamais là pour faire les programmes.

Donc, La Financière a accepté de travailler avec nous autres, mais en contrepartie on a accepté de consacrer une ressource payée qu'eux autres la sélectionnaient puis une ressource que c'est carrément attiré au développement des programmes qu'on avait. Donc, c'est la ressource d'une compagnie informatique externe, là, c'est une seule personne, et il a pris charge beaucoup du fonctionnement puis des corrections des différentes... ce qu'on appelle des bogues, en informatique, là, toute la programmation, ce qui fait que c'est un aide qui s'ajoute au seul employé qu'on a en informatique au niveau du ministère.

M. Matte : J'ai constaté que vous avez donné un seul contrat puis qui est à un montant de 26 000 \$ quelques. Est-ce que c'est cette ressource-là?

M. Busque (Gaétan) : C'est probablement celle-là, oui.

M. Matte : Ce serait peut-être bon...

M. Busque (Gaétan) : Je ne suis pas directement impliqué maintenant dans l'administration comme je l'ai déjà été à un moment donné, là, mais j'ai comme ressources plus sur l'application, là.

M. Matte : Peut-on le vérifier? Puis c'était ce qu'on dit...

Une voix : On va le...

M. Matte : On va le valider. Puis aussi, parce que c'est un contrat de gré à gré... et, habituellement, tout ce qui excède 25 000 \$, on doit aller sur au moins deux soumissionnaires et on l'a. Je regarde aussi...

Mme Bureau (Ginette) : Et la question, c'est : À qui et est-ce que c'était de gré à gré, ou avec une soumission publique, ou sur invitation?

M. Matte : C'est ça.

Mme Bureau (Ginette) : Parfait.

M. Matte : O.K. Moi, je devrai quitter... pas par manque d'intérêt, mais j'ai d'autres obligations, si vous me permettez. J'ai été sur votre site et je constate qu'au niveau de l'organigramme il n'est pas mis à jour, puis, je comprends, là, ça fait seulement que six jours que vous êtes en fonction, mais on constate que c'est Mme Gauthier qui est encore présidente. Alors, le mettre à jour à ce moment-là.

Mme Bureau (Ginette) : ...et ce sera corrigé.

M. Matte : Votre initiation est terminée, en ce qui me concerne.

Des voix : Ha, ha, ha!

Le Président (M. Gaudreault) : Merci. Mme la députée de...

Mme de Santis : Combien de temps il reste?

Le Président (M. Gaudreault) : 2 min 30 s.

Mme de Santis : On va le prendre plus tard avec la prochaine...

Le Président (M. Gaudreault) : Oui, oui. C'est bon. Alors, on va passer au bloc de l'opposition officielle avec le député de Berthier.

M. Villeneuve : Merci, M. le Président. Alors, bonjour, Mme Bureau, Mme Bétournay... je n'ose pas...

Une voix : ...

M. Villeneuve : ... — oui? — et M. Busque. Mme Bureau, au-delà du fait que votre nomination a toutes les apparences d'une nomination partisane... Et j'ai sorti votre C.V. pour regarder un peu et j'essayais de voir le profil que vous avez, votre parcours que vous avez versus, maintenant, la présidence de la régie et je voulais voir avec vous comment vous... Tantôt, vous avez parlé qu'au niveau du plan stratégique vous avez avisé votre équipe que vous étiez pour vraiment donner un coup de barre, mais il y a beaucoup de... bon, il y a des bons coups, mais il y a aussi des choses à régler, j'imagine, au niveau de la régie, qu'on parle des délais, qu'on parle aussi du plan stratégique, qui a... vous allez le refaire, je comprends, là, mais il y a quand même des choses importantes à corriger aussi à ce niveau-là.

Alors, comment vous vous insérez, vous, dans cette nouvelle équipe-là, avec le profil que vous avez? Juste vous entendre un peu là-dessus et les défis que sont les vôtres.

Le Président (M. Gaudreault) : Oui. En vous rappelant... juste avant, Mme la présidente, si vous le permettez, en vous rappelant d'être prudent, M. le député, sur les références aux décisions politiques ou partisanes. On est ici sur le rapport annuel de gestion. Je pense que c'est des questions très pertinentes, de voir comment dans le futur la gestion de la régie sera améliorée à partir du rapport annuel de gestion, mais je vous demande d'éviter, s'il vous plaît, les références à des décisions partisanes. Ce n'est pas le rôle de la commission, comme vous le savez. Je sais que vous avez de l'expérience à cet égard. Alors, merci. Mme la présidente.

Mme Bureau (Ginette) : Alors, bien, j'allais répondre sur l'aspect partisan, donc je vais me limiter à cet égard-là de même.

Comme vous avez vu mon curriculum vitae, vous avez pu voir que j'ai une expérience comme gestionnaire pendant plus de 10 ans, dont six à la direction d'une société d'État, et donc un organisme public, dans un domaine qui est le développement durable, et agent de changement dans la société, c'est-à-dire que je me définis vraiment comme une personne qui va travailler à améliorer des aspects de la société publique, et, à cet égard, je crois que, les enjeux que la régie a en termes de rôle de gestionnaire, je suis habilitée à y répondre. Pour ce qui est de l'aspect plus agricole... je suis avocate de formation, donc un tribunal et son rôle d'adjudication de même que le rôle en lien avec la réglementation, ce sont des domaines qui me sont familiers. Donc, je vous dirais que ces deux aspects me... Et je suis également, comme vous avez vu sur mon C.V., administrateur de société certifié, donc les règles de gouvernance, les règles de déontologie et d'éthique sont des règles qui me sont connues.

Le Président (M. Gaudreault) : M. le député de Berthier.

M. Villeneuve : Merci, M. le Président. Tantôt, je vous ai entendue... puis je ne veux pas vous citer parce que... mais l'esprit que j'ai compris de votre intervention, c'était de dire : Les demandes sont de plus en plus complexes. Je croyais entendre la présidente de la Commission de la protection du territoire agricole, qui, pour des délais dans des dossiers, plusieurs dossiers, des délais qu'on considère trop longs, finalement, des... c'est un irritant très, très important au niveau de la commission et j'avais l'impression d'entendre la présidente de la commission, parce qu'effectivement c'est un peu ce qu'elle nous disait : les demandes sont de plus en plus complexes, et évidemment ça influe sur les délais, qui deviennent aussi plus longs, parce que ça demande une préparation de la part des parties, etc., pour y répondre aussi convenablement, notamment à des décisions de tribunaux qui disaient : Bien, vous n'avez pas traité la demande comme il faut, vous devez faire un travail plus rigoureux. C'est un peu ce que la présidente de la commission nous donnait.

Moi, je vous amène sur la page 28 de votre plan...

• (15 h 50) •

Une voix : ...

M. Villeneuve : ...oui, annuel, c'est ça, à la page 28, où vous parlez... où on voit, plutôt, que vous avez une cible : mesure de délais de traitement interne des demandes; il y a une cible de 165 jours. On voit que les résultats... pour 2011-2012, de 325 jours; de 258 pour 2012-2013 et 267 pour 2013-2014. Et là j'ai des questions peut-être, là, d'ordre peut-être, là, sémantique, quitte à... j'aimerais avoir des réponses là-dessus. D'abord, est-ce que c'est des jours ouvrables? Première question. Ça semble un peu drôle comme question, mais est-ce que c'est des jours ouvrables?

Et puis vous employez aussi un terme... je vais le retrouver, vous parlez des délais internes. En fait, est-ce qu'on peut savoir — est-ce que vous avez la réponse à cette question-ci? — la moyenne, lorsque quelqu'un fait une demande et lorsqu'il obtient une réponse, en termes... On va mettre toutes les journées ouvrables, les samedis, les dimanches. Est-ce que c'est un an, c'est un an et demi? Est-ce que vous avez le chiffre exact par rapport à ça?

(Consultation)

Mme Bétournay (Marie-Pierre) : Ce n'est pas quelque chose qu'on a.

Mme Bureau (Ginette) : Mais une chose que j'ai pu voir, c'est que, dans le passé, il y avait la demande... Entre le moment où c'était déposé et l'audition, il y avait le temps de délibérer, et donc on avait cette information-là. Mais là je vous parle d'il y a plus de 10 ans. Mais, ce que j'ai vu depuis que je suis arrivée, ce n'est pas le cas. Et moi, je pense qu'on aurait tout avantage à le savoir. D'abord, ce qui se mesure s'améliore et...

M. Villeneuve : Oui, tout à fait, mais...

Mme Bureau (Ginette) : Mais M. Busque veut ajouter un mot.

M. Villeneuve : Ah! peut-être.

M. Busque (Gaétan) : Merci. Ce que j'aimerais rappeler, c'est que, dans la période qui va du 3 septembre 2010 à aller jusqu'à 2013, je dirais, on a eu tout l'impact des décisions des cours d'appel qui est venu dire que la régie

n'avait plus le droit de prononcer des ordonnances à caractère monétaire, à caractère pécunier, ce qui fait qu'il y a eu tout le cheminement : c'est allé à la Cour supérieure, la Cour d'appel, ensuite c'est allé jusqu'à la Cour suprême, qui a refusé d'entendre... Ça, c'était au 23 décembre 2010. Et ensuite on a eu les demandes des offices de producteurs qui ont été faites aux parlementaires de modifier la loi pour regarder le pouvoir à la régie. Il y a eu un premier projet de loi qui a été déposé en juin 2011. Finalement, la loi a été sanctionnée le 30 novembre 2011, la loi n° 28, et à partir de ça on a aussi eu des contestations judiciaires, qui fait qu'on a été pratiquement trois ans qui ont été gelés, là.

Je dirais, de septembre 2010 au 16 septembre 2013, la majorité des demandes qui avaient été faites à la régie qui avaient un caractère pécunier ont été gelées parce que, même après la loi, il y a eu contestation de la constitutionnalité de la loi, puis la Cour supérieure... on a eu une demande de sursis... pas une demande, quelqu'un avait fait une demande de sursis, et la Cour d'appel a prononcé le sursis sur toutes les questions monétaires, on a rencontré les intervenants pour savoir comment on traitait les dossiers puis finalement on a eu une première décision d'interprétation de la loi n° 28 qui a été en 2013, puis ensuite, deux mois après, on rendait la première décision, qui était l'interprétation de la régie de l'application de la loi, parce qu'il y avait toute la question de rétroactivité de la loi pour les causes antérieures au 30 novembre 2011, ce qui fait que ça, ça nous a retardés pratiquement de trois ans. Donc, ça a aidé à l'accumulation de dossiers à traiter puis ça a bien sûr, aussi, influencé grandement sur les délais de traitement.

Le Président (M. Gaudreault) : M. le député de Berthier.

M. Villeneuve : Oui. Bon. Bien, écoutez, je sais que vous voulez revoir le délai, j'imagine... bien, je ne veux pas présumer du pire, mais est-ce que ça va être à la hausse, par rapport à l'objectif qui est dans le plan stratégique, ou à la baisse?

Le Président (M. Gaudreault) : Mme Bureau.

Mme Bureau (Ginette) : On va faire l'analyse, mais, une chose est certaine, on va travailler avec du réel. Je présume que des situations comme celle que M. Busque a décrite ne se reproduiront pas année après année, c'est-à-dire des délais... Tu sais, quand vous avez, combien, 200 causes qui ont eu trois ans de délai qui n'est pas dû au travail de la régie mais au fait que c'est allé dans les tribunaux supérieurs, bien nos chiffres signifient quelque chose suivant ça. On va essayer de travailler de telle façon à avoir des objectifs mesurables et qui relèvent de la régie.

M. Villeneuve : Vous savez comme moi, puis avec le parcours de vie que vous avez, les délais, c'est les irritants les plus... On peut discréditer une organisation à cause de délais interminables, on l'a vu dans plusieurs dossiers.

Moi, je vous demande aujourd'hui, là, notamment sur la décision qui traîne sur le prix du lait dans le Nord, vous savez, le prix du lait dans le Nord, au niveau des communautés nordiques... Ça fait, je pense, un peu plus de deux ans que... j'emploie le mot «traîne», là. Vous venez d'arriver en poste, ça fait cinq jours. Vous prévoyez comment agir dans ce dossier-là?

Le Président (M. Gaudreault) : On n'aura pas la réponse, M. le député, parce que votre temps est écoulé.

M. Villeneuve : D'accord. Prochain bloc, monsieur...

Le Président (M. Gaudreault) : On va passer au bloc du gouvernement avec le député d'Orford.

M. Reid : Oui. Une petite question rapide et qui a des incidences, mais... Bien, d'abord, pour commencer, je voudrais vous féliciter pour votre nomination et vous dire que moi, j'en suis très heureux, parce que j'ai eu l'occasion, comme député, avec des dossiers importants dans mon comté qui avaient à faire, en environnement, avec des centaines d'employés, les pneus notamment, la transformation des pneus usés et, d'autre part, les coupeurs de pierre, scieurs de pierre, etc., on a eu l'occasion de trancher des dossiers difficiles et d'en arriver à quelque chose qui est très intéressant, et vous avez joué un rôle principal là-dedans, donc moi, j'ai bien confiance.

Et, sur la base de cette confiance-là, ma question est une question assez générale, parce qu'évidemment, la... Mais vous avez dit tout à l'heure que vous vouliez faire une opération à 360 degrés pour faire un plan stratégique. Probablement que nous, on serait assez intéressés d'avoir des résultats de ça aussitôt que ça sera fait. Et ma question, c'est : Avez-vous une petite idée — à ce moment-ci, ça ne peut pas être détaillé — mais une petite idée du temps que ça peut demander? Et nous, on va se retenir de recevoir des résultats pendant combien de mois?

Mme Bureau (Ginette) : ...j'ai une très bonne idée. D'abord, j'ai annoncé à ma haute direction qu'on entreprendrait ce processus-là en janvier 2016, parce que la régie a son travail à faire cet automne et, je pense que M. le député de Berthier nous l'a dit, il y a d'autres enjeux à régler pour l'automne. Donc, j'arrive en fonction, je prends le temps de faire le tour de l'organisation et de ses enjeux. On démarrerait en janvier 2016. C'est un exercice qui prend un an, mais j'accepterais volontiers une invitation, dans 18 mois, pour venir vous présenter les résultats.

M. Reid : C'est tout. Ça va.

Le Président (M. Gaudreault) : Mme la députée de Bourassa-Sauvé.

Mme de Santis : Merci. Merci de votre présence. Je suis très inquiète par le fait d'entendre de vous que vous n'avez que 22 employés présentement. D'après le rapport de gestion annuel, de 2014 à 2017, cinq personnes vont aller à leur retraite; cinq sur 22, c'est énorme. Est-ce que vous avez un plan quant aux ressources humaines? Comment vous allez gérer les ressources humaines? Et, entendu que vous avez trois personnes sur congé de maladie à long terme, c'est beaucoup pour un petit groupe d'employés. Alors, est-ce que vous avez plan?

Mme Bureau (Ginette) : Bien, je vous remercie de la question, parce que, comme gestionnaire, j'ai toujours le souci d'avoir une bonne équipe, et, je l'ai souligné tantôt, les gens que j'ai rencontrés ont vraiment à cœur la mission de l'organisation, et je pense que chaque matin je devrais leur donner des vitamines pour être sûre qu'ils sont en pleine forme.

Cela dit, j'ai été étonnée de voir et d'avoir autant de congés de maladie prolongés. Vous avez dit «trois», mais en fait c'est quatre, parce qu'il y a un régisseur également qui est en congé de maladie prolongé. Donc, j'ai une inquiétude et je dois absolument renforcer l'équipe et être en mesure de gérer le risque organisationnel de transmission d'information aussi dans le temps. Et j'ai la chance de bénéficier de l'expertise de M. Busque, mais M. Busque fait partie de ceux dont le mandat est terminé, et je dois m'assurer qu'autant du niveau des régisseurs que de l'équipe technique il y ait de la suite dans les opérations. Les gens actuellement en poste veulent beaucoup, mais je dois renforcer l'équipe sur le plan technique et professionnel.

Mme de Santis : C'est quoi, le taux de roulement?

Mme Bureau (Ginette) : ...taux de roulement, je l'ai fait...

Mme de Santis : Oui, parce que, prenant ça...

Mme Bureau (Ginette) : ...et j'avais vu dans le rapport...

Mme de Santis : ...en considération, je me demande, wow! c'est quoi, votre situation vis-à-vis votre effectif.

Mme Bureau (Ginette) : ...je l'ai demandé parce que j'avais vu dans votre... Taux de roulement. Alors, je ne suis pas certaine de vous donner... J'ai un taux de roulement, l'année en cours du rapport annuel, de 15 %.

Mme de Santis : 15 %. Et est-ce que ça a diminué depuis l'année du rapport ou l'année...

Mme Bureau (Ginette) : Je vous dirais que, l'année précédente, c'était 17 %. Ça s'ajoute, là, hein?

Mme de Santis : Alors, le taux de satisfaction, c'est quoi?

• (16 heures) •

Mme Bureau (Ginette) : La satisfaction des employés, j'ai compris qu'elle avait peut-être été mesurée il y a quelques années. J'ai demandé à tous les gens qui relèvent de moi, la direction; personne n'avait le rapport, donc je ne suis pas en mesure de vous faire état du... mais le taux de roulement, le taux de maladie sont des indicateurs... quand je vous dis qu'il y avait un organisationnel, sont des indicateurs qu'il y a du travail à faire.

Mme de Santis : Maintenant, je vais poser des questions quant aux ressources financières. Et je vois qu'il y a des surplus depuis 2011. Qu'est-ce qu'on fait avec le surplus? Ça sert à quoi? Est-ce que c'est repris par...

Mme Bureau (Ginette) : Les crédits de la régie, d'abord, il y a une partie qui est... donc il y a du travail qui est fait en fonction de l'autofinancement, et c'est négocié, mais les crédits viennent vraiment du ministère de l'Agriculture. Et donc, à ma connaissance, ils ne sont pas conservés, ils sont retournés au fonds consolidé du revenu.

Mme de Santis : O.K. Je vois aussi à la page 18 de votre rapport qu'en avril 2013 il y avait un groupe de travail sur le Service de conciliation et de médiation qui avait remis un rapport d'étape concernant l'implantation d'un service permanent de médiation à la régie. Cela a été suspendu.

Mme Bureau (Ginette) : ...de médiation existe.

Mme de Santis : Ça existe.

Mme Bureau (Ginette) : Il y a maintenant des demandes de conciliation, et vous avez les chiffres dans le rapport annuel. Je pense qu'il y en a une dizaine, de demandes de conciliation qui ont eu lieu l'année 2013-2014.

Mme de Santis : Je comprends mal la déclaration ici : Compte tenu du contexte budgétaire du gouvernement du Québec, la régie ne peut se doter d'un service permanent de médiation à court terme. Donc, depuis 2013-2014, vous vous êtes dotés d'un service permanent de médiation.

Mme Bureau (Ginette) : Il y a des médiations, mais j'ai cru comprendre que les médiateurs étaient des gens de l'externe. Donc, il y avait probablement des appels d'offres, des gens qui étaient des médiateurs qui ne sont pas des

employés d'un service de médiation à l'intérieur de l'organisation de la régie. Mais la médiation existe et elle donne des bons résultats.

Mme de Santis : Mais est-ce que ça vous coûte plus cher parce que c'est de l'extérieur? Je crois que vous vouliez l'amener, donc, à l'intérieur pour être plus efficaces et pour que ça coûte moins.

Mme Bureau (Ginette) : Moi, je ne l'ai évidemment pas évalué, mais vous me posez une bonne question qui devrait être évaluée. Peut-être qu'il y a un élément... M. Busque aimerait vous donner un élément.

M. Busque (Gaétan) : Oui. Peut-être donner comme information... c'est que l'idée de départ était de créer une unité administrative à l'intérieur de la régie qui s'occuperait carrément de la médiation, parce que la médiation, c'est un domaine particulier par rapport à la conciliation qui est dans la loi ou la médiation... où on ne veut pas qu'il y ait de... on veut une muraille de Chine, là, entre la médiation, les médiateurs et le reste du travail de la régie. Donc, on avait créé un comité de travail. Le comité de travail a fait son rapport, mais on n'a pas eu les budgets ni les effectifs pour créer ça, ce qui a fait qu'on a établi une liste de médiateurs de l'extérieur qui étaient disponibles et liste à laquelle on fait appel lorsqu'on a des demandes pour avoir des médiateurs pour régler les conflits entre acheteurs et producteurs.

Mme de Santis : Le rapport ne fait aucune mention des plaintes que la régie aurait pu recevoir. Est-ce que vous pouvez nous expliquer pourquoi vous n'avez reçu aucune plainte?

Mme Bureau (Ginette) : Je l'espère. Mais je vais demander Me Bétournay.

Une voix : Oui. Mme Bétournay.

Mme Bétournay (Marie-Pierre) : Donc, en fait, les plaintes, c'est des lettres qui nous sont souvent adressées notamment par rapport aux délais ou des choses comme ça, mais on n'a pas de... le Service des plaintes. C'est un formulaire, je pense, sur notre site Internet, mais les gens ne passent pas par ce mécanisme-là. C'est vraiment sous forme de lettre. Donc, c'est traité comme une demande régulière.

Mme de Santis : C'est traité comme une demande régulière. Est-ce qu'on trouve ces plaintes en tant que demandes ailleurs dans votre rapport, dans d'autres chiffres ou on ne les retrouve nulle part dans votre rapport?

Mme Bétournay (Marie-Pierre) : On ne le retrouve pas dans le rapport.

Mme de Santis : O.K., parce que c'est habituel d'avoir les plaintes reçues par un organisme dans au moins les rapports de gestion annuels que j'ai vus, et je ne trouve pas ça dans le vôtre.

Mme Bureau (Ginette) : ...

Mme de Santis : O.K.

M. Busque (Gaétan) : Si vous permettez. Peut-être, c'est dans la question de caractérisation des plaintes, parce que, dans notre lecture... parce que ça arrive assez fréquemment qu'il y a des gens qui font des demandes urgentes de traiter une... d'approbation d'un règlement, par exemple, puis chez nous on n'a pas défini que c'était une plainte comme telle, donc ce n'est pas calculé. Les plaintes qu'on considère vraiment des plaintes, c'est surtout... ce qu'on reçoit, c'est relatif au prix du lait où le lait est vendu au niveau des consommateurs, et, ces plaintes-là, on ne les traite pas nous-mêmes, c'est transféré au ministre de l'Agriculture et aux inspecteurs de la Direction de l'inspection des aliments, qui sont mandatés pour faire les petits constats, ce qu'il faut pour aller en cour pour arriver à présenter ou demander des compensations, là, pour les genres d'infractions. Mais les autres, quelqu'un qui dit... bien, à date, on ne les a pas considérés comme plaintes. Quelqu'un qui dit : Bien, ma demande, elle traîne, est-ce que vous allez la traiter prochainement?, bien on ne l'a pas comptabilisé comme une plainte. C'est peut-être ça que ça n'apparaît pas.

Puis, au niveau du lait, on en a très peu, là, c'est moins... je dirais, c'est moins de 10 plaintes par année, sûrement, là. Puis il y a des années où on n'en a pas du tout.

Mme Bureau (Ginette) : ...du ministère.

M. Busque (Gaétan) : Oui, nous autres, c'est l'application de notre règlement sur le prix du lait. Mais on a une entente avec tous les inspecteurs du ministère de l'Agriculture puis aussi ceux de la ville de Montréal, qui sont sous entente.

Le Président (M. Gaudreault) : Merci. C'est ce qui met fin au bloc du gouvernement. On va aller au bloc de la deuxième opposition avec la députée de Mirabel.

Mme D'Amours : Merci, M. le Président. Bonjour, Mme Bureau, M. Busque et Mme Bétournay. Écoutez, je suis estomaquée d'entendre ce qui se dit ici aujourd'hui, avec les lacunes que la régie a versus le pourcentage...

quand vous parlez, là, que 92 % est en lien avec la mise en marché, c'est un bateau à la dérive, et je ne sais pas depuis combien de temps.

Rajeunir votre planification stratégique — tout à l'heure, vous avez mentionné ça — comment allez-vous y arriver à court terme? Et est-ce que ça relève de vous? Est-ce que la responsabilité que le bateau aille à bon port, c'est la responsabilité de la présidence?

Mme Bureau (Ginette) : C'est définitivement la responsabilité de la première dirigeante.

Mme D'Amours : Merci.

Mme Bureau (Ginette) : Et je sais que j'ai un travail important à faire.

Mme D'Amours : Mme Bureau, moi, j'ai regardé, là, au tout début... Je vais vous faire un commentaire. Et probablement parce que c'est un manque d'effectif, mais je veux vous l'entendre dire. Bon, vous avez rédigé, la régie des marchés, le document, là, rapport annuel 2013-2014, mais c'est publié par un groupe, Groupe Cossette Communication. C'est fréquent, ça?

Mme Bureau (Ginette) : J'ai posé la question, et on m'a dit que c'est ceux qui ont été retenus suite à un appel d'offres public probablement du ministère du Service partagé. La régie n'a pas fait d'appel d'offres, ils ont fait affaire avec celui qui a été retenu pour les services gouvernementaux.

Mme D'Amours : En page 22, il y a trois picots en bas de la page où vous mentionnez «développer la mise en marché en concertation et en partenariat». Moi, j'aimerais ça savoir qui sont les acteurs aux niveaux agricole, alimentaire, pêches et forêts.

Mme Bureau (Ginette) : Je vais demander à M. Busque de nous éclairer.

Une voix : M. Busque.

M. Busque (Gaétan) : Bien, au niveau des acteurs de concertation, il y a eu mise sur pied d'un comité de travail avec l'UPA, l'Union des producteurs agricoles, et avec aussi le conseil des transformateurs, le CTAQ, là, et c'est un comité qui se réunit régulièrement pour regarder et aplanir les difficultés qui se présentent dans la mise en marché et dans le travail que la régie a à faire aussi d'approuver ce qu'eux autres décident comme réglementation pour appliquer à l'intérieur des plans conjoints. Mais il y a un effort de concertation dans ce sens-là, sens que chaque partie a son bout à faire. Puis on avait comme théorie qu'au niveau des producteurs agricoles... Parce que, il ne faut pas se le cacher, il y a beaucoup de plaintes qui nous viennent de producteurs envers leur propre office. Donc, théoriquement, il devrait y avoir des systèmes à l'intérieur des offices pour régler beaucoup de litiges qui ne viendraient pas à la régie, donc ça réduirait notre fardeau de travail. Mais, le gros, c'est ça qui est fait en concertation.

Puis aussi, ce qu'on a fait, on a établi un mode d'évaluation des plans conjoints, l'évaluation, comme a dit Mme la présidente, qui se fait aux cinq ans, ou une façon de rapporter et de... au niveau de chacun des offices, d'avoir des plans stratégiques peut-être plus à jour que le nôtre, plans stratégiques avec des indicateurs de suivi puis les résultats donnés. Donc, chaque office qui se présente devant nous autres, maintenant, a son plan stratégique avec ses résultats définis et les façons d'y arriver.

• (16 h 10) •

Mme D'Amours : Donc, les interlocuteurs, c'est principalement l'UPA.

M. Busque (Gaétan) : ...et les transformateurs, le Conseil de la transformation alimentaire du Québec, qui est là-dedans, qui représente tous les organismes de transformation, à l'intérieur duquel se retrouvent, par exemple, l'Association des abattoirs, les gens du Conseil de l'industrie de l'érable et toute la panoplie de systèmes agroalimentaires, de transformateurs.

Mme D'Amours : En fait, quand vous parlez de ces gens-là, vous parlez, en fait, des syndicats spécialisés?

M. Busque (Gaétan) : Non. Il y a une partie de la transformation où les transformateurs peuvent se regrouper et demander une accréditation à la régie. Par exemple, c'est le cas de l'Association des abattoirs avicoles du Québec, où un seul organisme représente tous les transformateurs. C'est la même chose dans le conseil de l'industrie acéricole, où il regroupe tous les acheteurs du produit. Et ces gens-là, ils sont partis d'un comité qui a été mis sur pied pour travailler de concert avec l'UPA, ils sont dans le même groupe. Et, sur les problématiques, là, on a parlé tantôt, la médiation, ils étaient partis de groupes qui ont fait des commentaires sur ce que devrait se doter la régie comme groupe pour faire de la médiation. Donc, c'est un comité, c'est un travail pour non seulement ne pas faire, nous autres, tout l'ouvrage, mais regarder qu'est-ce que les autres pourraient faire aussi pour que tout marche rondement dans le système.

Une voix : Mme la députée.

Mme D'Amours : Je vous rapporterais à la page 14. Moi, j'aimerais le savoir, parce que j'avais déjà envoyé une demande à l'accès à l'information concernant des dépenses en immobilisations, et ce que j'avais eu comme réponse, c'est qu'il n'y en avait pas eu... 2013-2014. Et là je m'aperçois que, de 2012 à 2013, dépenses en immobilisations, vous étiez à 6 462 \$; et, en 2013-2014, 26 008 \$ en immobilisations. Alors, j'aimerais avoir un détail sur ça.

Mme Bureau (Ginette) : Je vais faire vérifier de quoi il s'agit exactement.

Mme D'Amours : D'accord.

Le Président (M. Gaudreault) : Vous allez le faire vérifier, mais vous allez envoyer la réponse à la secrétaire de la commission.

Mme Bureau (Ginette) : La réponse à la commission.

Le Président (M. Gaudreault) : Parfait. Merci.

Mme D'Amours : À la page 24, vous parlez des indicateurs, bon, l'objectif, «saisir les opportunités de développer les services en ligne», c'est un nouveau service disponible en ligne, «tous les formulaires pouvant être complétés en ligne d'ici avril 2009», 35 %, 35 %, et résultats : 35 %. On regarde juste en dessous «moderniser le site Internet de la régie». L'indicateur, c'est des mises en place du nouveau site qui devait être... l'échéancier, 2017. Vous marquez : Réalisé...

Une voix : ...

Mme D'Amours : ...2007, pardon, réalisé, réalisé et réalisé en 2013-2014. J'aimerais avoir des...

Mme Bureau (Ginette) : Des explications?

Mme D'Amours : ...des explications sur ça.

Mme Bureau (Ginette) : Et, si ça se trouve, possiblement que la mise à niveau du site Internet sera un nouvel enjeu, mais effectivement il a été mis à jour à cette époque-là. Pour ce qui est des services en ligne, j'ai cru comprendre que plusieurs services n'étaient pas encore en ligne. Et je vais demander à M. Busque...

(Consultation)

Mme Bureau (Ginette) : On a un défi. Je comprends que les demandes ne sont pas déposées en ligne et que tout le secteur des grains, qui est un service qu'on rend à l'industrie des grains, n'est pas en ligne non plus. Donc, je comprends qu'on a un défi.

M. Busque (Gaétan) : Peut-être...

Mme Bureau (Ginette) : Oui, allez-y.

M. Busque (Gaétan) : Peut-être rajouter — j'ai dit non tout à l'heure : en termes de formulaire, je vous dirais qu'on a travaillé longtemps sur un formulaire pour répondre à peu près à tous les genres de demandes qu'on avait. Et je vous dirais qu'à un moment donné on s'est dit que la demande était tellement complexe, la formule, que ça venait comme interférer avec les demandes qu'on a souvent, de faire des enquêtes, de rendre des ordonnances, où la requête est excessivement longue, là. Et il y aura la possibilité de regarder comment on pourrait simplifier... un formulaire pour ces demandes-là. Mais généralement on aurait la demande et on aurait en même temps la requête. Parce que les gens qui nous déposent une demande d'enquête, d'ordonnance, en fait, mettent toutes leurs conclusions puis tous leurs motifs d'arriver à générer une enquête auprès de la régie, puis les dispositifs de conclusion qu'ils demandent sont aussi là-dedans. Donc, on ne pourrait pas voir ça simplement dans un formulaire par ordinateur, là. On n'a pas encore... en tout cas, à date, on n'a pas trouvé le moyen de le faire.

Le Président (M. Gaudreault) : O.K. Mme la députée.

Mme D'Amours : Oui. Nous sommes maintenant en 2015, hein, septembre 2015, puis votre rapport annuel 2014-2015 n'est toujours pas paru. Celui de 2014-2015 a paru le 31 mars. Comment expliquez-vous ce retard? Et nos discussions avec vous auraient peut-être été beaucoup plus précises, parce que, là, on est une année en arrière. Alors, comment expliquez-vous ça?

Mme Bureau (Ginette) : Le rapport 2014-2015 se terminait le 31 mars. Normalement, le temps de le rédiger... si j'ai bien compris, la loi nous oblige à ce qu'il soit déposé avant le 30 septembre. Alors, nous sommes encore dans les délais légaux.

Mme D'Amours : Merci.

Mme Bureau (Ginette) : ...délai sera respecté.

Mme D'Amours : Le délai sera respecté. Parfait. J'aimerais revenir sur ce que je vous ai mentionné tout à l'heure, là, que je trouvais ça assez aberrant, là, pour l'industrie agroalimentaire en général, là, et forestière. Est-ce que vous avez des engagements que vous vous êtes faits? Est-ce que vous vous êtes donné des cibles personnelles pour arriver à un objectif, là, raisonnable, là, et quantifiable? Combien de temps vous vous donnez pour arriver à répondre à nos questions et à ce que la régie fasse vraiment son travail, qu'elle soit un organisme qui a le vent dans les voiles et qui va être fonctionnel?

Mme Bureau (Ginette) : Je vous dirais qu'il y a deux volets. Il est clair que je suis en apprentissage et je suis devant vous bien humblement avec ma... les questions que j'ai pu poser dans les cinq dernières journées. Donc, je me suis donné comme objectif de revoir la planification stratégique à compter de janvier parce que je sais que, dans l'intervalle, il y a toute une mise en apprentissage et des décisions et le processus doit continuer. Et, pour moi, c'est un an d'opération, une planification stratégique bien menée où on fait vraiment un 360 degrés. Donc, il y a du travail et du pain sur la planche.

Alors, je ne peux pas en dire plus parce que j'ai... J'ai déjà mes premières constatations que j'ai partagées avec vous, mais j'en suis là.

Le Président (M. Gaudreault) : Il vous reste trois secondes.

Mme D'Amours : Je suis heureuse que vous les ayez constatées en si peu de temps.

Mme Bureau (Ginette) : Merci.

Le Président (M. Gaudreault) : Merci. On retourne du côté du gouvernement avec la députée de Bourassa-Sauvé.

Mme de Santis : Merci, M. le Président. J'aimerais parler de l'annexe 6 à votre rapport de gestion annuel, c'est les modalités de la reddition de comptes en matière de développement durable.

Une voix : ...

Mme de Santis : Ah! donc, je vois qu'il y a trois actions qui étaient prévues, à la page 50 : «réaliser une étude portant sur la possibilité de prendre en compte les principes de développement durable dans l'application de la loi», un; deux, «initier des échanges entre les intervenants afin de prévenir les difficultés pouvant survenir dans la mise en marché»; et, trois, «privilégier les méthodes alternatives de règlements des différends». Je crois que, sur privilégier les méthodes alternatives de règlement de différends, il y a eu du progrès, sauf quant à la production du document d'analyse — ça a été annulé — et quant au nombre de rencontres administratives initiées par la régie, c'est zéro.

Une voix : ...

Mme de Santis : O.K. Alors, pouvez-vous m'expliquer qu'est-ce qui se passe et qu'est-ce qu'on entend faire pour changer cela?

Le Président (M. Gaudreault) : Mme la présidente.

Mme Bureau (Ginette) : Merci. Je peux vous dire que le développement durable est un domaine que je connais très, très bien et je dirais que nous avons certainement un enjeu d'aller un peu plus loin en développement durable. Je n'ai pas analysé les demandes du passé, mais je suis persuadée que vous aurez un nouveau plan sur le développement durable dans les prochains... je veux dire, en lien avec la planification stratégique. Mais je ne saurais pas vous dire pourquoi l'analyse a été annulée, je n'en sais rien.

• (16 h 20) •

Mme de Santis : Parfait. J'aimerais maintenant passer à l'annexe 4 du rapport. J'aimerais comprendre un peu plus qu'est-ce que ça veut dire, «une évaluation périodique planifiée et réalisée quant aux plans conjoints et aux secteurs agricoles». Je veux comprendre qu'est-ce que cela implique, qu'est-ce que ça veut dire, c'est quoi, le but recherché. Parce qu'après je regarde le tableau et je vois que, depuis 2010, je ne vois aucune évaluation faite, par exemple, dans les offres de consommation, ni commencée ni terminée et je peux en citer beaucoup. Alors, je veux savoir c'est quoi et pourquoi il y en a dans certains domaines où rien n'est fait.

Mme Bureau (Ginette) : Je vais commencer par une généralité, c'est-à-dire l'importance de l'évaluation périodique.

Les plans conjoints, c'est vraiment l'outil de gestion qui fait en sorte que les producteurs se regroupent collectivement et décident de mettre en marché... et le plan conjoint, c'est comme la colonne vertébrale de toute l'opération de mise en marché collective, c'est essentiel et c'est vraiment important. Et, au fil des années... je pense que ce n'était pas toujours réévalué, et donc il y a eu une décision qu'ils soient réévalués aux cinq ans. Et, M. Busque en a parlé, il y a une

grille d'analyse qui est préparée pour nous assurer que c'est toujours à jour, pertinent, efficace. J'ai parlé de la mission de la régie. Donc, ce rôle-là est essentiel, et il est clair que ça doit être fait à tous les cinq ans. Et je vois bien comme vous qu'il y a peut-être des enjeux, mais j'entends M. Busque, qui voudrait dire un mot. Alors, probablement que, pour ceux sur lesquels vous avez des questionnements, il y a du... mais, comme vous voyez, à chaque année, il y en a un certain nombre qui sont faits, qui sont vraiment réalisés, et c'est quelque chose qui demande beaucoup de temps mais qui est essentiel aux opérations de la régie.

Une voix : M. Busque.

M. Busque (Gaétan) : Je vais répondre. D'abord, les évaluations périodiques, ça correspond à l'article 62 de la loi, où on dit : «À la demande de la régie et au plus tard à tous les cinq ans, chaque office établit devant la régie ou devant les personnes qu'elle désigne pour lui faire rapport, que le plan et les règlements qu'il édicte servent les intérêts de l'ensemble des producteurs et favorisent une mise en marché efficace et ordonnée du produit visé.»

Donc, les évaluations périodiques, c'est, on dit, au plus tard aux cinq ans, et vous avez une annonce d'avance. Pour les oeufs de consommation, celle que vous avez, on a fait l'évaluation le 5 février 2015.

Une voix : Récemment.

M. Busque (Gaétan) : Récemment. Parce qu'il y a des périodes où ça arrivait qu'on excède cinq ans, mais généralement c'est cinq ans. Mais il arrive différentes situations. Comme par exemple, si on tombe dans une période d'arbitrage, une convention, par exemple, qui aurait pu arriver dans le porc ou dans le poulet, à ce moment-là on a tendance à ne pas faire les deux concurremment.

Ça fait que c'est ça. Mais tout ça, le mécanisme d'évaluation aux cinq ans, ça découle d'une décision des parlementaires de 1990, quand ils ont modifié la loi. On avait eu des demandes de remettre en question les plans conjoints aux cinq ans, de refaire tout un référendum pour savoir si les producteurs désiraient toujours avoir un plan conjoint dans leurs secteurs, et les parlementaires avaient décidé qu'au lieu il y aurait un mécanisme d'évaluation périodique qui, je vous dirais... au départ, on a eu beaucoup de réticences à entrer tout le monde dans le moule pour le faire, parce qu'il y a tout un système de réglementation déléguée, donc jusqu'où la régie peut s'impliquer là-dedans. Et on a fait trois ou quatre modèles et, le dernier modèle, on l'a développé en collaboration avec le groupe GREPA, le Groupe de recherche en économie et politique agricoles, à l'Université Laval. On a développé un modèle pour tout le monde, y compris une façon de rapporter, de faire des rapports à la régie et, pour les offices, de se préparer à faire des rapports complets, parce que ça pouvait varier, dépendamment de... Aussi, il y a des offices qui ont des difficultés d'avoir du personnel pour répondre à toutes ces demandes administratives là.

Mme de Santis : Maintenant, s'il faut faire cette évaluation au plus tard chaque cinq ans, d'après vous, d'après les résultats, est-ce qu'il y a... Où est-ce qu'on est rendu? Est-ce qu'on fait l'évaluation d'environ 90 % de ce qu'on devrait faire? Est-ce qu'on est à 95 %? Est-ce qu'on est à moins? Est-ce que vous avez un chiffre ou peut-être une explication générale pour me dire que, oui, on est à 95 % de ce qu'on devrait être?

M. Busque (Gaétan) : Là-dessus, je vous dirais qu'on devrait être assez près, parce que le dernier groupe... à ma souvenance, il y a à peu près quatre ans, quand on a fait la dernière façon d'évaluer, de tenir les évaluations périodiques, on a aussi fait un échéancier pour s'assurer qu'on n'échappait aucune production, aucun plan conjoint, l'évaluation. On a refait l'échéancier et, je me souviens, je pense, il y a deux ans, on a fait peut-être 12 ou 15 plans conjoints en même temps. Mais toutes ces données-là sont mises sur notre site Internet, toutes les évaluations périodiques réalisées.

Une voix : Mais, à votre connaissance, on serait à quel pourcentage?

M. Busque (Gaétan) : Ah! je dirais, on doit être pas loin de 90 % réalisé à l'intérieur des cinq ans.

Mme de Santis : 90 %?

M. Busque (Gaétan) : Oui. Je n'irais pas jurer là-dessus, là, mais c'est un ordre de grandeur qui m'apparaît raisonnable.

Mme de Santis : Est-ce que vous pouvez nous envoyer ces renseignements-là pour que ce soit un petit peu plus précis?

M. Busque (Gaétan) : Oui.

Mme de Santis : Je regarde à la page 30, et vous avez un bilan des activités de la régie. J'aimerais comprendre. Vous recevez beaucoup de demandes, O.K.? Je ne sais pas combien de demandes vous recevez, donc je ne suis pas capable vraiment d'avoir une idée si vous répondez à la majorité de vos demandes, à seulement 60 % de vos demandes. Alors, pouvez-vous, s'il vous plaît, m'éclaircir, me donner un peu plus de renseignements?

Mme Bureau (Ginette) : Il y a différents types de demandes. Alors, il y a des demandes d'approbation de réglementation qui émanent des offices agricoles qui passent, ce qu'on appelle, nous, en séance plénière, c'est-à-dire l'ensemble des régisseurs, il y a une analyse qui est faite, et ça, j'en ai parlé tantôt, on parle de 300 règlements. Il y a quelques années, il y en avait 500, mais, étant donné les processus d'allègement réglementaire, il y a eu un exercice. Cet exercice-là n'est pas terminé. Il y a beaucoup de règlements. Là, c'est la première chose. D'ailleurs, demain, il y a une formation avec les représentants des offices qui sont impliqués dans la réglementation pour simplifier le plus possible le processus réglementaire, parce que c'est lourd parce que chacun doit être évalué à son mérite, entre guillemets. La régie ne réécrit pas les règlements. La régie donne son opinion, n'approuve pas. Alors, ça, c'est une première chose.

Ensuite, il y a les homologations de conventions de mise en marché. C'est le lien entre les offices et les transformateurs qui sont les clients des offices. Donc, chacune de ces ententes-là passe à la régie, est évaluée à son mérite et homologuée. Et là j'ai parlé qu'il y en avait à peu près 200, mais à chaque année il y en a plus de 100 où... je pense que, l'année en cours, on parle de 160 ou quelque chose comme ça, ça aussi, passées en séance plénière. Ensuite, il y a les litiges...

Mme de Santis : Oui, mais ça, est-ce que c'est les réponses ou les demandes?

Le Président (M. Gaudreault) : Et tout ça met fin à ce bloc.

Mme de Santis : O.K.

Des voix : Ha, ha, ha!

Le Président (M. Gaudreault) : Alors, je suis bien déçu, là, mais...

Une voix : ...

Le Président (M. Gaudreault) : C'est ça. En tout cas. Bon, alors un dernier bloc, celui de l'opposition officielle, avec le député de Berthier.

M. Villeneuve : Merci, M. le Président. Donc, la question tantôt, c'était : Après deux ans d'attente, est-ce que la régie va enfin prendre une décision concernant le prix du lait au niveau des communautés nordiques?

Mme Bureau (Ginette) : Je vais me faire un plaisir de vous répondre. La décision a été rendue publique en juin, et donc la décision de la régie est maintenant publique. Elle a été signifiée aux parties et elle traite du lait nordique et des Îles-de-la-Madeleine. Bien, c'est une région pour ce lait. Elle traite également du lait spécialisé, c'est-à-dire en cartons avec des bouchons, et du prix, de façon générale, du lait. La régie a demandé d'avoir plus d'évaluations des coûts de chacun des intervenants. Donc, il y a des dates de remise d'information, qui sont le 1er décembre, pour continuer la mise en place, en janvier prochain, de la décision. Cela dit, au moment où on se parle, on a une demande de révision, donc la régie devra se pencher... Évidemment, là, je ne peux pas aller plus loin, parce que c'est une décision de la régie, mais la régie a rendu un jugement au mois de juin.

Et M. Busque trépigne d'impatience d'ajouter quelque chose.

Une voix : Allez-y.

M. Busque (Gaétan) : Bien, je voulais seulement vous donner le numéro de la décision — ce sera plus facile à chercher sur le site — c'est le numéro 10699, et, notamment, on dit là-dedans que la régie modifie, donc, le règlement en créant une quatrième région qui regroupe les MRC de la Minganie, du golfe du Saint-Laurent et de la Caniapiscau. Puis on a aussi tenu compte de la demande au niveau des Îles-de-la-Madeleine, où on trouvait le prix élevé, où a demandé qu'on nous alimente avec un peu d'informations, parce qu'il y a des services sociaux qui avaient vérifié, enquêté les prix, puis on a dit : Soumettez ça, et on aura... comme dit Mme la présidente, on aura des auditions pour savoir ce que ça implique en termes de coûts et pourquoi les coûts sont différents. Donc, c'est à venir, puis, bon, on traitera ça en même temps que la contestation.

Une voix : La décision est rendue.

• (16 h 30) •

M. Villeneuve : Ce n'est pas terminé, je comprends, là, mais j'ose croire que Mme la présidente va assurément déployer toute la volonté nécessaire pour justement régler ce problème-là. Évidemment, on ne peut pas court-circuiter les demandes d'appel, etc., là, mais, un coup cela terminé, bien on ose espérer que tout ça se rétablisse. C'est un élément de base, hein, le lait, quand même.

Alors, merci pour la réponse.

Moi, je veux juste, peut-être, récapituler rapidement, là, parce qu'honnêtement, là, on vous entend aujourd'hui et je peux vous dire que moi, je suis assez estomaqué de l'état des lieux. Je lisais le rapport et, bon, je voyais qu'il y avait des choses qui semblaient ne pas très bien aller, là, notamment, je l'ai dit tantôt, des délais extrêmement longs — on le sait; diminution des ressources, hein — au niveau financier, on le sait, ce n'est pas beaucoup, mais c'est quand même une

diminution versus le coût de la vie, versus tout ce que ça peut impliquer; un plan stratégique qui n'en a que le nom — c'est quand même assez incroyable; les ressources informationnelles : on peut retrouver 35 %, c'est ce qu'on voit dans votre rapport, des formulaires. Pourtant, s'il y a une chose simple à régler, c'est bien cela, s'assurer que tous les... on le scanne, on le met sur... bon, je ne pense pas que ça demande beaucoup de... Donc, tout ça m'amène à me dire — puis je vous pose la question : Avant d'accepter le poste, est-ce que vous aviez fait le constat de l'état des lieux? Et, selon vous, est-ce une question de mauvaise gestion ou est-ce une question de manque de ressources qui explique la situation, puis le mot n'est pas trop fort, j'ai l'impression, une situation «délabrée» un peu, là? Alors, vous avez tout un travail de reconstruction à faire, madame.

Mme Bureau (Ginette) : Je prends bonne note du travail de reconstruction. Je ne peux pas aller plus loin dans l'analyse après cinq jours et je ne cherche surtout pas des coupables. Je pense qu'il y a, sans doute, toute une série de raisons et je préfère être en mode solution et me dire : À partir de maintenant, qu'est-ce qu'on fait pour le futur? Et, pour ce qui est des défis que ça présente, je suis une personne qui relève des défis et je l'ai fait dans le passé dans une organisation en lien avec le recyclage et je peux vous dire que les défis étaient tout aussi grands. Mais c'est le sel de la vie.

M. Villeneuve : Oui. Mais, vous savez... je ne veux pas employer des vieux clichés, là, mais ça s'avère que c'est, je dirais... le député de Chomedey parle de faits, mais effectivement le passé, lorsqu'on le connaît bien puis lorsqu'on le comprend, nous permet justement d'éviter les erreurs pour le futur, et, j'imagine, en tout cas, à tout le moins, il devrait y avoir un travail de votre part ou de votre équipe pour comprendre pourquoi on en est arrivé à une situation aussi difficile. Il y a des raisons à ça, c'est clair. Maintenant, je pense qu'il faut les trouver pour s'assurer de ne pas commettre à nouveau ces erreurs-là.

Mme Bureau (Ginette) : J'en prends bonne note, et je vais travailler avec l'ensemble de mon équipe, et j'ai la chance d'avoir M. Busque, qui a déjà été président de l'organisme, et donc qui, avec ses 16 années à la régie, va certainement m'éclairer, mais tout en gardant en tête ce que je veux, c'est de vous déposer une organisation efficiente et efficace.

Le Président (M. Gaudreault) : M. le député de Berthier.

M. Villeneuve : Oui. Merci, M. le Président. Ma question irait à... bien, d'abord, vous avez 22 personnes actuellement, là, qui oeuvrent au sein de l'organisation. Ce n'est quand même pas un ministère comme le ministère du Revenu ou de la Santé, là, c'est quelque chose qui, à mon avis... un bon gestionnaire, et je ne doute pas des capacités des fonctionnaires qui oeuvrent au sein de la régie, là, mais, 22 personnes, je pense que ce n'est pas quelque chose qui est si compliqué que ça à gérer pour arriver à obtenir les résultats souhaités et souhaitables versus évidemment votre mission et les défis qui sont les vôtres. Mais là, donc, ce que je comprends, là, c'est qu'à l'heure où on se parle vous ne pouvez pas me dire si 22, c'est suffisant, si les budgets sont suffisants. Vous voulez faire le tour du jardin.

Mme Bureau (Ginette) : Non, je pense que j'ai pris position lorsque j'ai présenté l'organisation. D'abord, les 22, c'est l'équipe qui supporte la régie en termes administratifs, parce qu'évidemment il y a les régisseurs, il y en a huit actuellement, donc ça s'ajoute aux 22, mais, je pense, dans ma présentation, j'ai fait état de ce constat et du fait que je pense que les mandats et la mission et la complexité des causes font en sorte qu'on a un enjeu de nombre d'employés et de niveau professionnel également.

M. Villeneuve : Bon. Je pense que beaucoup de questions ont été posées. Il en reste peu, mais j'en ai peut-être une dernière qui va...

Le Président (M. Gaudreault) : ...1 min 20 s.

M. Villeneuve : ...qui va être peut-être un peu répétitive, mais tantôt M. Busque faisait état de ce qu'il arrivait aux plaintes, bon, d'abord, il faut les mettre dans certaines catégories, là, mais, quand on voit dans le plan stratégique qu'on fixe à 95 % la satisfaction puis qu'on voit ce qui en a été fait, moi, je ne saisis pas, honnêtement, là, je ne comprends plus, là.

Mme Bureau (Ginette) : En fait, la question que je me suis posée quand j'ai vu cet objectif, je me suis dit : Mais est-ce qu'il a déjà été mesuré pour être capable de le maintenir?, et M. Busque pourra vous répondre parce qu'il m'a répondu.

M. Busque (Gaétan) : Bien, si je suis invité à répondre, je vous donnerais la réponse, le pourquoi du 95 %. C'est que, quand j'ai pris la présidence en 1999 pour quitter en 2005, au début 2005... c'est qu'en 2004 j'ai fait une évaluation de la clientèle, et l'évaluation de la clientèle, à ce moment-là, était à ce niveau-là. Donc, c'est un niveau qu'on a tenté de maintenir par les années d'après, mais, je vous dis, moi, j'ai fini la présidence depuis 2005.

M. Villeneuve : ...question, moi, M. le Président.

Le Président (M. Gaudreault) : Merci, M. le député. C'est ce qui met fin à la séance de cet après-midi. Je veux remercier nos invités : Mme Bétournay; M. Busque; Mme la présidente, Mme Bureau.

Je vous laisserais, comme il est de tradition, peut-être une ou deux minutes si vous avez le goût de faire un petit mot de conclusion sur votre présentation d'aujourd'hui.

Mme Bureau (Ginette) : Oui. D'abord, je vous remercie. Je pense que vos réflexions, vos analyses sont pour moi de l'eau à mon moulin et à ma réflexion. Comme vous avez pu constater, dans les premières constatations, je pense avoir déjà compris l'enjeu du travail, mais l'équipe est en place et l'équipe à venir, on va travailler à répondre et à déposer, avoir une planification stratégique qui nous permettra d'en être fiers.

Le Président (M. Gaudreault) : Alors, merci encore à tous.

Je suspends les travaux de la commission de l'administration quelques minutes, hein? Ne vous sauvez pas trop loin, les collègues, parce qu'on se réunit en séance de travail tout de suite après. Salut.

(Fin de la séance à 16 h 37)