



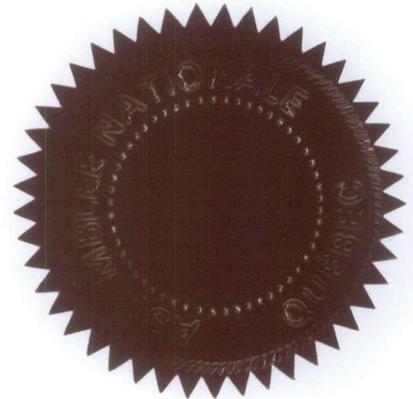
ASSEMBLÉE NATIONALE
N° 821-20061212

TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE — DEUXIÈME SESSION

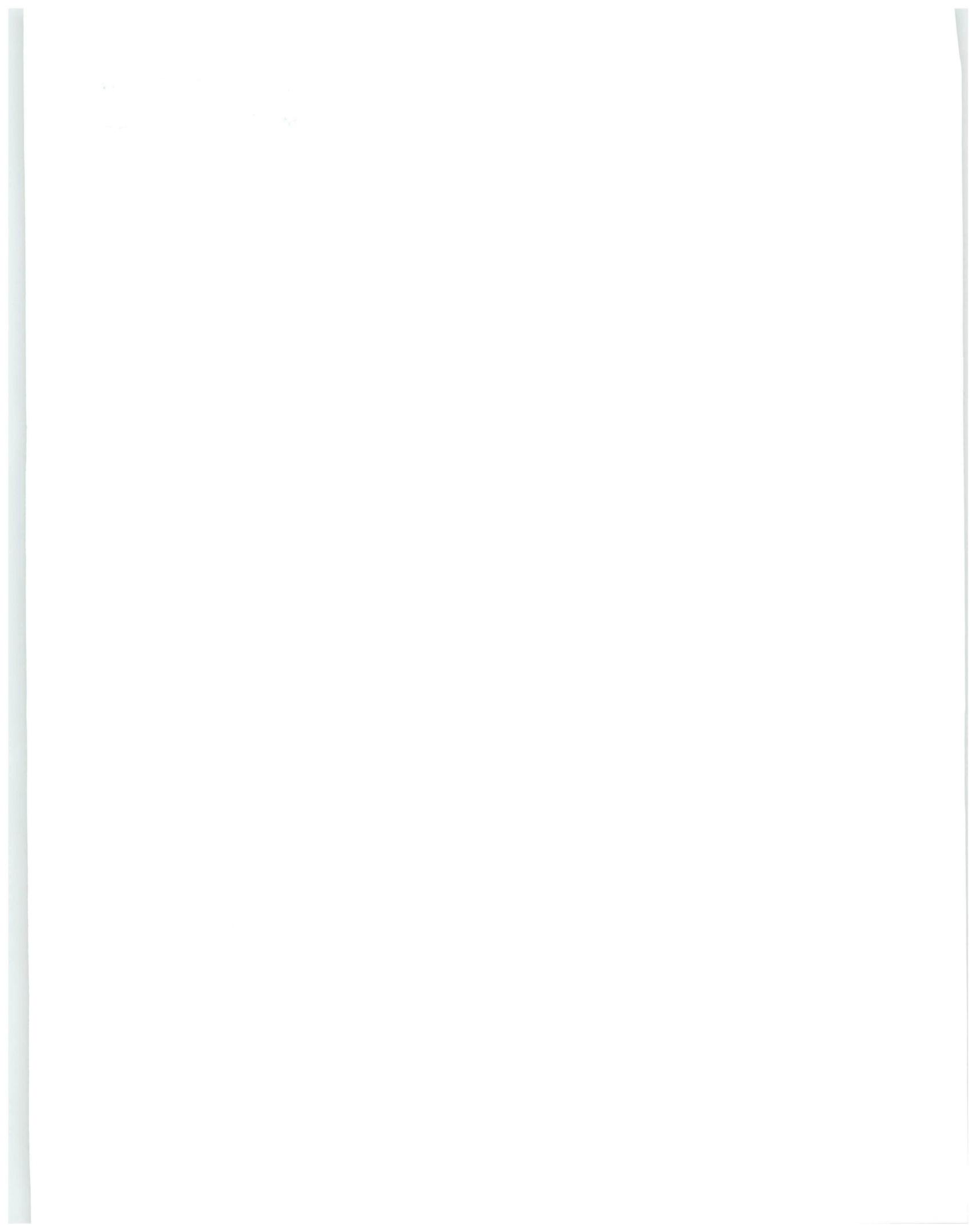
Commission de l'administration publique

PROCÈS-VERBAUX

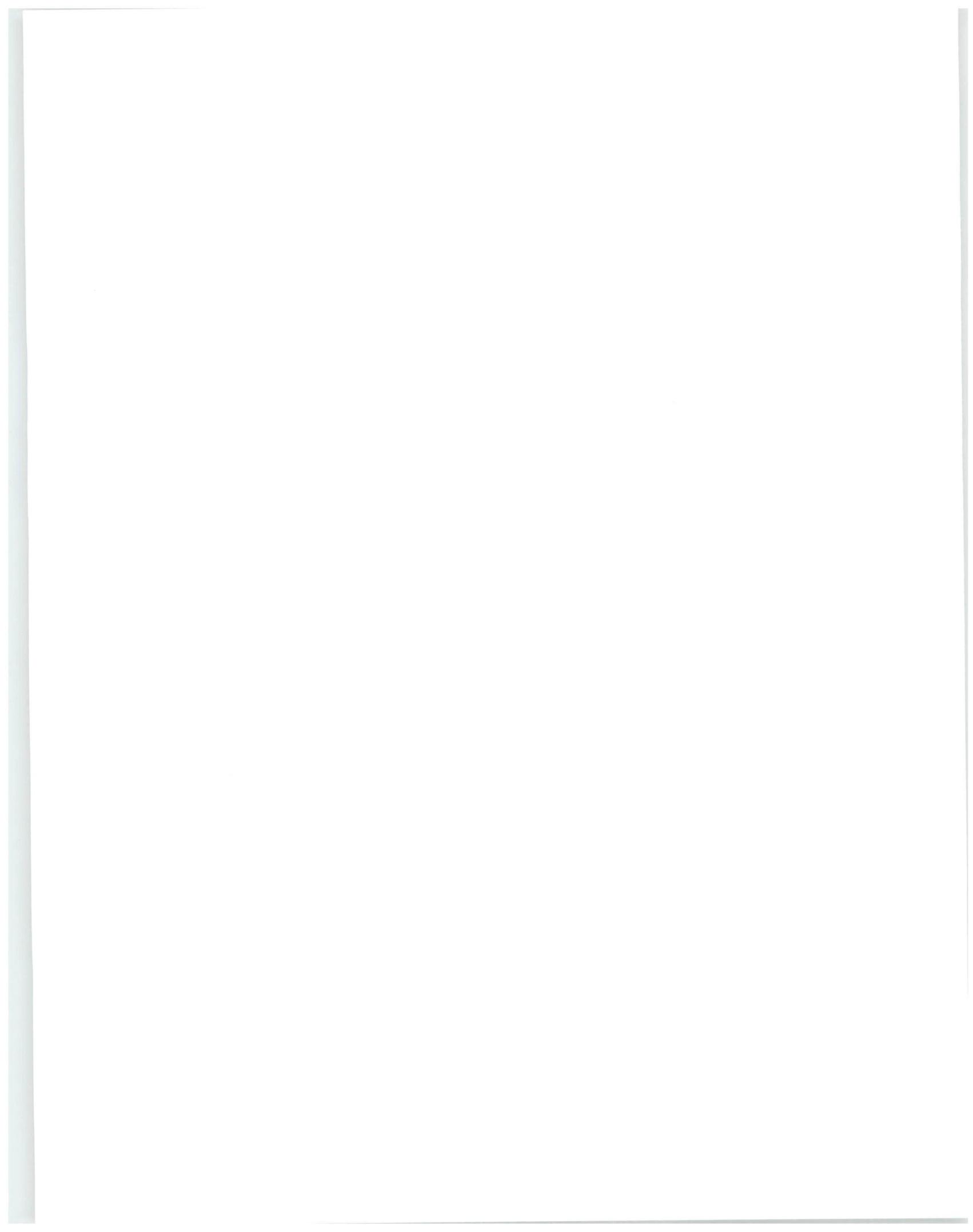
Séances des 24 mai, 29 août, 27 septembre,
25 octobre, 15 et 22 novembre 2006

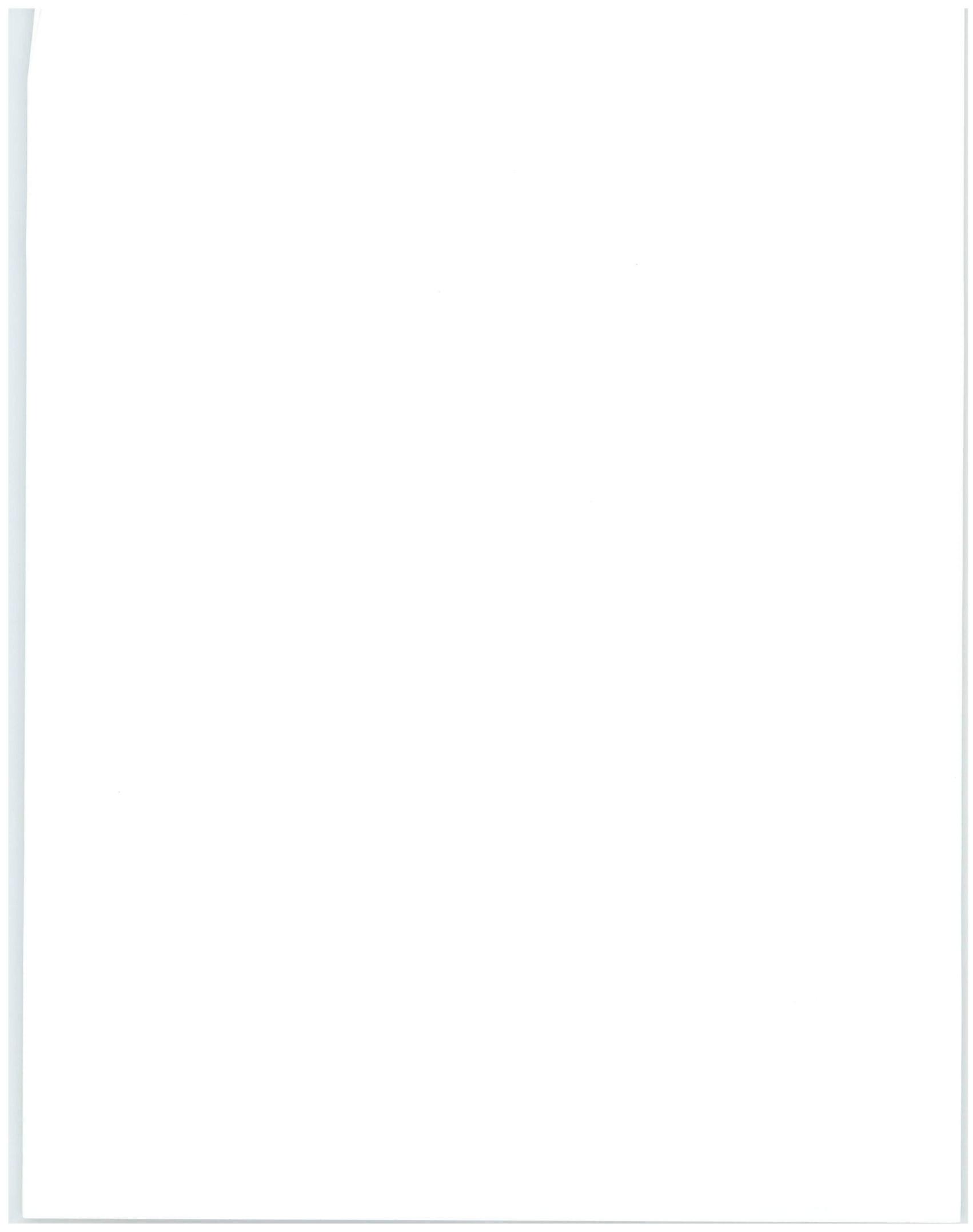


Auditions de la sous-ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine concernant le rapport annuel de gestion 2004-2005 du Ministère, du sous-ministre de la Santé et des Services sociaux dans le cadre du suivi des travaux de la Commission concernant les services de santé mentale, du sous-ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation concernant l'inspection des aliments (chapitre 2, tome I, rapport du Vérificateur général 2005-2006), de la sous-ministre du Travail concernant le rapport annuel de gestion 2005-2006 du Ministère et du président de l'Office de la protection du consommateur concernant le rapport annuel de gestion 2005-2006 de l'organisme.



Avec recommandations.





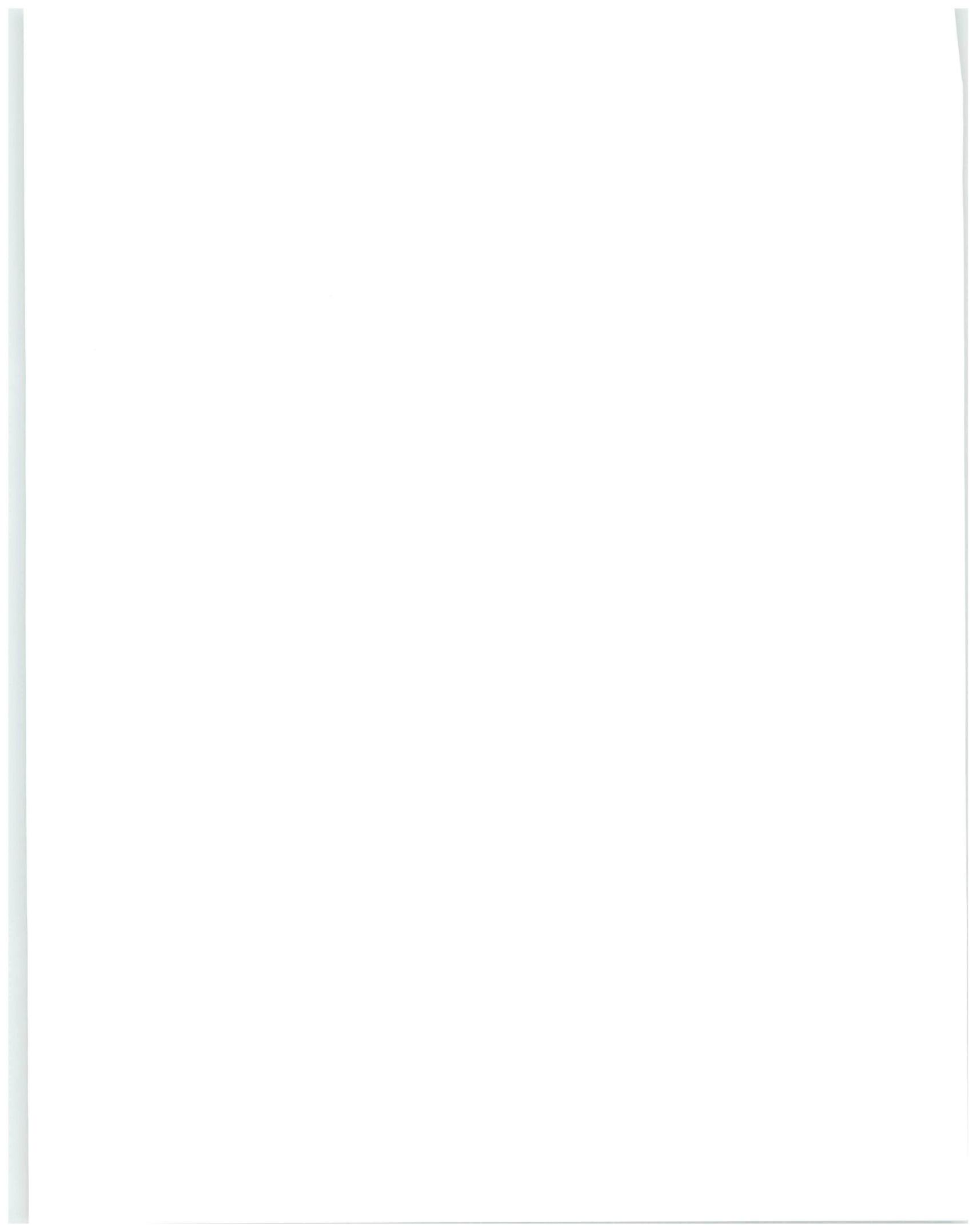


TABLE DES MATIÈRES

PREMIÈRE SÉANCE, le mercredi 24 mai 2006

DEUXIÈME SÉANCE, le mardi 29 août 2006

TROISIÈME SÉANCE, le mercredi 27 septembre 2006

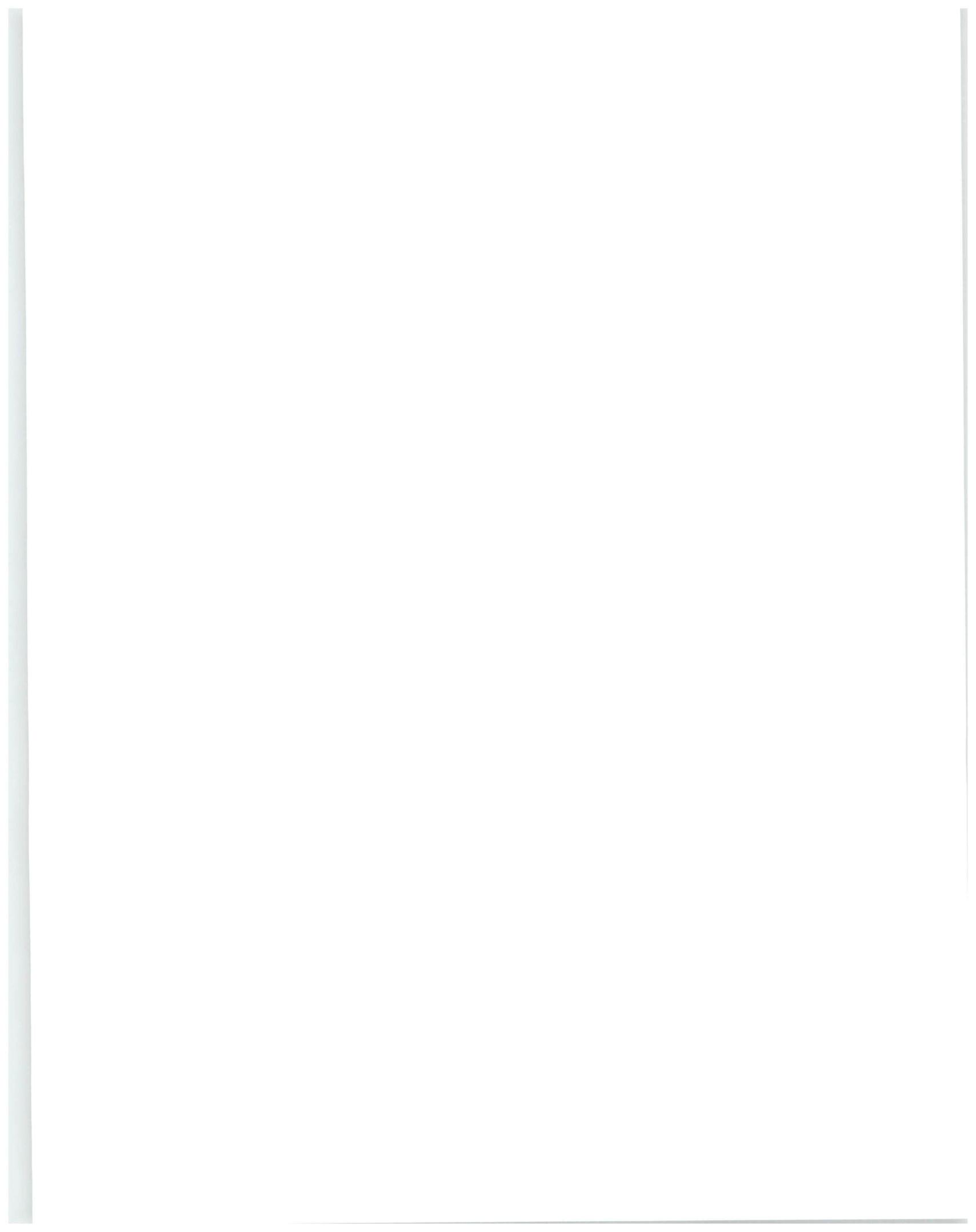
QUATRIÈME SÉANCE, le mercredi 25 octobre 2006

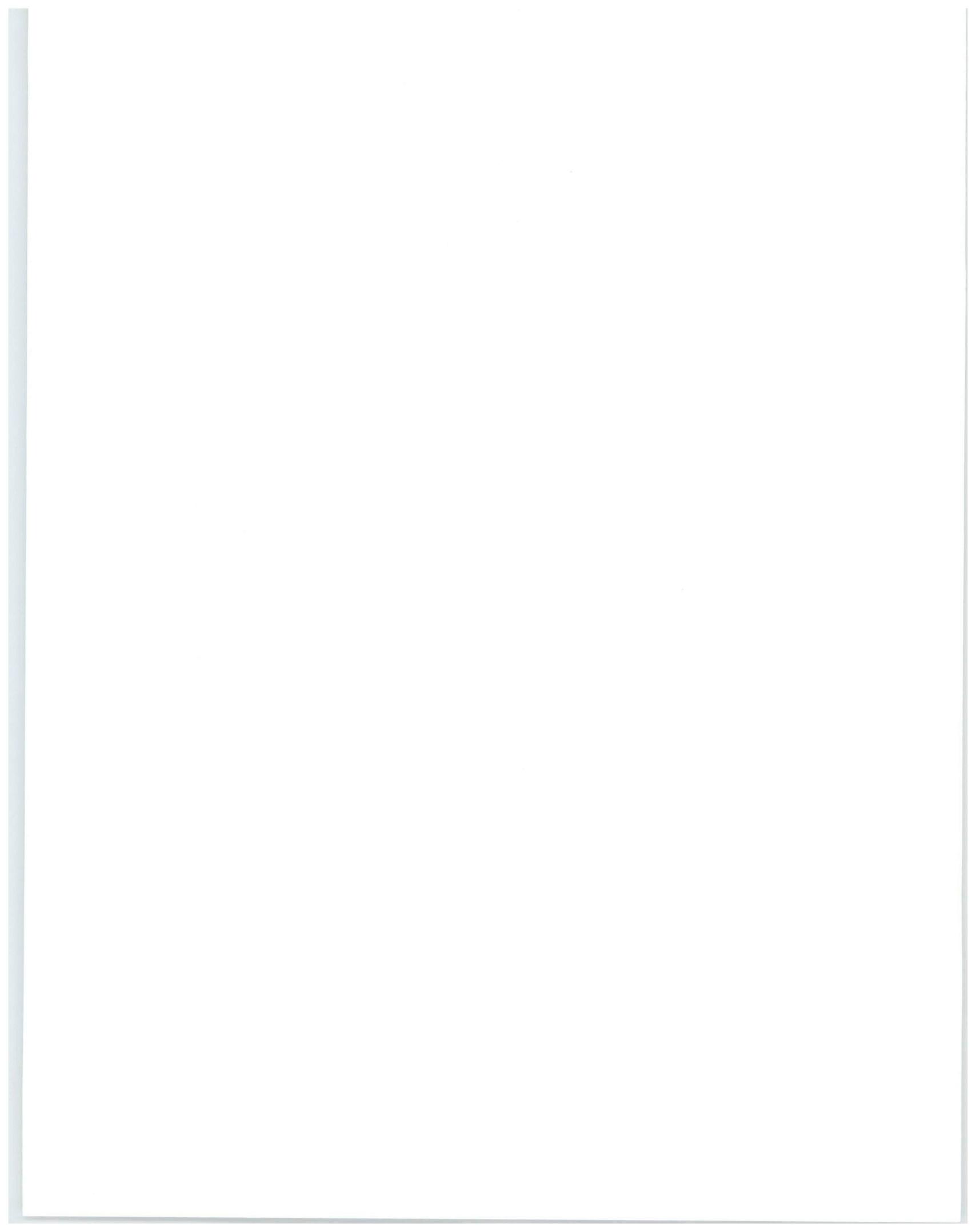
CINQUIÈME SÉANCE, le mercredi 15 novembre 2006

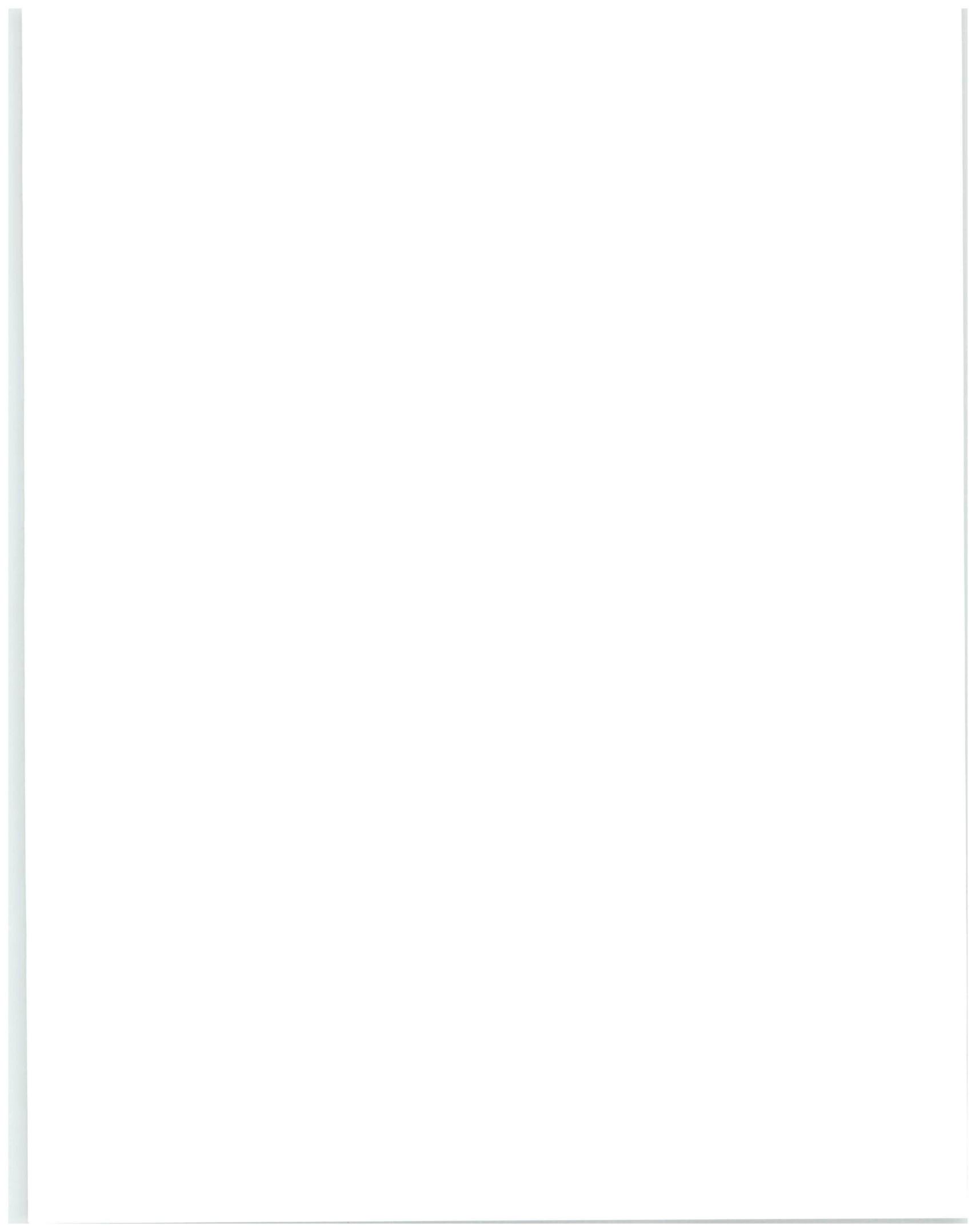
SIXIÈME SÉANCE, le mercredi 22 novembre 2006

ANNEXES

- I Ordres du jour
- II Document déposé
- III Procès-verbaux des séances de travail
- IV Rapport des conclusions et des recommandations







PROCÈS-VERBAL

Commission de l'administration publique

Première séance, le mercredi 24 mai 2006

Mandat : Audition de la sous-ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine concernant le rapport annuel de gestion 2004-2005 du Ministère

Membres présents :

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission

Mme Perreault (Chauveau), vice-présidente de la Commission

Mme Gaudet (Maskinongé)

M. Legendre (Blainville), porte-parole de l'opposition officielle en matière de famille, membre temporaire

Mme Maltais (Taschereau)

M. Paquet (Laval-des-Rapides)

M. Paquin (Saint-Jean)

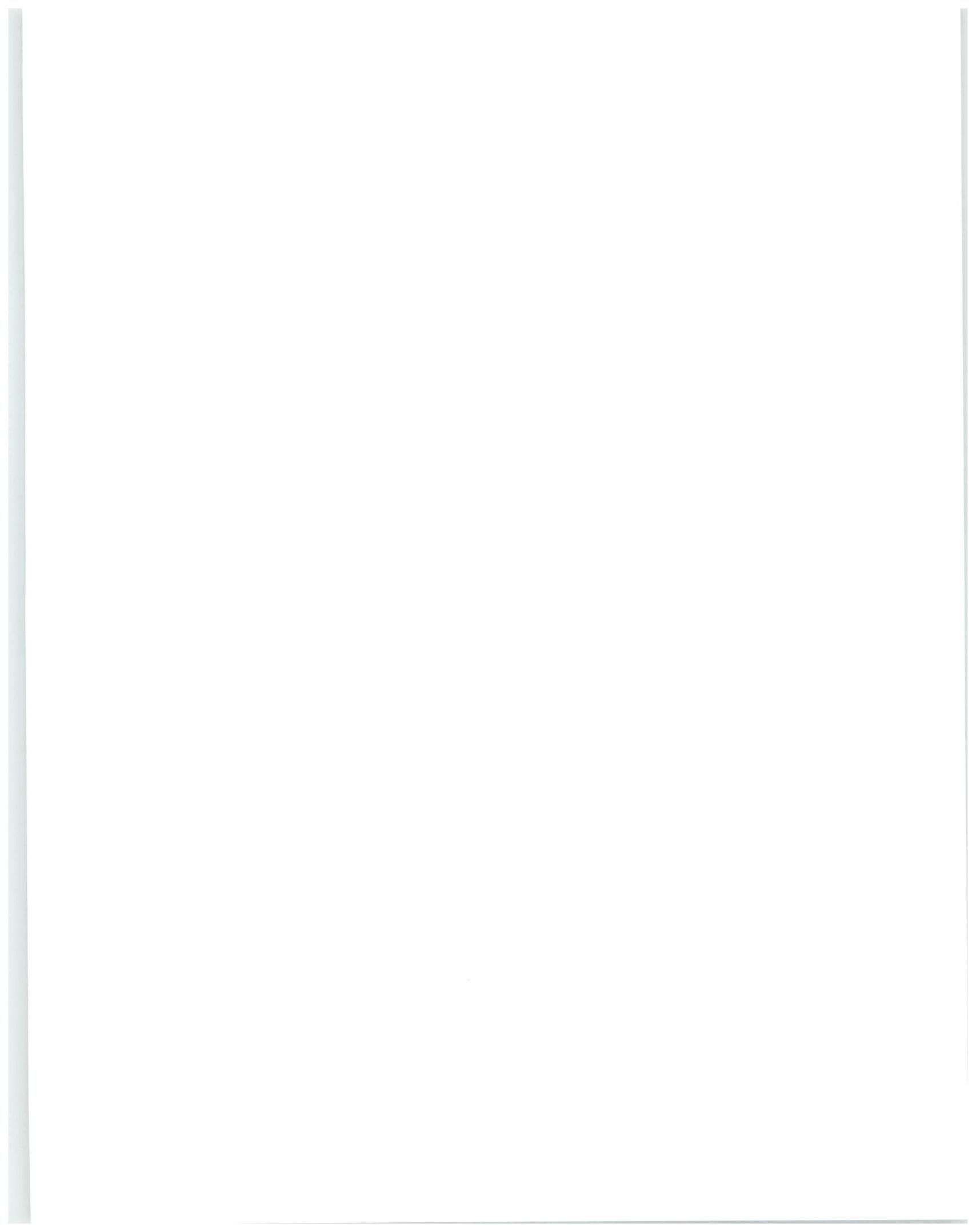
Mme Vermette (Marie-Victorin)

Témoins (par ordre d'intervention) :

Mme Sylvie Barcelo, sous-ministre

M. Pierre Lamarche, sous-ministre adjoint aux services à la famille

La Commission se réunit à 9 h 46 sous la présidence de Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission.



ORGANISATION DES TRAVAUX

Mme la présidente donne lecture du mandat de la Commission et de l'ordre du jour de la séance (annexe I).

Mme la secrétaire informe la Commission de la participation d'un membre temporaire.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Mme la présidente formule quelques remarques préliminaires.

AUDITION DE LA SOUS-MINISTRE DE LA FAMILLE, DES AÎNÉS ET DE LA CONDITION FÉMININE

Mme Barcelo présente les personnes qui l'accompagnent et rend compte des faits saillants et des résultats contenus dans le rapport annuel de gestion du Ministère pour l'exercice financier 2004-2005.

ÉCHANGES

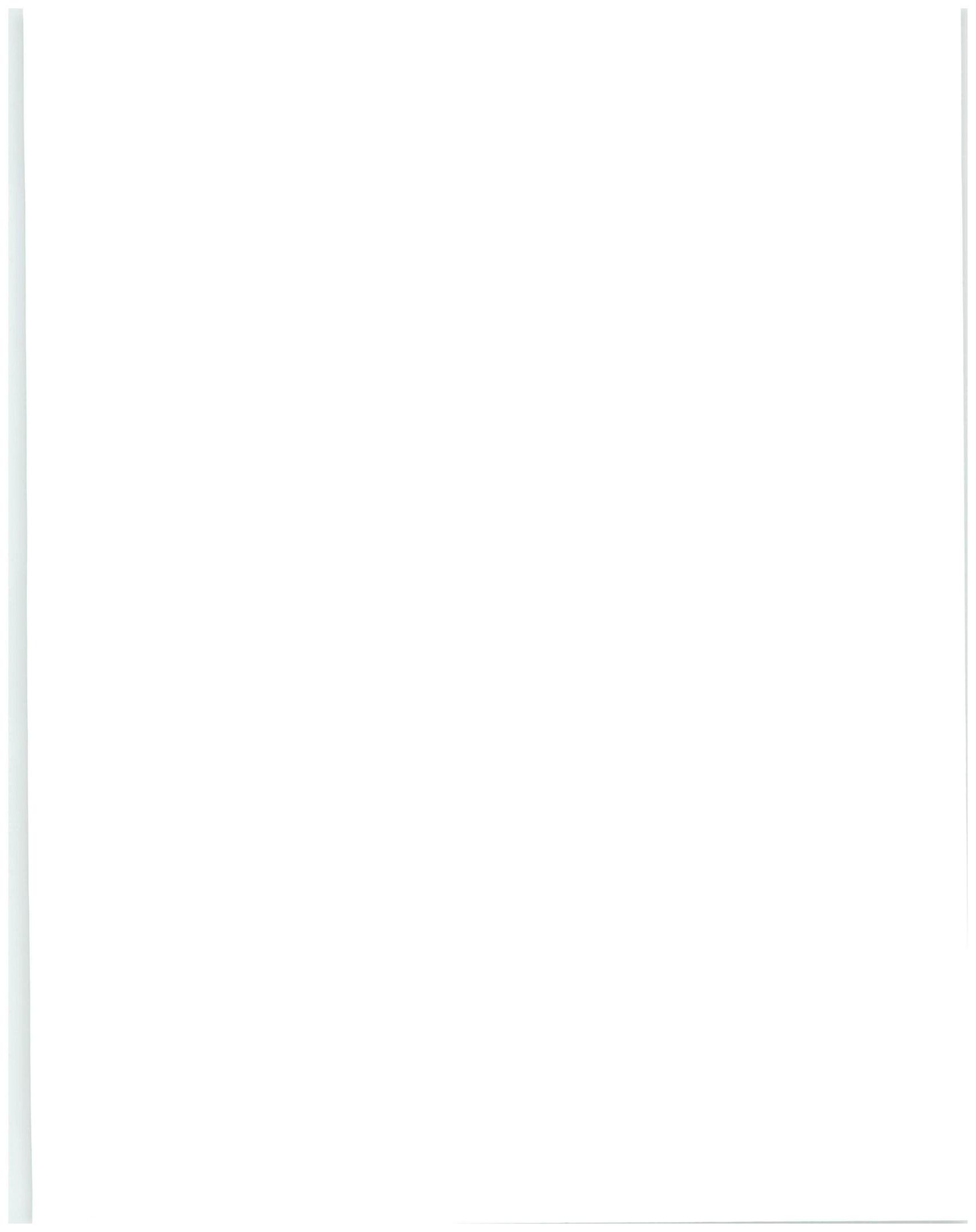
Une discussion s'engage entre les membres de la Commission et les représentants du Ministère.

Mme Maltais (Taschereau) remplace Mme la présidente.

La discussion se poursuit.

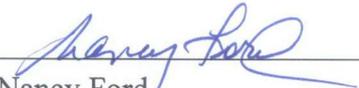
Mme Dionne-Marsolais (Rosemont) reprend ses fonctions à la présidence.

La discussion se poursuit.



À 12 h 23, la Commission ajourne ses travaux sine die.

La secrétaire de la Commission,

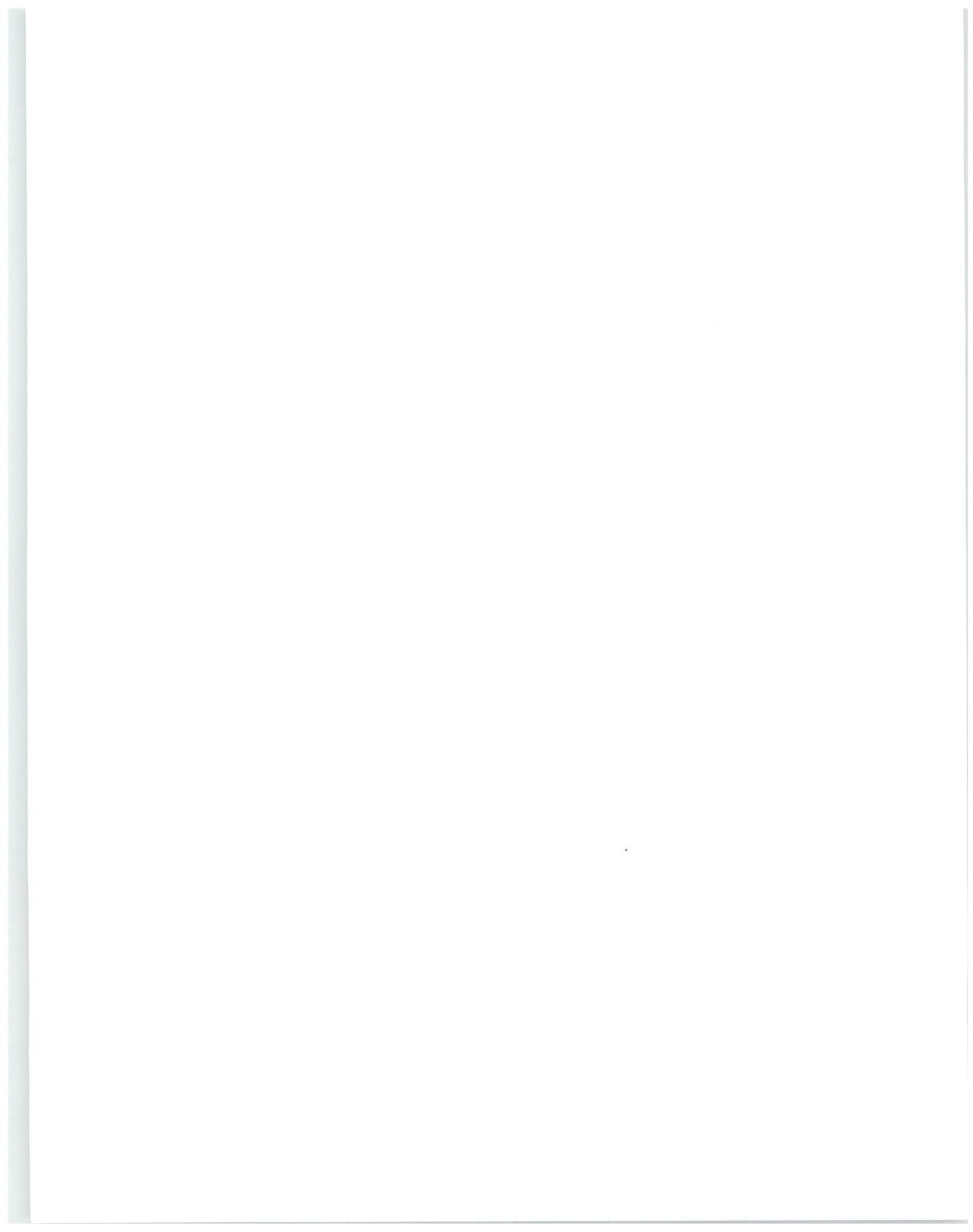

Nancy Ford

Québec, le 27 juin 2006

NF/DF

La présidente de la Commission,


Rita Dionne-Marsolais



PROCÈS-VERBAL

Commission de l'administration publique

Deuxième séance, le mardi 29 août 2006

Mandat : Audition du sous-ministre de la Santé et des Services sociaux dans le cadre du suivi des travaux de la Commission concernant les services de santé mentale

Membres présents :

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission

Mme Perreault (Chauveau), vice-présidente de la Commission

M. Bordeleau (Acadie)

Mme Charest (Rimouski), porte-parole de l'opposition officielle en matière de services sociaux, membre temporaire

Mme Gaudet (Maskinongé)

Mme Maltais (Taschereau)

M. Paquet (Laval-des-Rapides)

M. Rioux (Iberville)

Mme Vermette (Marie-Victorin)

Témoins (par ordre d'intervention) :

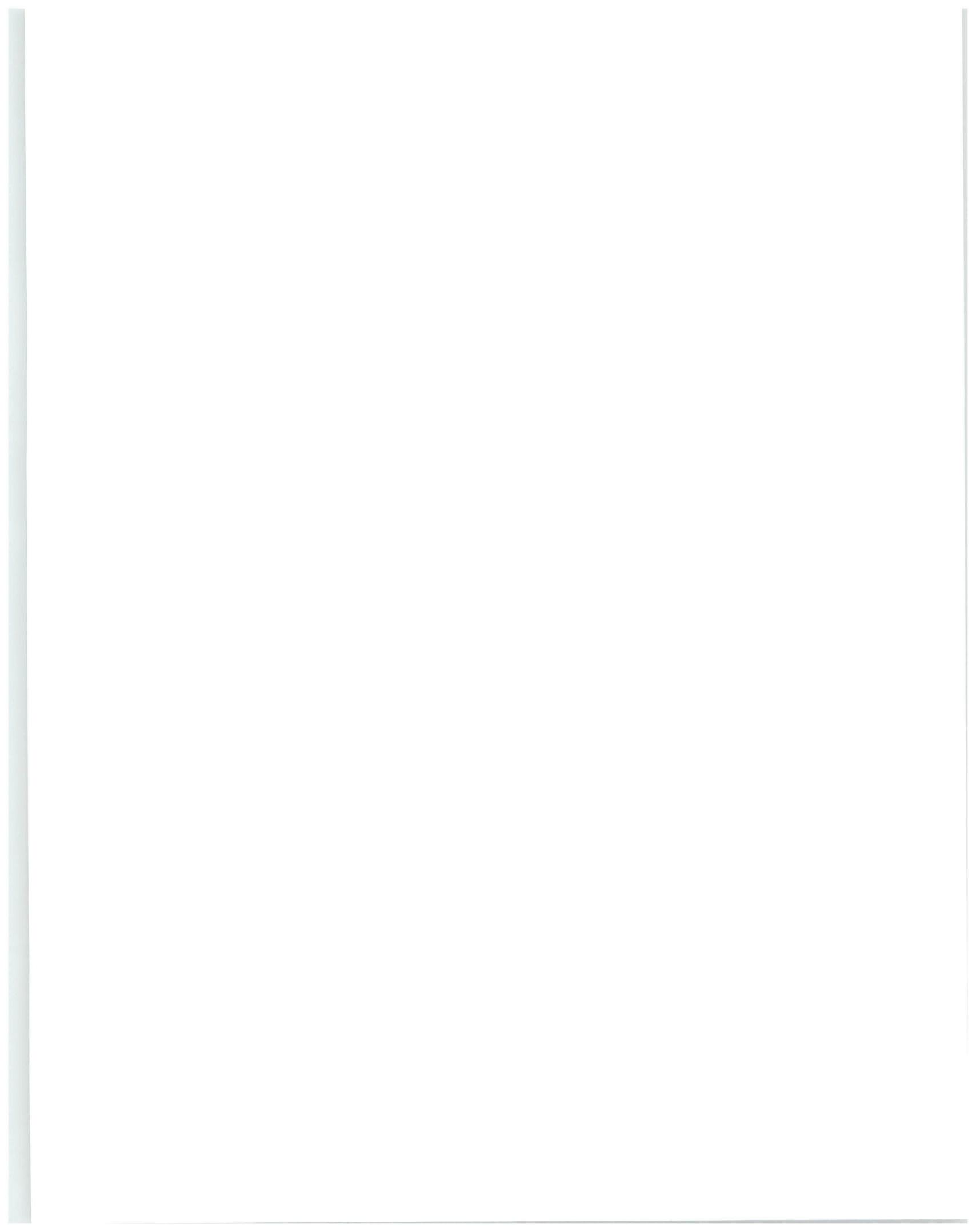
M. Roger Paquet, sous-ministre

Dr Michel Bureau, directeur général, Direction générale des services de santé et médecine universitaire

Dr André Delorme, directeur, Direction de la santé mentale

Dr Luc Boileau, président-directeur général, Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie

M. Michel Fontaine, président-directeur général, Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale



La Commission se réunit à 15 h 05 sous la présidence de Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission.

ORGANISATION DES TRAVAUX

Mme la présidente donne lecture du mandat de la Commission et de l'ordre du jour de la séance (annexe I).

Mme la secrétaire informe la Commission de la participation d'un membre temporaire.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Mme la présidente formule quelques remarques préliminaires.

AUDITION DU SOUS-MINISTRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

M. Roger Paquet présente le plan d'action du Ministère en matière de santé mentale, de même que les autres actions posées pour améliorer l'accès, la qualité et la continuité des services en santé mentale.

ÉCHANGES

Une discussion s'engage entre les membres de la Commission et les représentants du Ministère.

Mme Perreault (Chauveau) remplace à la présidence.

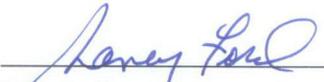
La discussion se poursuit.

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont) reprend ses fonctions à la présidence.

La discussion se poursuit.

À 17 h 03, la Commission suspend la partie publique de ses travaux afin de les poursuivre en séance de travail.

La secrétaire de la Commission,



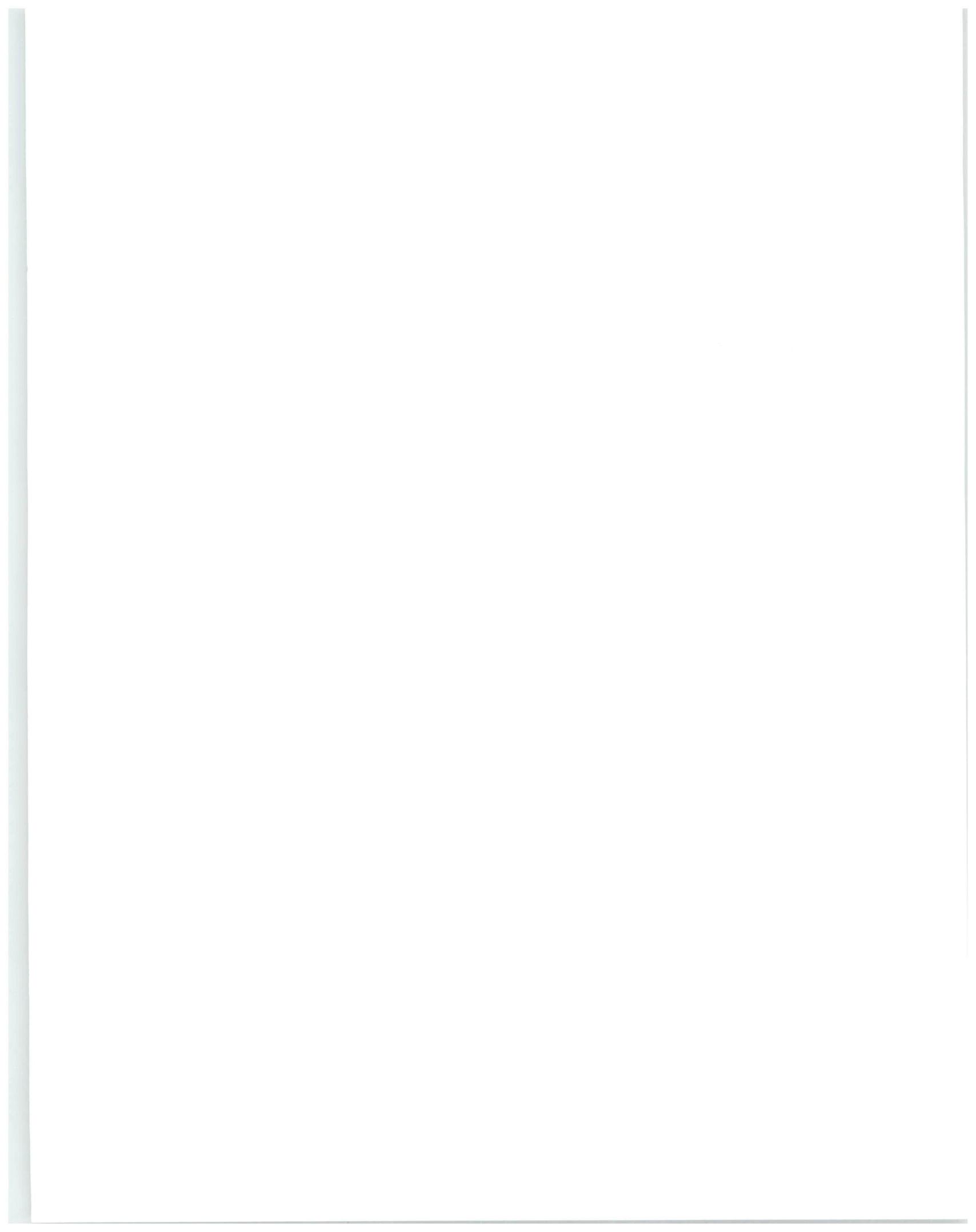
Nancy Ford

La présidente de la Commission,



Rita Dionne-Marsolais

Québec, le 6 septembre 2006



PROCÈS-VERBAL

Commission de l'administration publique

Troisième séance, le mercredi 27 septembre 2006

Mandat : Audition de la sous-ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine concernant le rapport annuel de gestion 2004-2005 du Ministère (suite)

Membres présents :

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission

Mme Perreault (Chauveau), vice-présidente de la Commission

M. Bergeron (Verchères)

Mme Caron (Terrebonne), porte-parole de l'opposition officielle en matière de condition féminine, membre temporaire

Mme Champagne (Champlain), porte-parole de l'opposition officielle en matière d'aînés, membre temporaire

M. Legendre (Blainville), porte-parole de l'opposition officielle en matière de famille, membre temporaire

M. Paquin (Saint-Jean)

M. Rioux (Iberville)

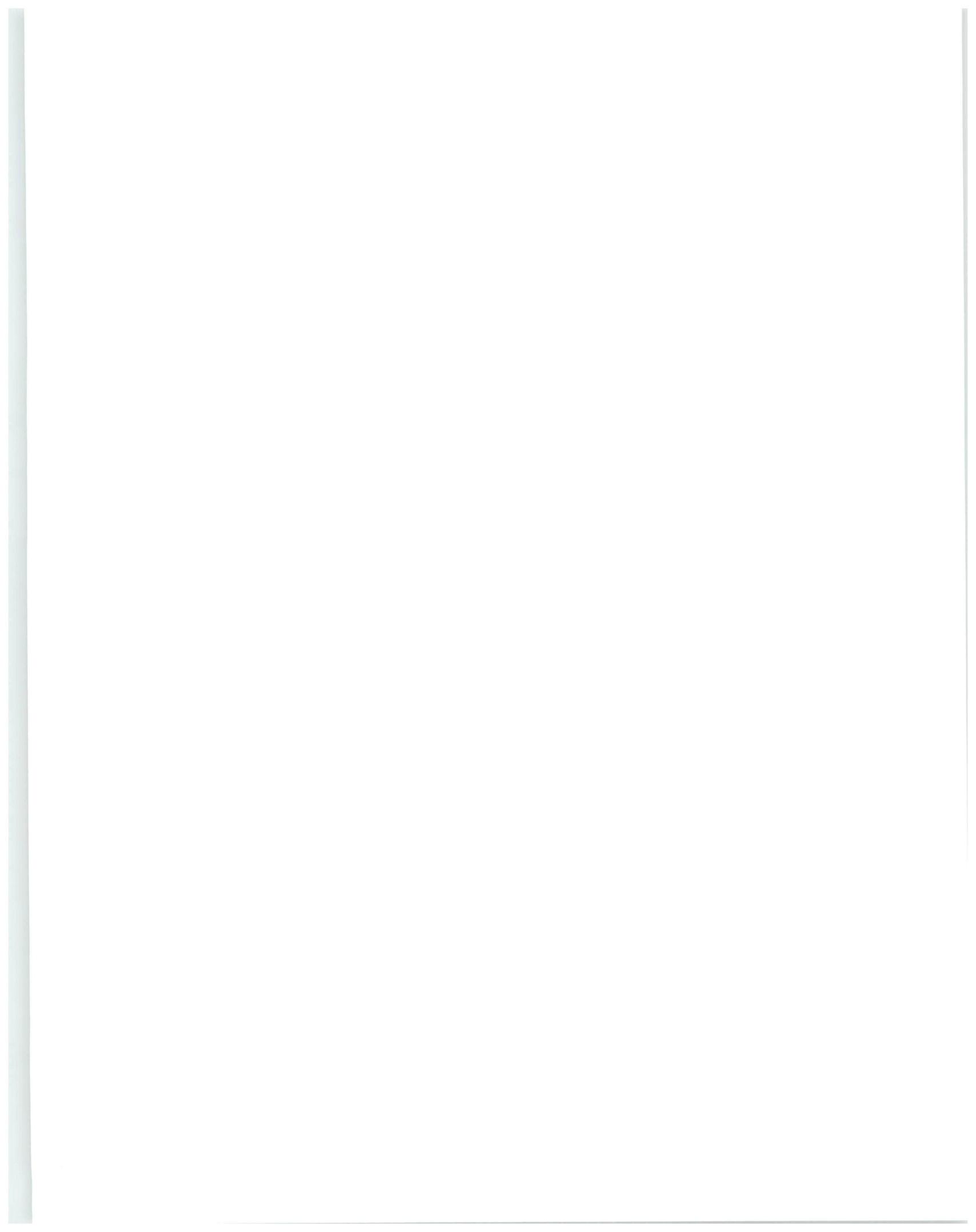
Mme Vermette (Marie-Victorin)

Témoins (par ordre d'intervention) :

Mme Sylvie Barcelo, sous-ministre

M. Jean-Louis Bazin, secrétaire aux aînés

La Commission se réunit à 10 h 30 sous la présidence de Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission.



ORGANISATION DES TRAVAUX

Mme la présidente rappelle le mandat de la Commission et fait lecture de l'ordre du jour de la séance (annexe I).

Mme la secrétaire informe la Commission de la participation de membres temporaires.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Mme la présidente formule quelques remarques préliminaires.

AUDITION DE LA SOUS-MINISTRE DE LA FAMILLE, DES AÎNÉS ET DE LA CONDITION FÉMININE (suite)

Mme Barcelo présente les personnes qui l'accompagnent et décrit la mission et les réalisations du Ministère eu égard aux dossiers des aînés et de la condition féminine.

ÉCHANGES

Une discussion s'engage entre les membres de la Commission et les représentants du Ministère.

À 12 h 40, la Commission suspend la partie publique de ses travaux afin de les poursuivre en séance de travail.

La secrétaire de la Commission,


Nancy Ford

La présidente de la Commission,


Rita Dionne-Marsolais

Québec, le 20 octobre 2006

NF/DF

PROCÈS-VERBAL

Commission de l'administration publique

Quatrième séance, le mercredi 25 octobre 2006

Mandat : Audition du sous-ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation concernant l'inspection des aliments (chapitre 2, tome I, rapport du Vérificateur général 2005-2006)

Membres présents :

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission

Mme Perreault (Chauveau), vice-présidente de la Commission

M. Arseneau (Îles-de-la-Madeleine), porte-parole de l'opposition officielle en matière d'agriculture, de pêcheries et d'alimentation, membre temporaire

M. Bernard (Rouyn-Noranda-Témiscamingue), adjoint parlementaire au ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, en remplacement de M. Paquin (Saint-Jean)

M. Bordeleau (Acadie)

M. Paquet (Laval-des-Rapides)

M. Rioux (Iberville)

Mme Vermette (Marie-Victorin)

Témoins (par ordre d'intervention) :

M. Michel R. Saint-Pierre, sous-ministre

M. Jocelyn Cantin, sous-ministre adjoint à l'alimentation et responsable du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale

M. Guy Caron, directeur par intérim, Direction de l'inspection et des services régionaux

Mme Chantale Gagnon, directrice de l'Environnement, Voirie et Réseau de la Ville de Montréal

Autre participant :

M. Renaud Lachance, vérificateur général du Québec

La Commission se réunit à 9 h 41 sous la présidence de Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission.

ORGANISATION DES TRAVAUX

Mme la présidente donne lecture du mandat de la Commission et de l'ordre du jour de la séance (annexe I).

Mme la secrétaire informe la Commission de la participation d'un membre remplaçant et d'un membre temporaire.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Mme la présidente formule quelques remarques préliminaires.

EXPOSÉ DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

M. Lachance rappelle les objectifs, la portée et les résultats de la vérification effectuée par son Bureau eu égard à l'inspection des aliments.

AUDITION DU SOUS-MINISTRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION

M. Saint-Pierre présente les personnes qui l'accompagnent. Puis, il passe en revue les principales missions du Ministère, décrit le mandat du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale, fait une rétrospective de l'inspection des aliments et souligne les enjeux relatifs à la sécurité alimentaire.

ÉCHANGES

Une discussion s'engage entre les membres de la Commission et les représentants du Ministère.

Mme Perreault (Chauveau) remplace Mme la présidente.

La discussion se poursuit.

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont) reprend ses fonctions à la présidence.

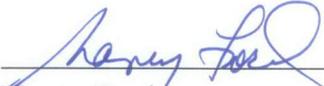
La discussion se poursuit.

REMARQUES FINALES

M. Lachance et Mme la présidente font quelques remarques finales.

À 12 h 09, la Commission suspend la partie publique de ses travaux afin de les poursuivre en séance de travail.

La secrétaire de la Commission,


Nancy Ford

La présidente de la Commission,


Rita Dionne-Marsolais

Québec, le 31 octobre 2006

NF/DF

PROCÈS-VERBAL

Commission de l'administration publique

Cinquième séance, le mercredi 15 novembre 2006

Mandat : Audition de la sous-ministre du Travail concernant le rapport annuel de gestion 2005-2006 du Ministère

Membres présents :

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission

Mme Perreault (Chauveau), vice-présidente de la Commission

M. Dufour (René-Lévesque), porte-parole de l'opposition officielle en matière de travail, membre temporaire

M. Lemay (Sainte-Marie-Saint-Jacques)

Mme Maltais (Taschereau)

M. Paquet (Laval-des-Rapides)

M. Rioux (Iberville)

Mme Vermette (Marie-Victorin)

Témoins (par ordre d'intervention) :

Mme Julie Gosselin, sous-ministre

M. Daniel Charbonneau, sous-ministre adjoint

M. Normand Pelletier, directeur général des politiques et de la construction

Mme Danielle Girard, secrétaire générale du Ministère

La Commission se réunit à 10 h 02 sous la présidence de Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission.

ORGANISATION DES TRAVAUX

Mme la présidente donne lecture du mandat de la Commission et de l'ordre du jour de la séance (annexe I).

Mme la secrétaire informe la Commission de la participation d'un membre temporaire.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Mme la présidente formule quelques remarques préliminaires.

AUDITION DE LA SOUS-MINISTRE DU TRAVAIL

Mme Gosselin présente les personnes qui l'accompagnent et décrit la mission et la vision du Ministère, les lois et les politiques du travail, les services en relations du travail et les objectifs poursuivis en matière de modernisation de la gestion et d'accessibilité à l'information.

ÉCHANGES

Une discussion s'engage entre les membres de la Commission et les représentants du Ministère.

Avec la permission de Mme la présidente, Mme Gosselin dépose le document coté CAP-50 (annexe II).

La discussion se poursuit.

À 12 h 02, la Commission suspend la partie publique de ses travaux afin de les poursuivre en séance de travail.

La secrétaire de la Commission,


Nancy Ford

La présidente de la Commission,


Rita Dionne-Marsolais

Québec, le 21 novembre 2006

NF/DF

PROCÈS-VERBAL

Commission de l'administration publique

Sixième séance, le mercredi 22 novembre 2006

Mandat : Audition du président de l'Office de la protection du consommateur concernant le rapport annuel de gestion 2005-2006 de l'organisme

Membres présents :

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission

Mme Gaudet (Maskinongé)

M. Lemay (Sainte-Marie-Saint-Jacques)

Mme Maltais (Taschereau)

M. Paquet (Laval-des-Rapides)

M. Rioux (Iberville)

Témoins (par ordre d'intervention) :

M. Yvan Turcotte, président de l'Office

M. Léonard Fortin, conseiller cadre auprès du président

Mme Nicole Papineau, directrice des Affaires juridiques

M. Gary Frost, directeur des Services aux consommateurs

Mme Lise Gagnon, responsable des services administratifs

M. Gilles Angers, secrétaire général

La Commission se réunit à 9 h 49 sous la présidence de Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission.

ORGANISATION DES TRAVAUX

Mme la présidente donne lecture du mandat de la Commission et de l'ordre du jour de la séance (annexe I).

Mme la secrétaire informe la Commission qu'il n'y a pas de membre temporaire ou en remplacement.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Mme la présidente formule quelques remarques préliminaires.

AUDITION DU PRÉSIDENT DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

M. Turcotte présente les personnes qui l'accompagnent et rend compte des faits saillants et des résultats contenus dans le rapport annuel de gestion de l'Office pour l'exercice financier 2005-2006.

ÉCHANGES

Une discussion s'engage entre les membres de la Commission et les représentants de l'organisme.

Mme Maltais (Taschereau) remplace Mme la présidente.

La discussion se poursuit.

Mme Dionne-Marsolais reprend ses fonctions à la présidence.

La discussion se poursuit.

À 12 h 01, la Commission suspend la partie publique de ses travaux afin de les poursuivre en séance de travail.

La secrétaire de la Commission,

La présidente de la Commission,


Nancy Ford

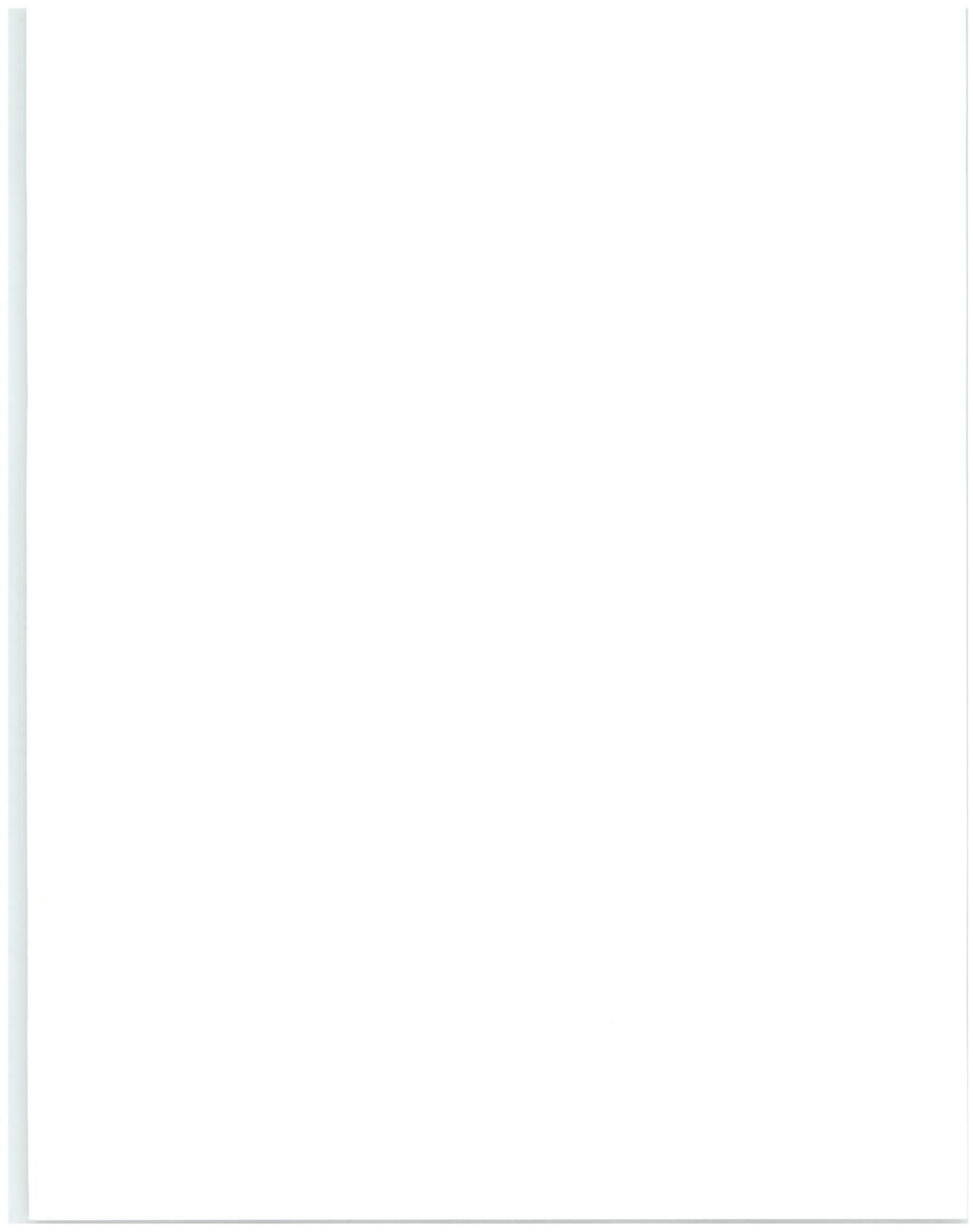

Rita Dionne-Marsolais

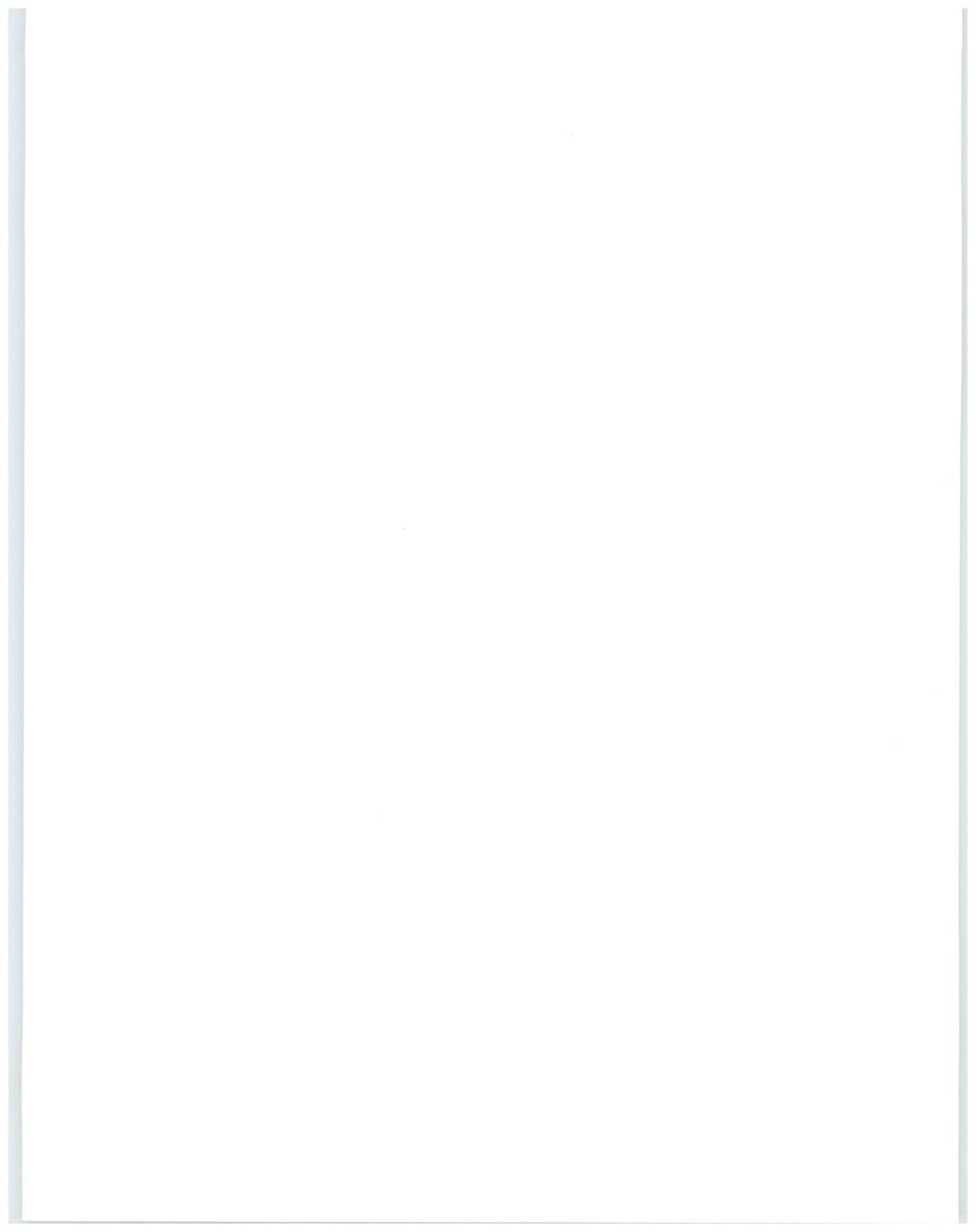
Québec, le 29 novembre 2006

NF/DF

ANNEXE I

ORDRES DU JOUR







TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE – DEUXIÈME SESSION

Commission de l'administration publique

Audition de la sous-ministre de la Famille, des Aînés et de la
Condition féminine sur son rapport annuel de gestion 2004-2005

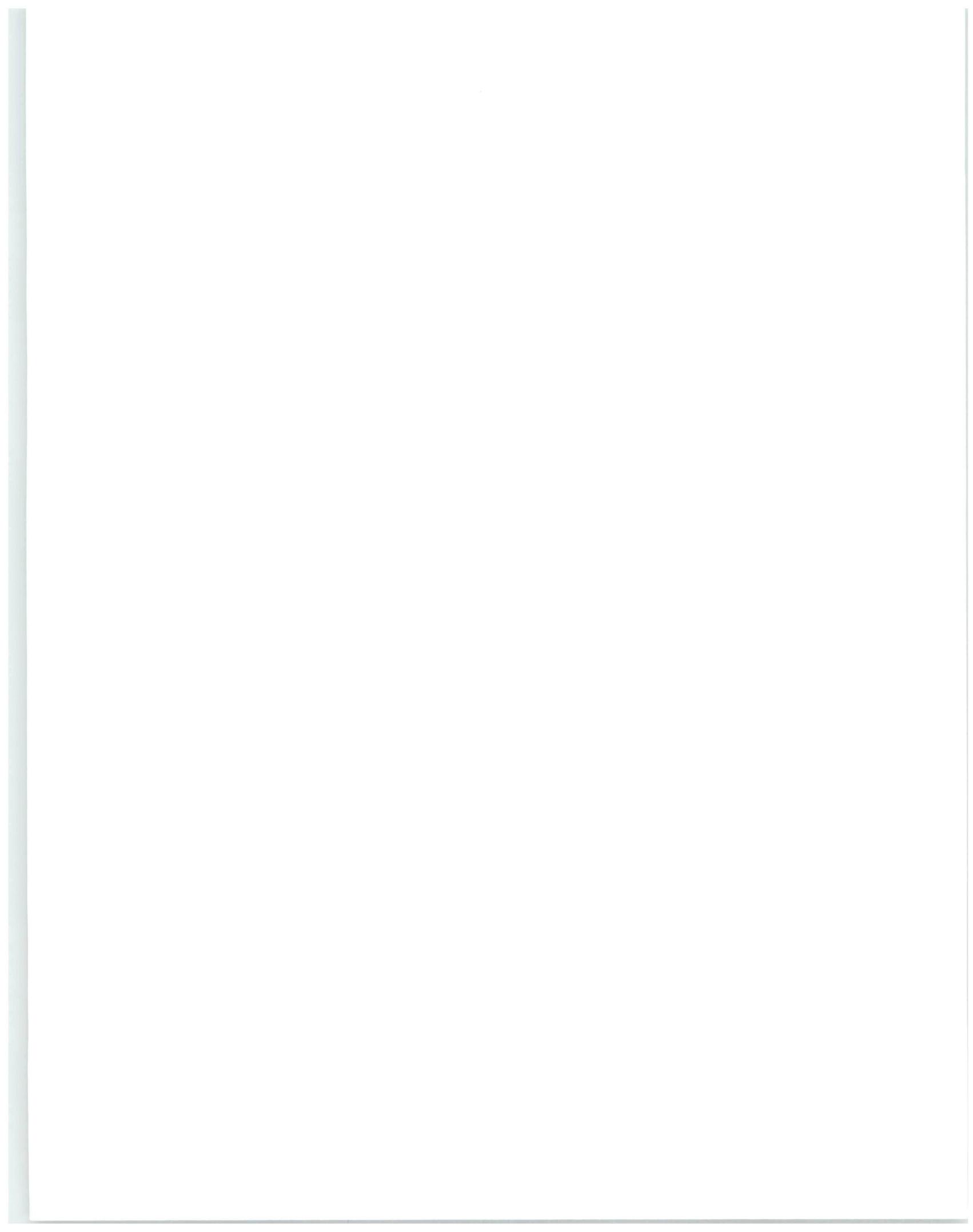
Le mercredi 24 mai 2006

Salle des Premiers-Ministres (1.38) de l'édifice Pamphile-Le May

ORDRE DU JOUR

- 9 h 30 Remarques préliminaires (*5 minutes*)
- 9 h 35 Exposé de la sous-ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition
féminine (*20 minutes*)
- 9 h 55 Échanges
- 11 h 55 Remarques finales (*5 minutes*)
- 12 h 00 AJOURNEMENT

Québec, le 12 mai 2006



LISTE DES PERSONNES PRÉSENTES

MINISTÈRE DE LA FAMILLE, DES AÎNÉS ET DE LA CONDITION FÉMININE

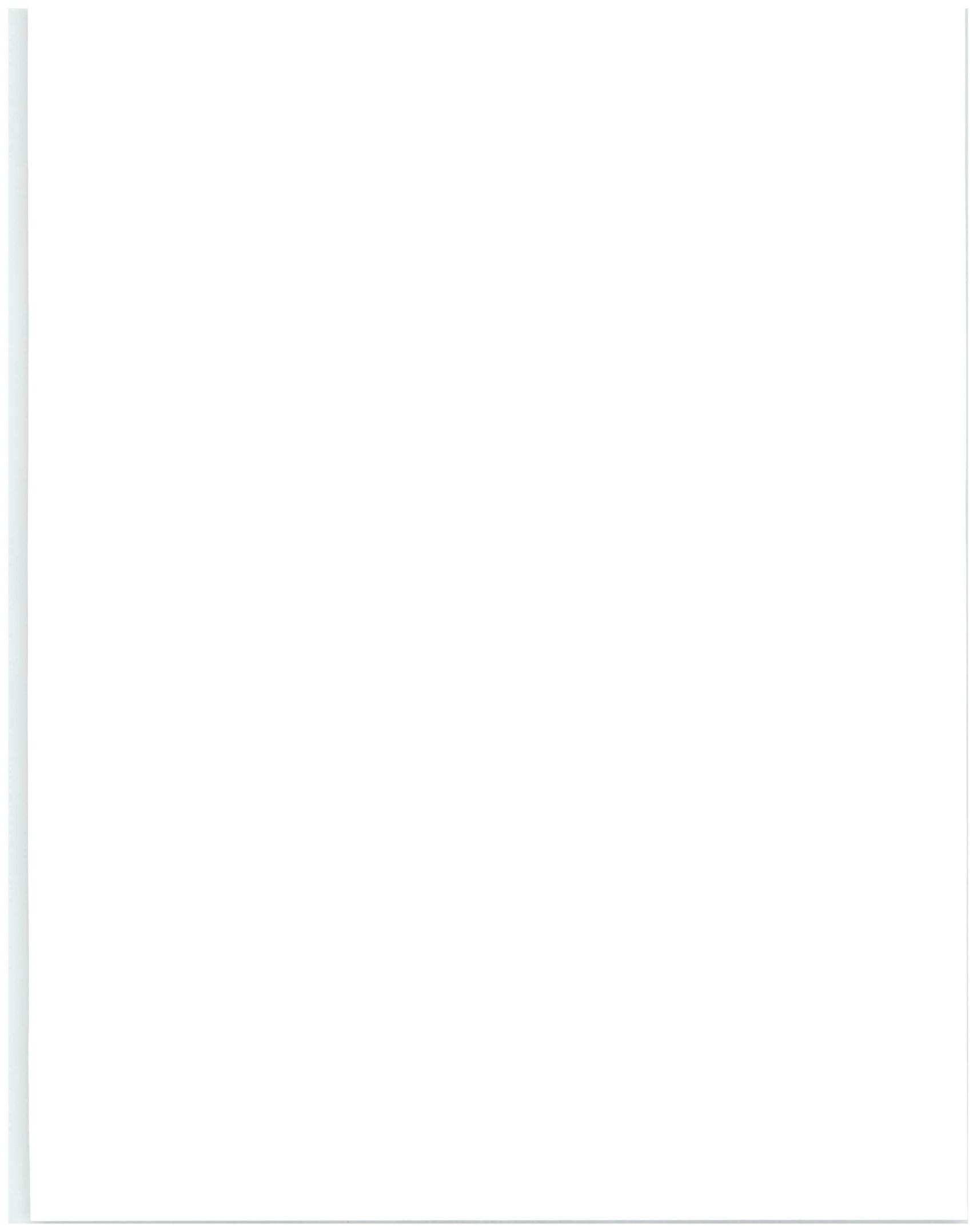
Madame Sylvie Barcelo, sous-ministre

Madame Michèle Audette, sous-ministre adjointe à la condition féminine

Madame Micheline Gamache, sous-ministre adjointe aux politiques

Monsieur Jean-Louis Bazin, secrétaire aux aînés

Monsieur Pierre Lamarche, sous-ministre adjoint aux services à la famille





TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE – DEUXIÈME SESSION

Commission de l'administration publique

Audition de la sous-ministre de la Famille, des Aînés et de la
Condition féminine sur son rapport annuel de gestion 2004-2005
(Volets Aînés et Condition féminine)

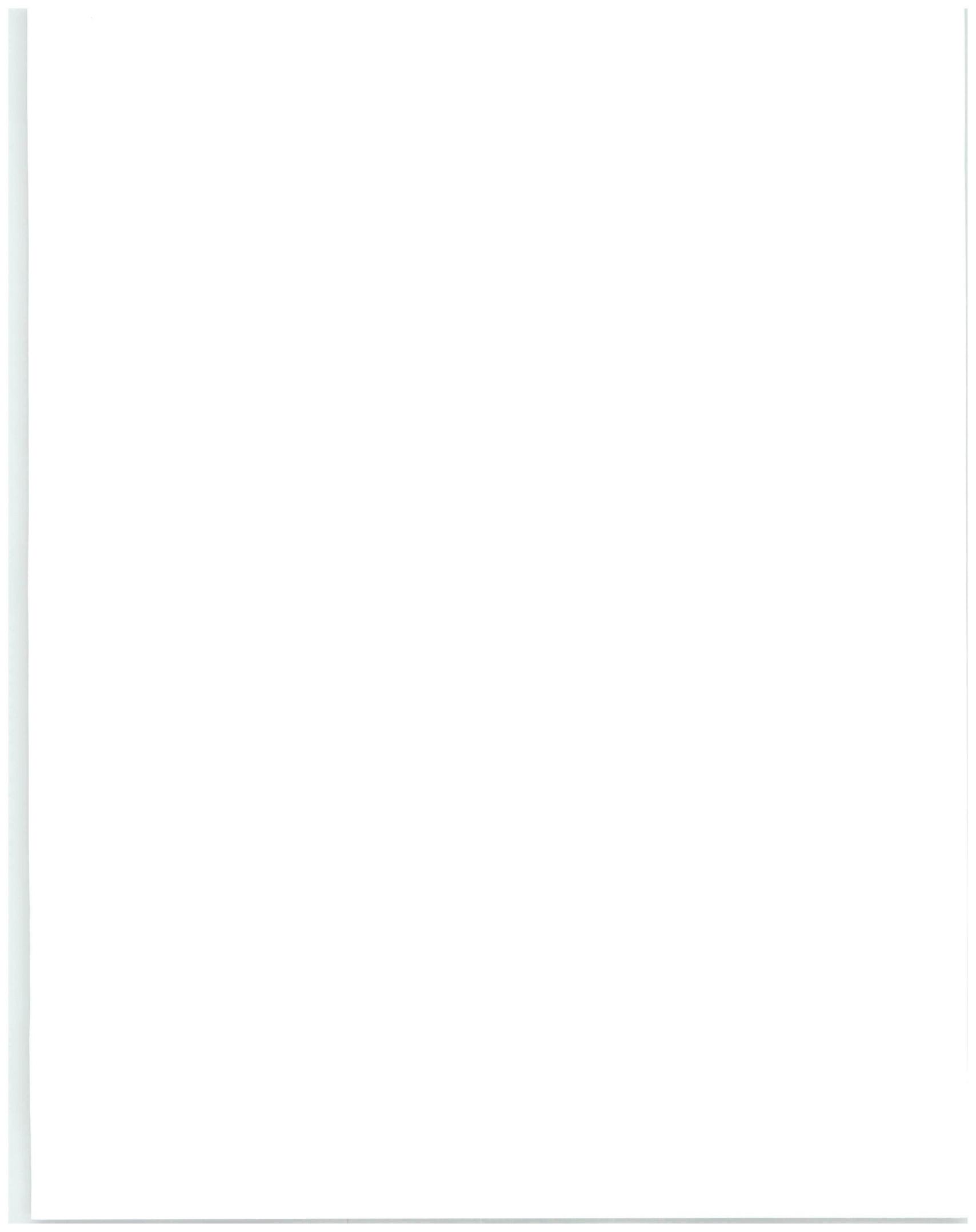
Le mercredi 27 septembre 2006

Salle des Premiers-Ministres (1.38) de l'édifice Pamphile-Le May

ORDRE DU JOUR

- 10 h 30 Remarques préliminaires (*5 minutes*)
- 10 h 35 Exposé de la sous-ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition
féminine (*20 minutes*)
- 10 h 55 Échanges
- 12 h 25 Remarques finales (*5 minutes*)
- 12 h 30 AJOURNEMENT

Québec, le 27 septembre 2006



LISTE DES PERSONNES PRÉSENTES

MINISTÈRE DE LA FAMILLE, DES AÎNÉS ET DE LA CONDITION FÉMININE

Madame Sylvie Barcelo, sous-ministre

Madame Micheline Gamache, sous-ministre adjointe aux politiques

Monsieur Jean-Louis Bazin, secrétaire aux aînés

Monsieur François Martel, directeur par intérim des services à la gestion



TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE — DEUXIÈME SESSION

Commission de l'administration publique

Audition du sous-ministre de la Santé et des Services sociaux
(Suivi des travaux de la CAP sur les services de santé
mentale, rapport de juin 2004)

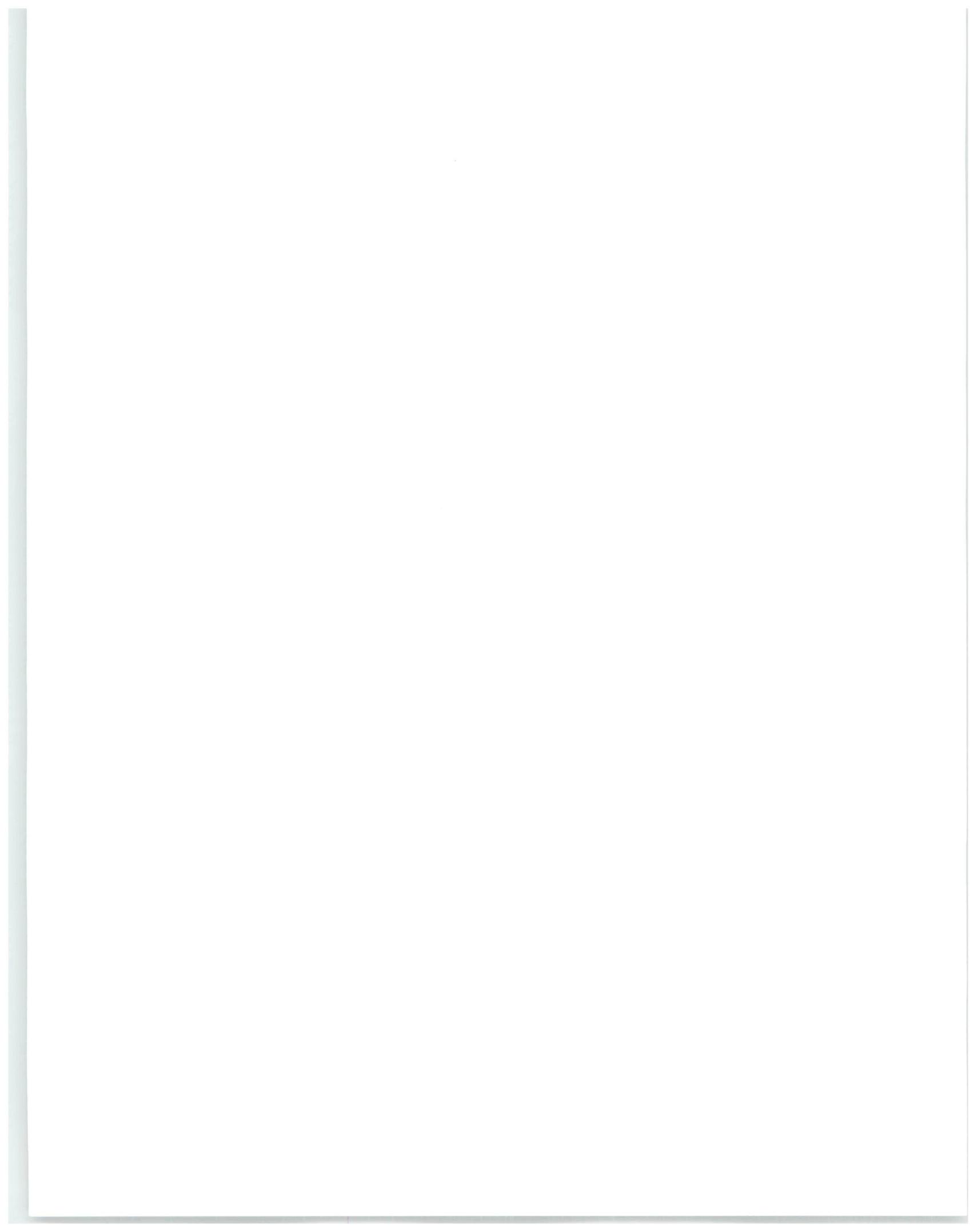
Le mardi 29 août 2006

Salle des Premiers-Ministres (1.38) de l'édifice Pamphile-Le May

ORDRE DU JOUR

- | | |
|---------|---|
| 15 h 00 | Remarques préliminaires (<i>5 minutes</i>) |
| 15 h 05 | Exposé du sous-ministre de la Santé et des Services sociaux (<i>20 minutes</i>) |
| 15 h 25 | Échanges |
| 16 h 55 | Remarques finales (<i>5 minutes</i>) |
| 17 h 00 | AJOURNEMENT |

Québec, le 21 août 2006



LISTE DES PERSONNES PRÉSENTES

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Monsieur Roger Paquet, sous-ministre

Docteur Michel Bureau, directeur général à la Direction générale des services de santé et médecine universitaire

Docteur André Delorme, directeur à la Direction de la santé mentale

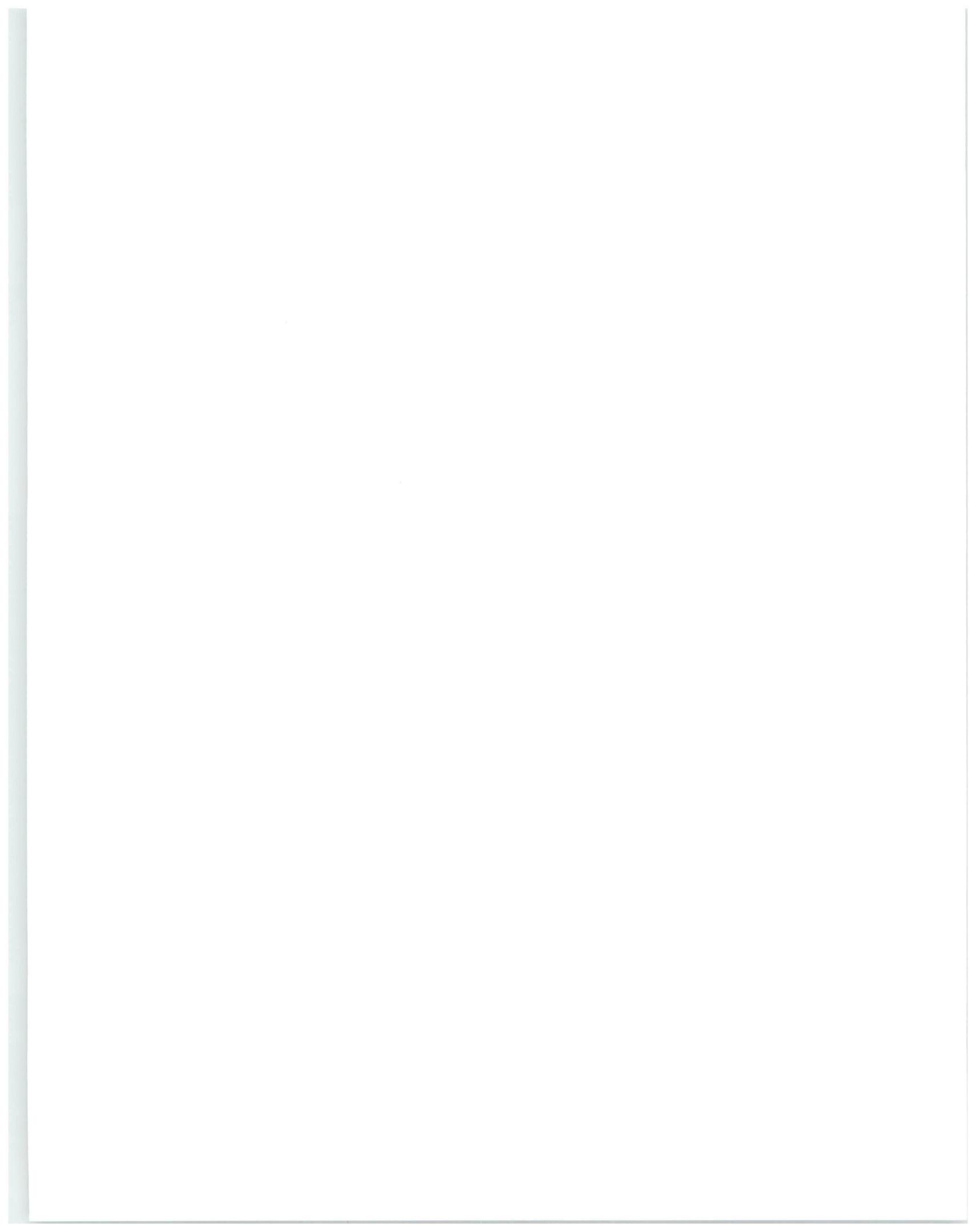
Madame Josée Lepage, adjointe à la Direction de la santé mentale

Monsieur Viateur Laplante, directeur à la Direction de la vérification interne

Madame Danielle Amiot, vérificatrice interne à la Direction de la vérification interne

Docteur Luc Boileau, président-directeur général de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie

Monsieur Michel Fontaine, président-directeur général de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale





TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE — DEUXIÈME SESSION

Commission de l'administration publique

Audition du sous-ministre de l'Agriculture, des
Pêcheries et de l'Alimentation concernant
l'inspection des aliments
(chapitre 2, tome I, rapport du Vérificateur général 2005-2006)

Le mercredi 25 octobre 2006

Salle des Premiers-Ministres (1.38) de l'édifice Pamphile-Le May

ORDRE DU JOUR

- 9 h 30 Remarques préliminaires (*5 minutes*)
- 9 h 35 Exposé du Vérificateur général (*10 minutes*)
- 9 h 45 Exposé du sous-ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
(*20 minutes*)
- 10 h 05 Échanges
- 11 h 55 Remarques finales (*5 minutes*)
- 12 h 00 AJOURNEMENT

Québec, le 17 octobre 2006

LISTE DES PERSONNES PRÉSENTES

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Monsieur Renaud Lachance, vérificateur général
Monsieur Michel Samson, directeur principal
Monsieur Jean Villeneuve, directeur de vérification
Madame Marise Simard, chargée de projet

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION

Monsieur Michel R. Saint-Pierre, sous-ministre
Monsieur Jocelyn Cantin, sous-ministre adjoint à l'alimentation et responsable du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale
Monsieur Guy Caron, directeur par intérim, Direction de l'inspection et des services régionaux
Monsieur Daniel Tremblay, directeur, Direction de la normalisation et de l'appui à l'inspection des aliments
Monsieur Jean-Pierre Mailhot, directeur, Direction de la qualité et des services à la clientèle
Monsieur Yvon Bougie, secrétaire du Ministère
Madame Michelle Lavoie, responsable du secrétariat général du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale
Madame Chantale Gagnon, directrice de l'Environnement, Voirie et Réseau de la Ville de Montréal



TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE — DEUXIÈME SESSION

Commission de l'administration publique

Audition de la sous-ministre du Travail
sur son rapport annuel de gestion 2005-2006

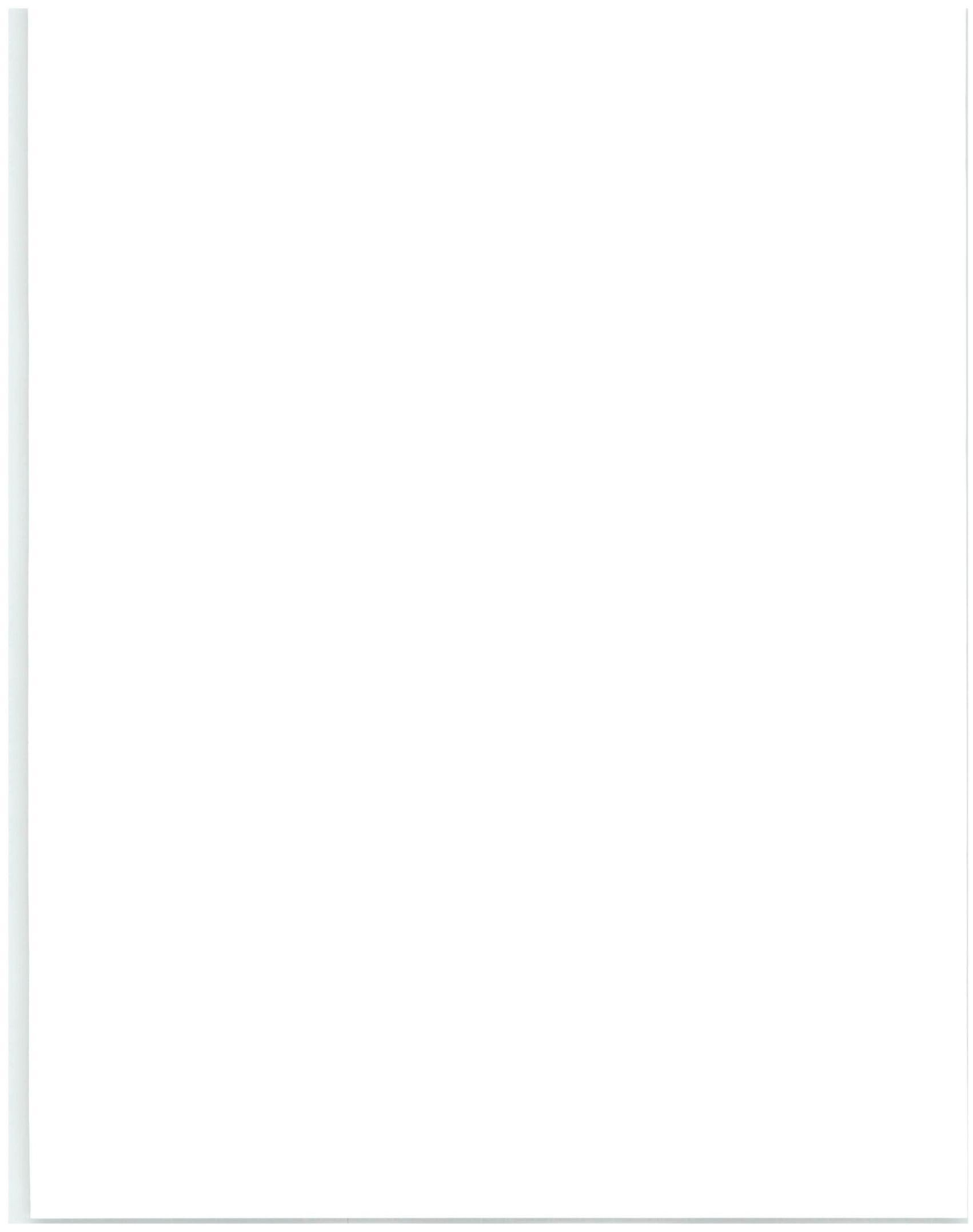
Le mercredi 15 novembre 2006

Salle Louis-Hippolyte-LaFontaine de l'hôtel du Parlement

ORDRE DU JOUR

- 9 h 30 Remarques préliminaires (*5 minutes*)
- 9 h 35 Exposé de la sous-ministre du travail (*20 minutes*)
- 9 h 55 Échanges
- 11 h 55 Remarques finales (*5 minutes*)
- 12 h 00 AJOURNEMENT

Québec, le 14 novembre 2006



LISTE DES PERSONNES PRÉSENTES

MINISTÈRE DU TRAVAIL

Madame Julie Gosselin, sous-ministre

Madame Danielle Girard, secrétaire générale du ministère

Monsieur Daniel Charbonneau, sous-ministre adjoint

Monsieur Normand Pelletier, directeur général des politiques et de la construction



TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE — DEUXIÈME SESSION

Commission de l'administration publique

Audition du président de l'Office de la protection du consommateur
sur son rapport annuel de gestion 2005-2006

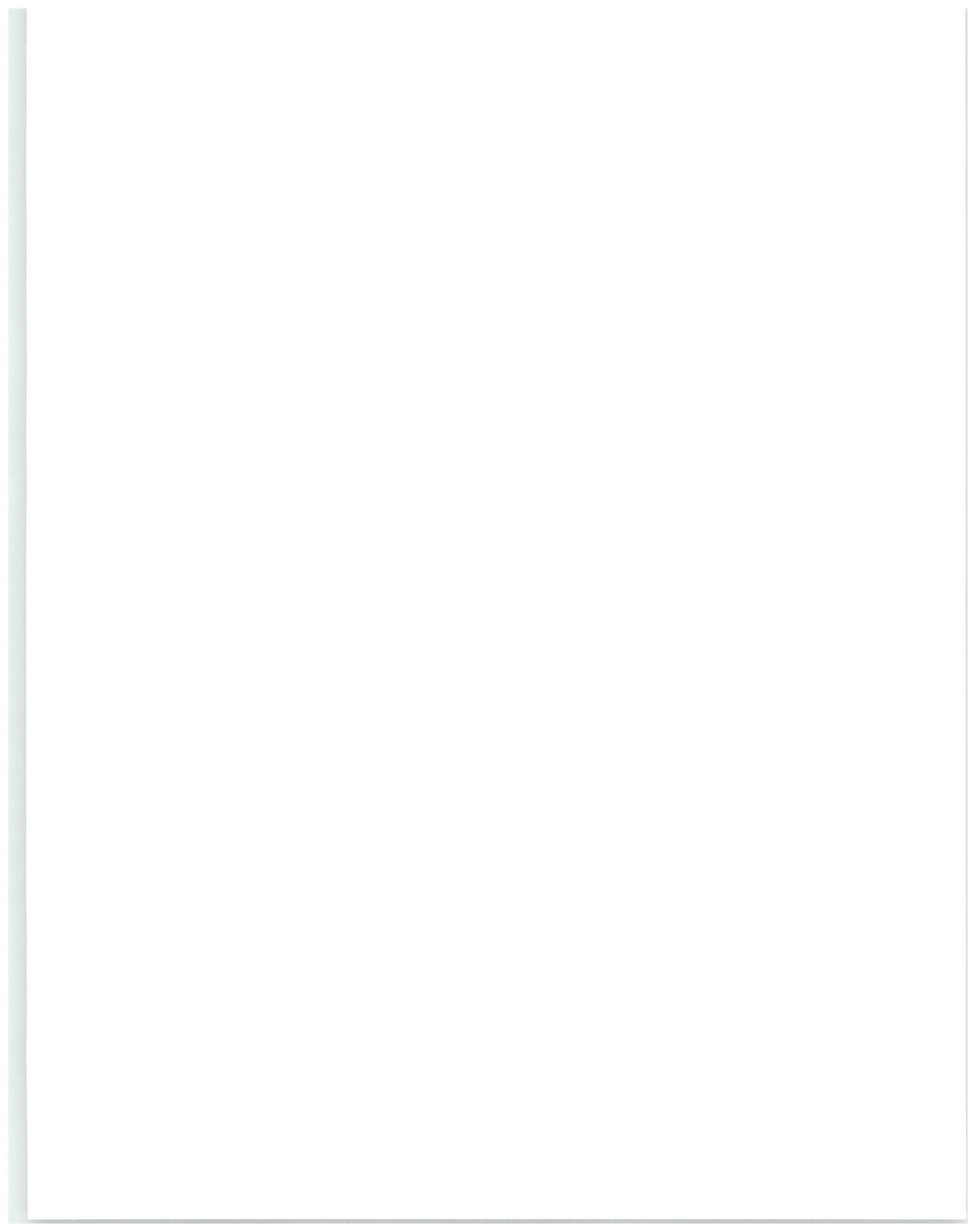
Le mercredi 22 novembre 2006

Salle Louis-Hippolyte-LaFontaine de l'hôtel du Parlement

ORDRE DU JOUR

- 9 h 30 Remarques préliminaires (*5 minutes*)
- 9 h 35 Exposé du président de l'Office de la protection du consommateur (*20 minutes*)
- 9 h 55 Échanges
- 11 h 55 Remarques finales (*5 minutes*)
- 12 h 00 AJOURNEMENT

Québec, le 21 novembre 2006



LISTE DES PERSONNES PRÉSENTES

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Monsieur Yvan Turcotte, président

Madame Nicole Papineau, directrice des Affaires juridiques

Monsieur Gilles Angers, secrétaire général

Monsieur Gary Frost, directeur des Services aux consommateurs

Monsieur Léonard Fortin, conseiller cadre auprès du président

Madame Louise Simard, Service de la planification et de la recherche

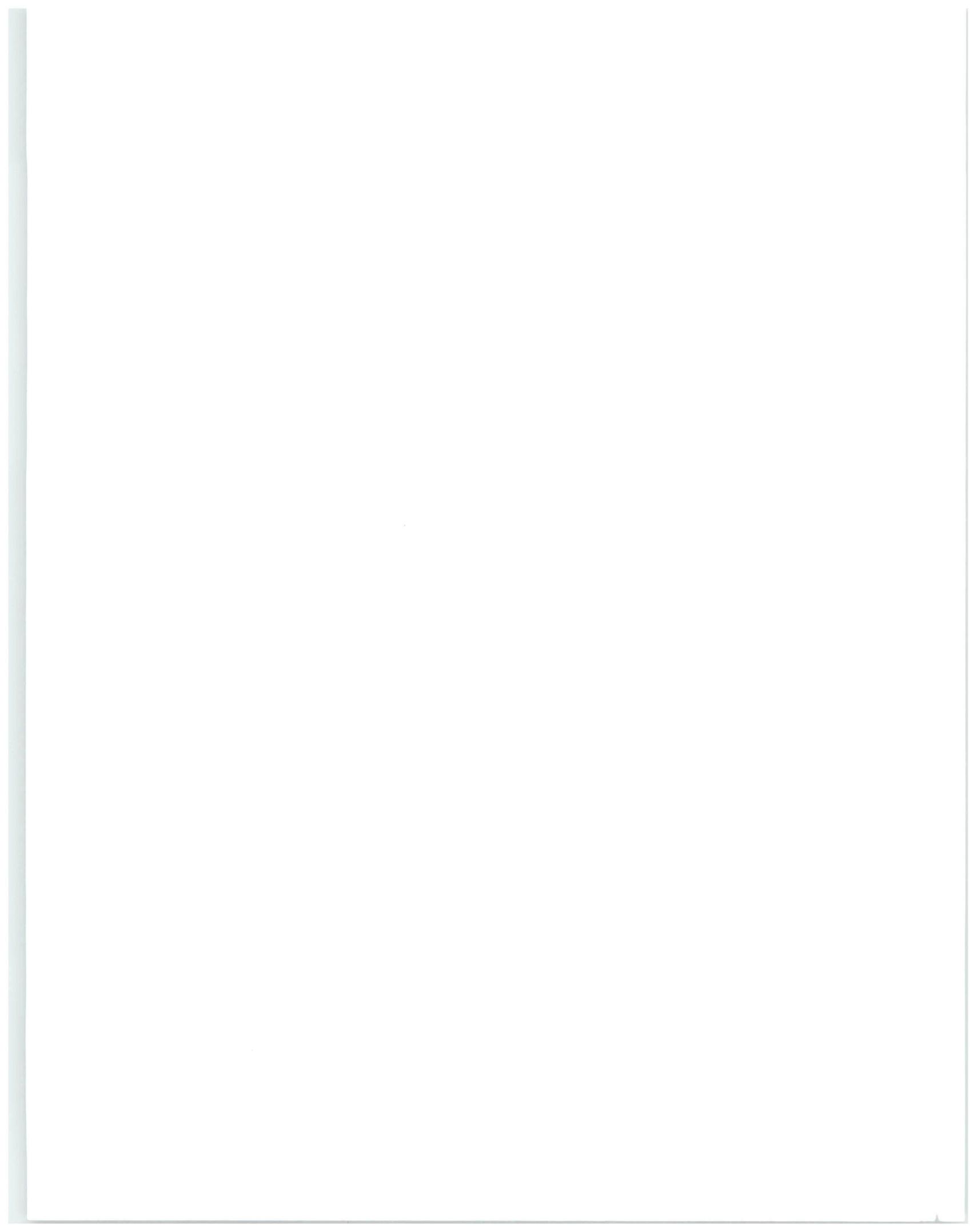
Monsieur Jorge Passalacqua, Service de la planification et de la recherche

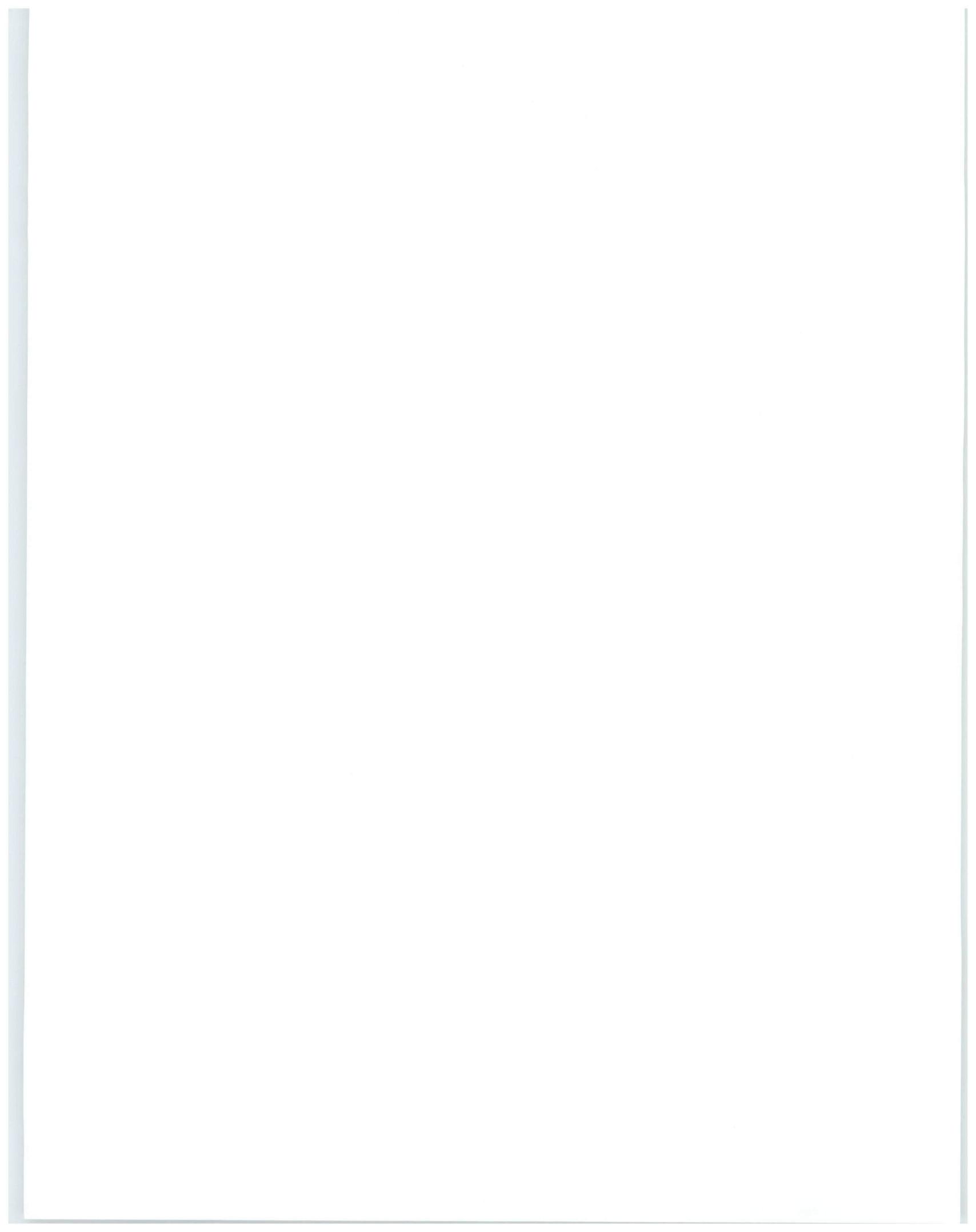
Monsieur Francis Rémillard, Service de la planification et de la recherche

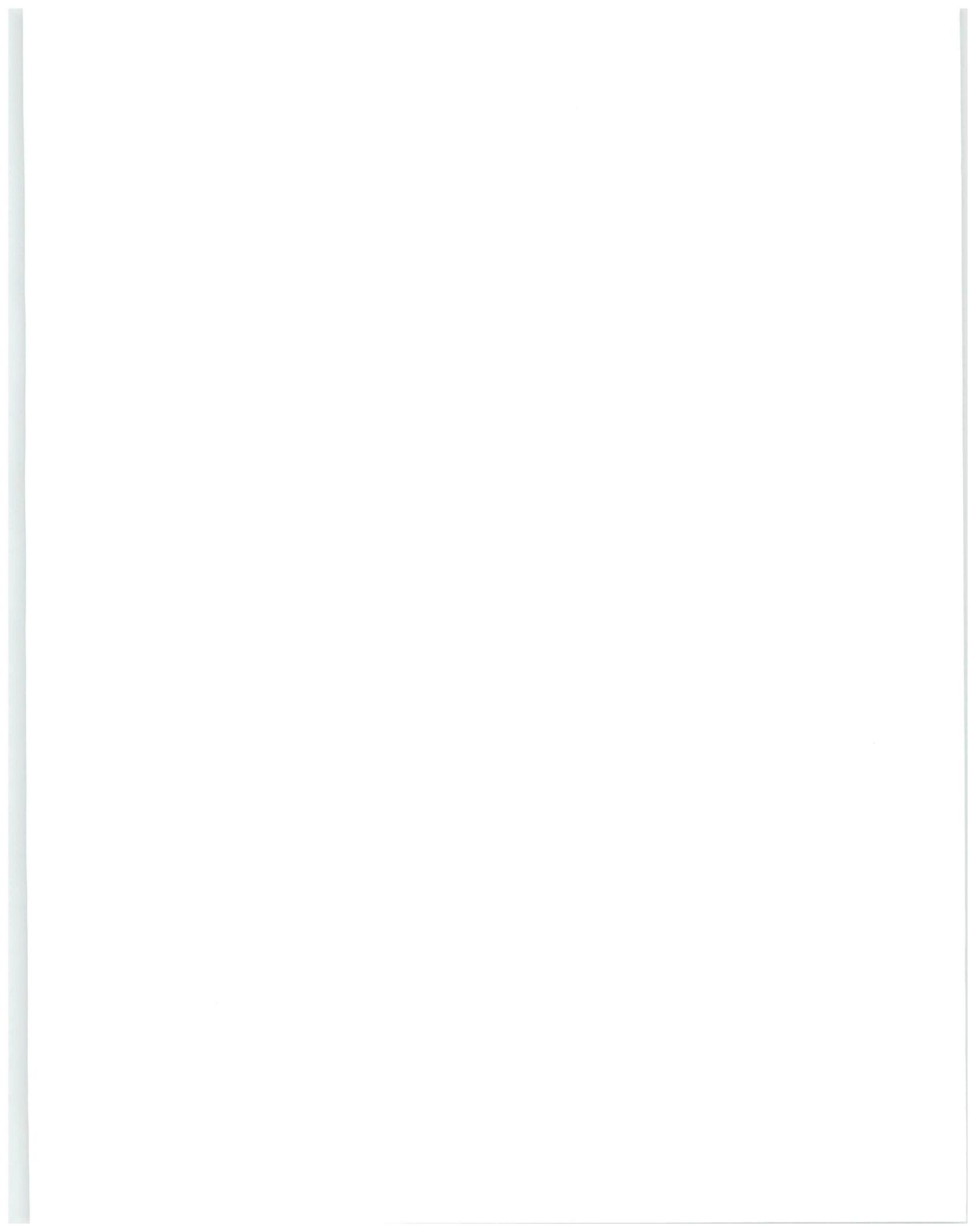
Madame Lise Gagnon, responsable des services administratifs

ANNEXE II

DOCUMENT DÉPOSÉ



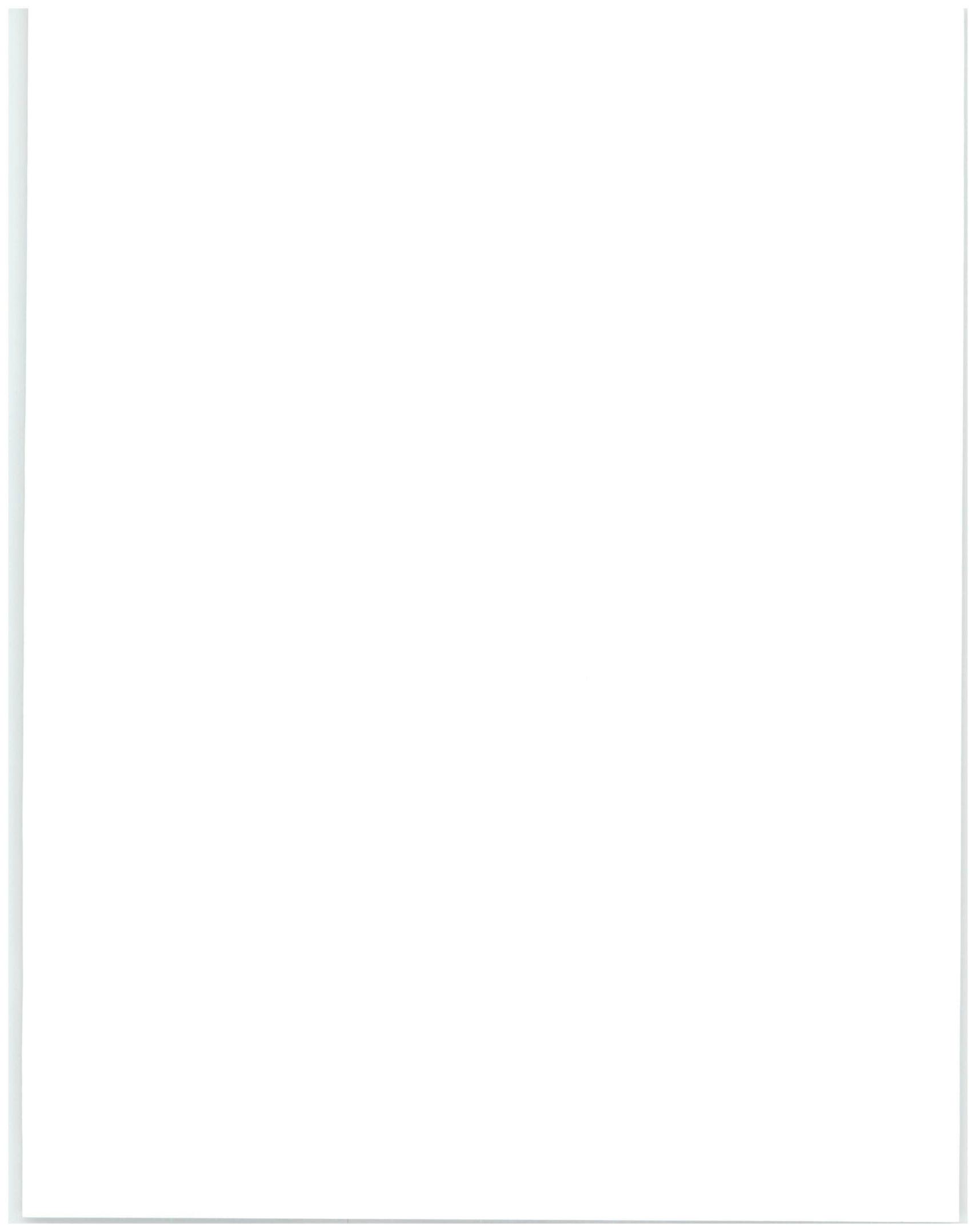


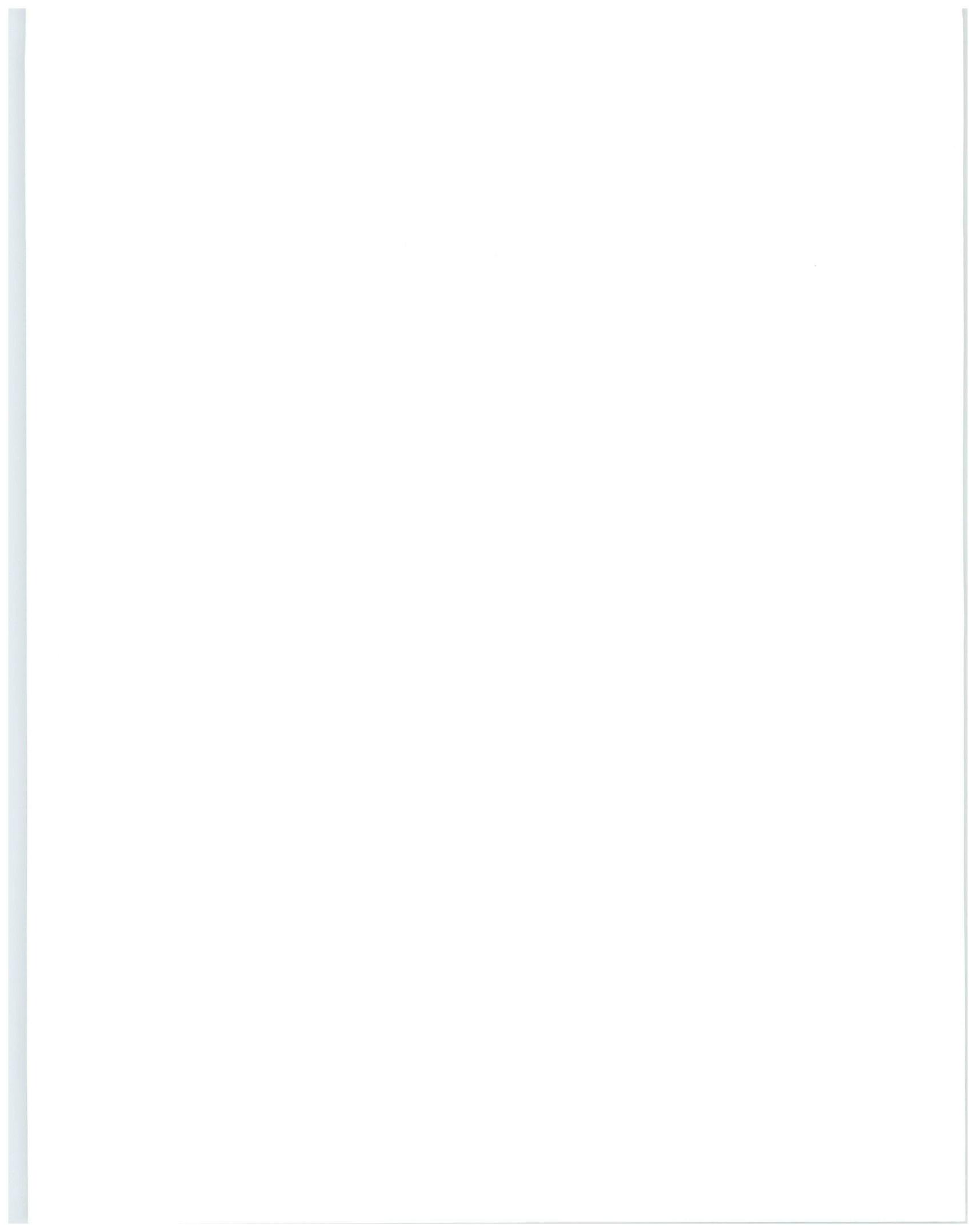


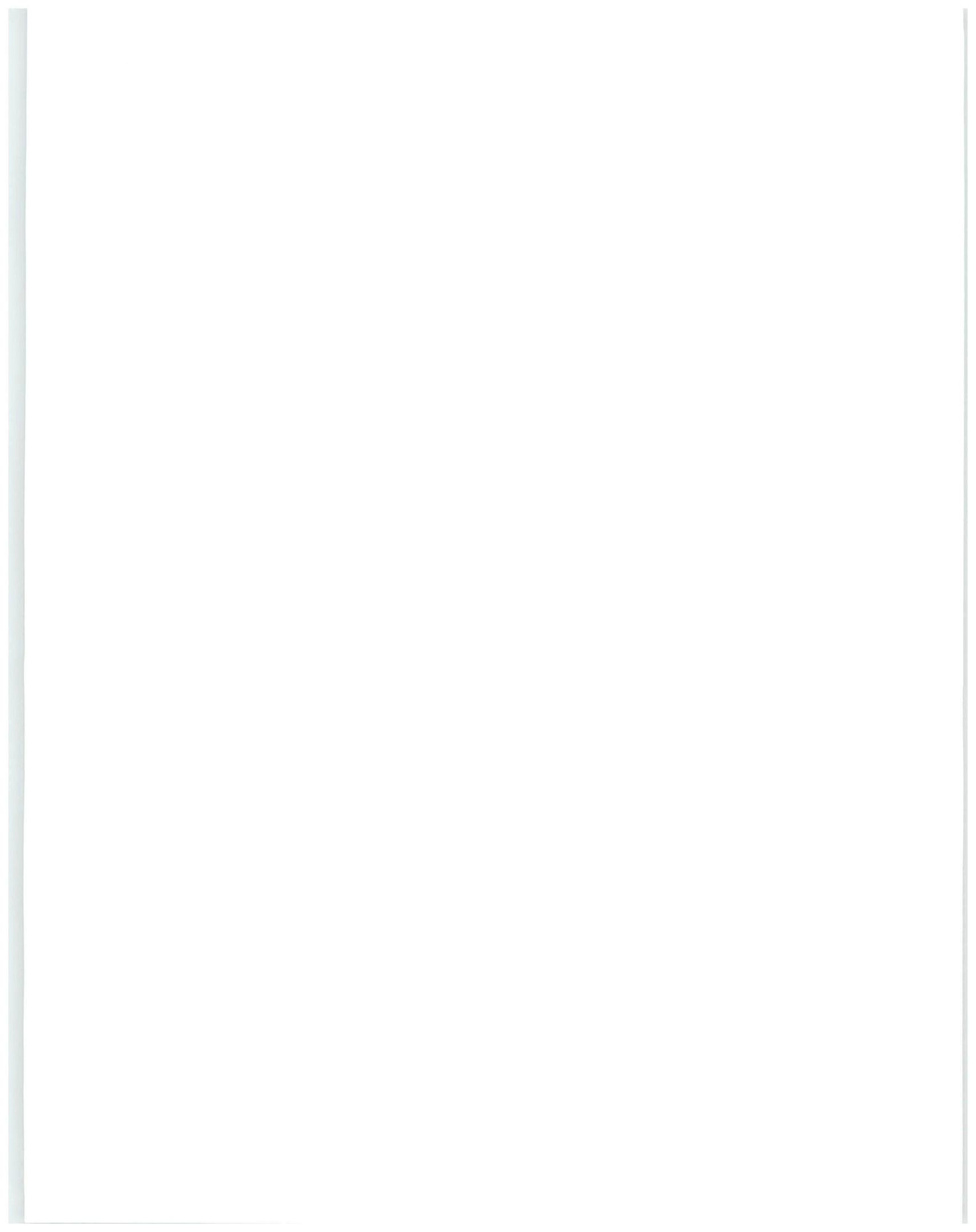
DOCUMENT DÉPOSÉ

Ministère du Travail. Direction des innovations en milieu de travail. *Résultats du sondage de la clientèle sur la qualité des services en relations du travail*. Octobre 2005. 20 p. Déposé le 15 novembre 2006.

CAP—50

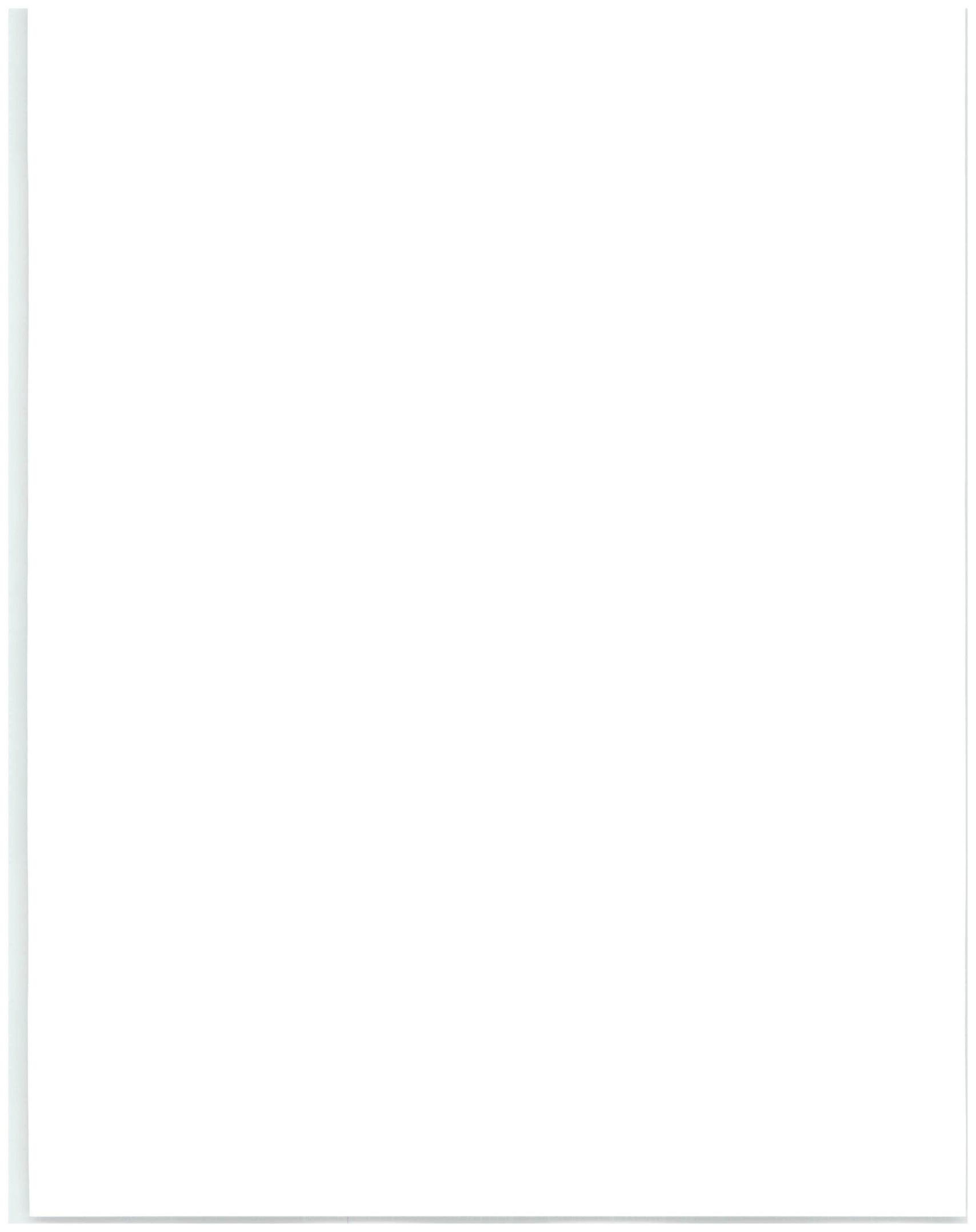


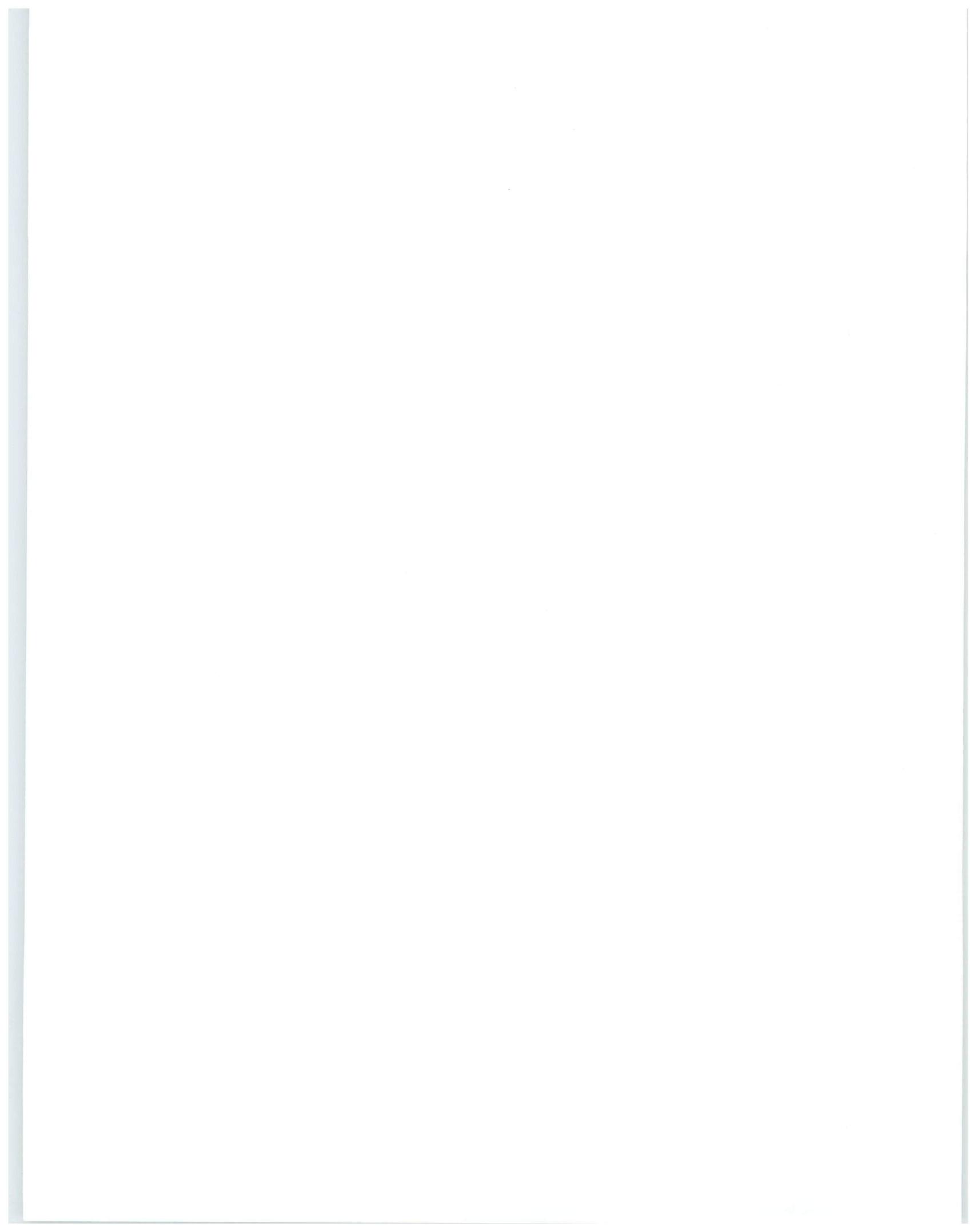


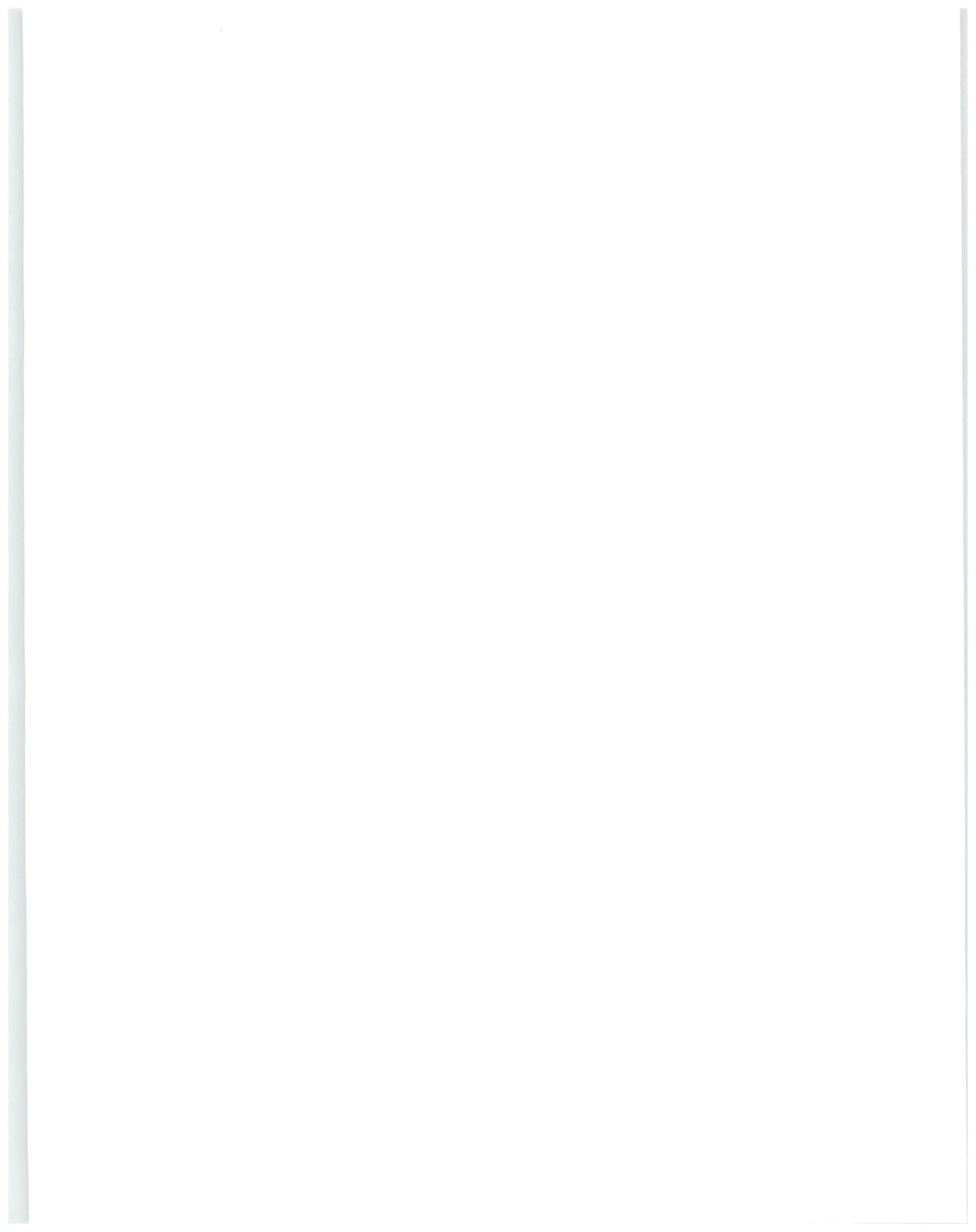


ANNEXE III

PROCÈS-VERBAUX DES SÉANCES DE TRAVAIL









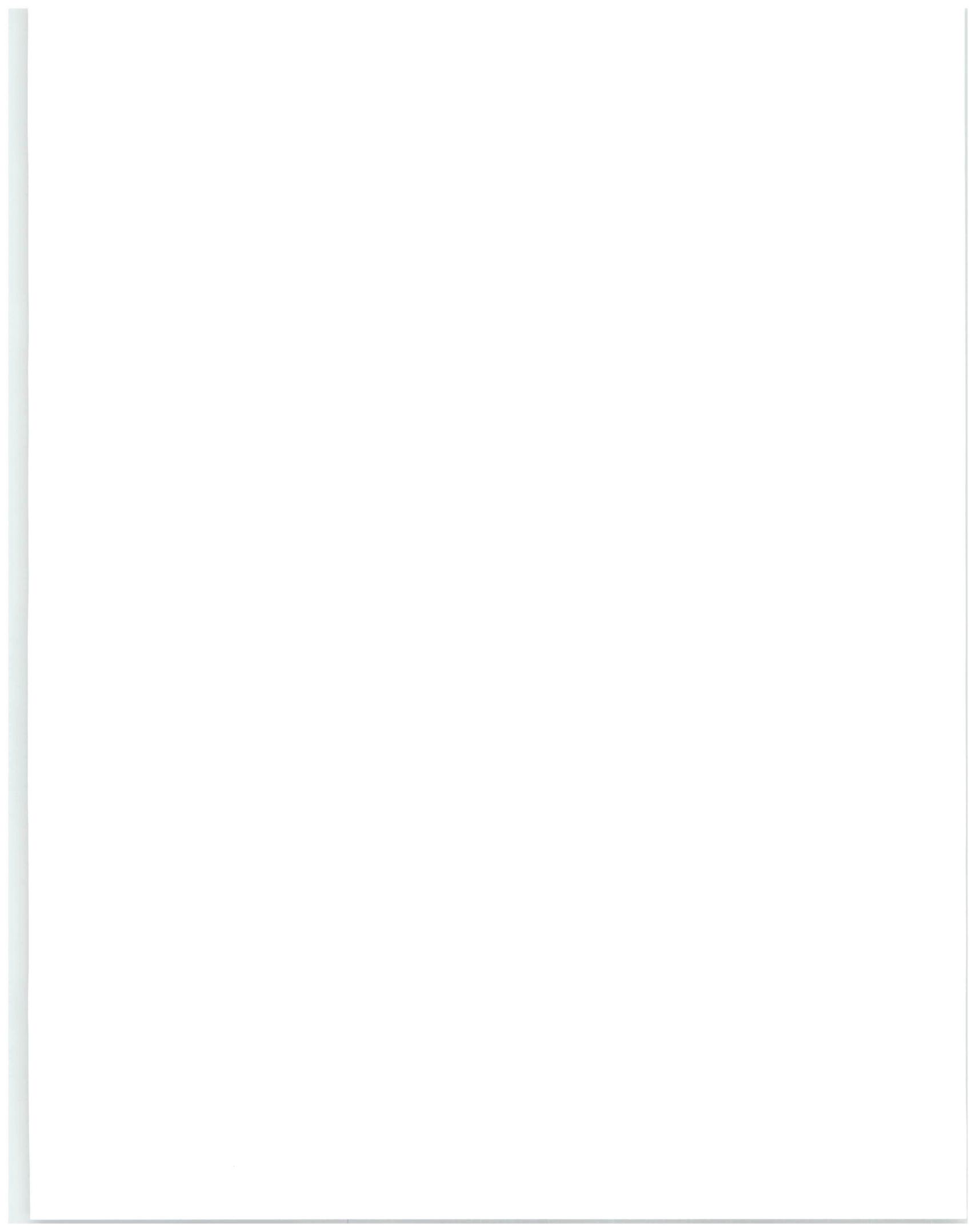
TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE - DEUXIÈME SESSION

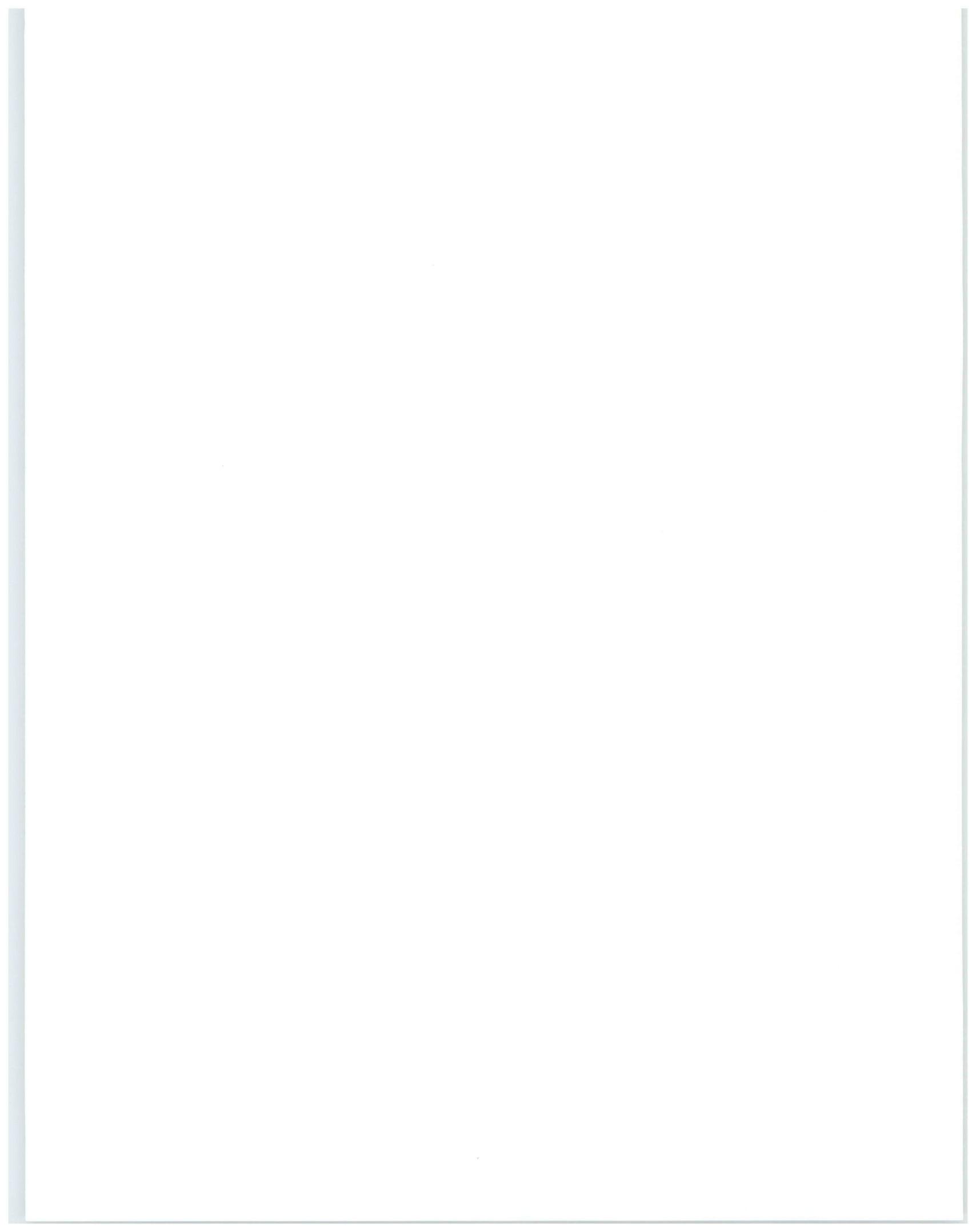
Commission de l'administration publique

PROCÈS-VERBAL

Séance de travail du 17 mai 2006

Préparation de l'audition de la sous-ministre de la Famille, des Aînés
et de la Condition féminine concernant le rapport annuel
de gestion 2004-2005 du Ministère





PROCÈS-VERBAL

Commission de l'administration publique

Séance de travail du mercredi 17 mai 2006

Mandat : Préparation de l'audition de la sous-ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine concernant le rapport annuel de gestion 2004-2005 du Ministère

Membres présents :

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission

Mme Perreault (Chauveau), vice-présidente de la Commission

M. Legendre (Blainville), porte-parole de l'opposition officielle en matière de famille, membre temporaire

Mme Maltais (Taschereau)

M. Paquet (Laval-des-Rapides)

M. Paquin (Saint-Jean)

Autres participants :

M. Simon Blouin, agent de recherche, Division de la recherche, Bibliothèque de l'Assemblée nationale

Mme Laurence Poirier-Bourdon, agente de recherche, Division de la recherche, Bibliothèque de l'Assemblée nationale

La Commission se réunit à 10 h 05 sous la présidence de Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission.

ORGANISATION DES TRAVAUX

Mme la présidente rappelle l'objet de la séance.

PRÉPARATION DE L'AUDITION

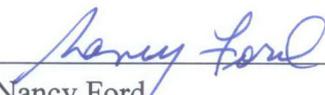
M. Blouin et Mme Poirier-Bourdon présentent les résultats de leur examen du rapport annuel de gestion 2004-2005 du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine et proposent certaines pistes de questionnement.

Une discussion s'engage.

À 12 heures, la Commission ajourne ses travaux sine die.

La secrétaire de la Commission,

La présidente de la Commission,



Nancy Ford



Rita Dionne-Marsolais

NF/df

Québec, le 19 mai 2006



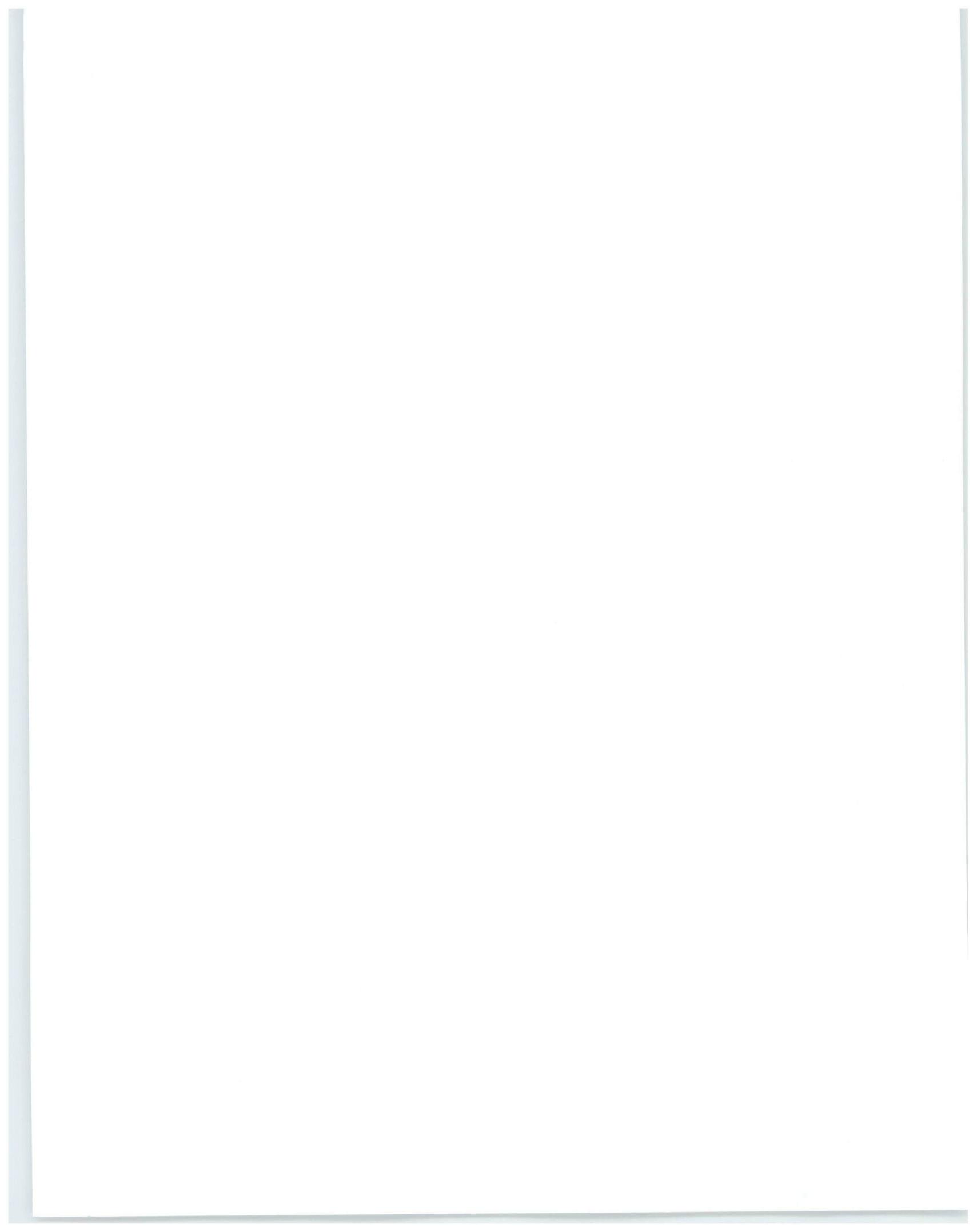
TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE - DEUXIÈME SESSION

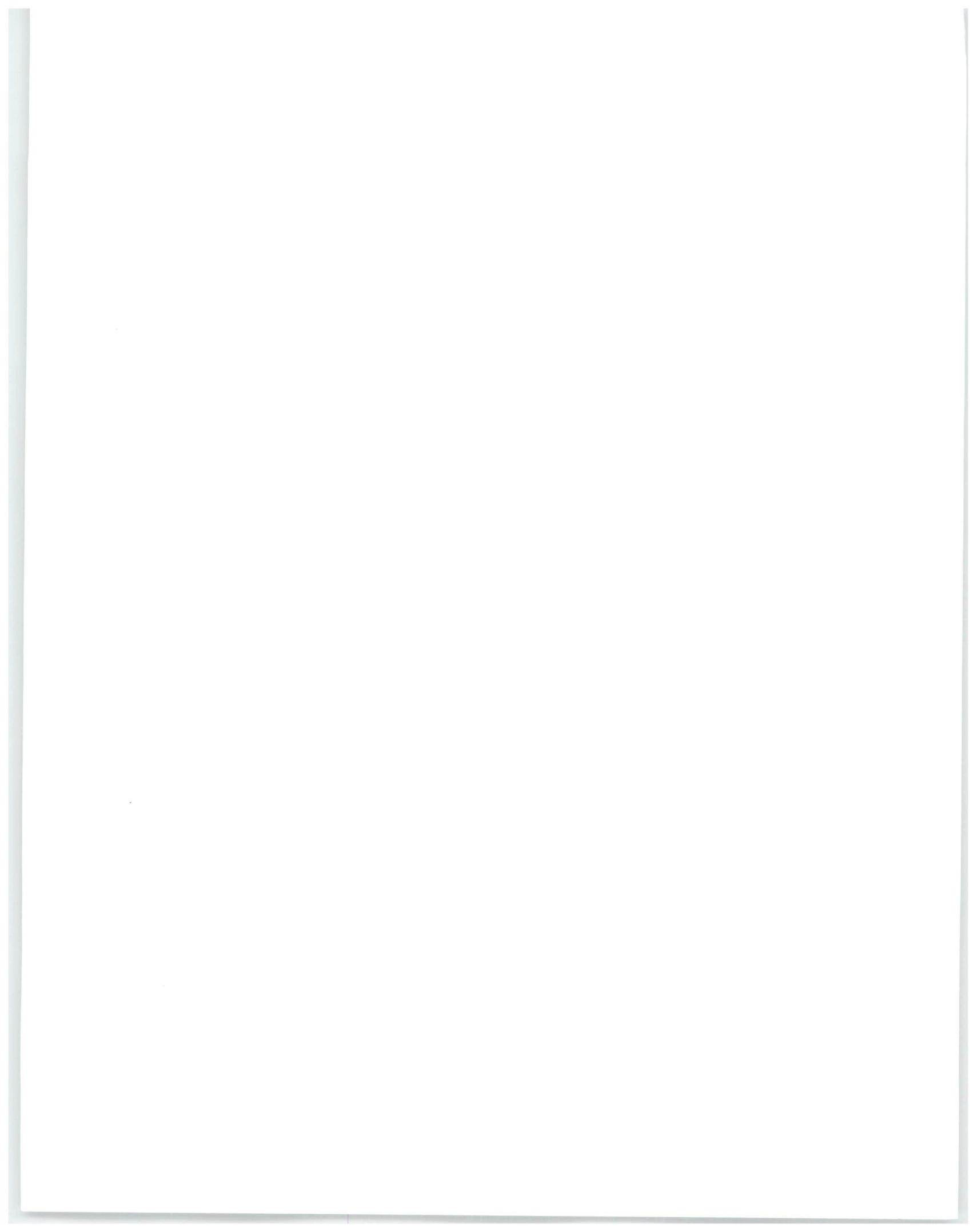
Commission de l'administration publique

PROCÈS-VERBAL

Séance de travail du 24 mai 2006

Détermination des conclusions et recommandations de la Commission
à la suite de l'audition de la sous-ministre de la Famille, des Aînés
et de la Condition féminine concernant le rapport annuel
de gestion 2004-2005 du Ministère





PROCÈS-VERBAL

Commission de l'administration publique

Séance de travail du mercredi 24 mai 2006

Mandat : Détermination des conclusions et recommandations de la Commission à la suite de l'audition de la sous-ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine concernant le rapport annuel de gestion 2004-2005 du Ministère

Membres présents :

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission

Mme Gaudet (Maskinongé)

Mme Maltais (Taschereau)

M. Paquet (Laval-des-Rapides)

M. Paquin (Saint-Jean)

Mme Vermette (Marie-Victorin)

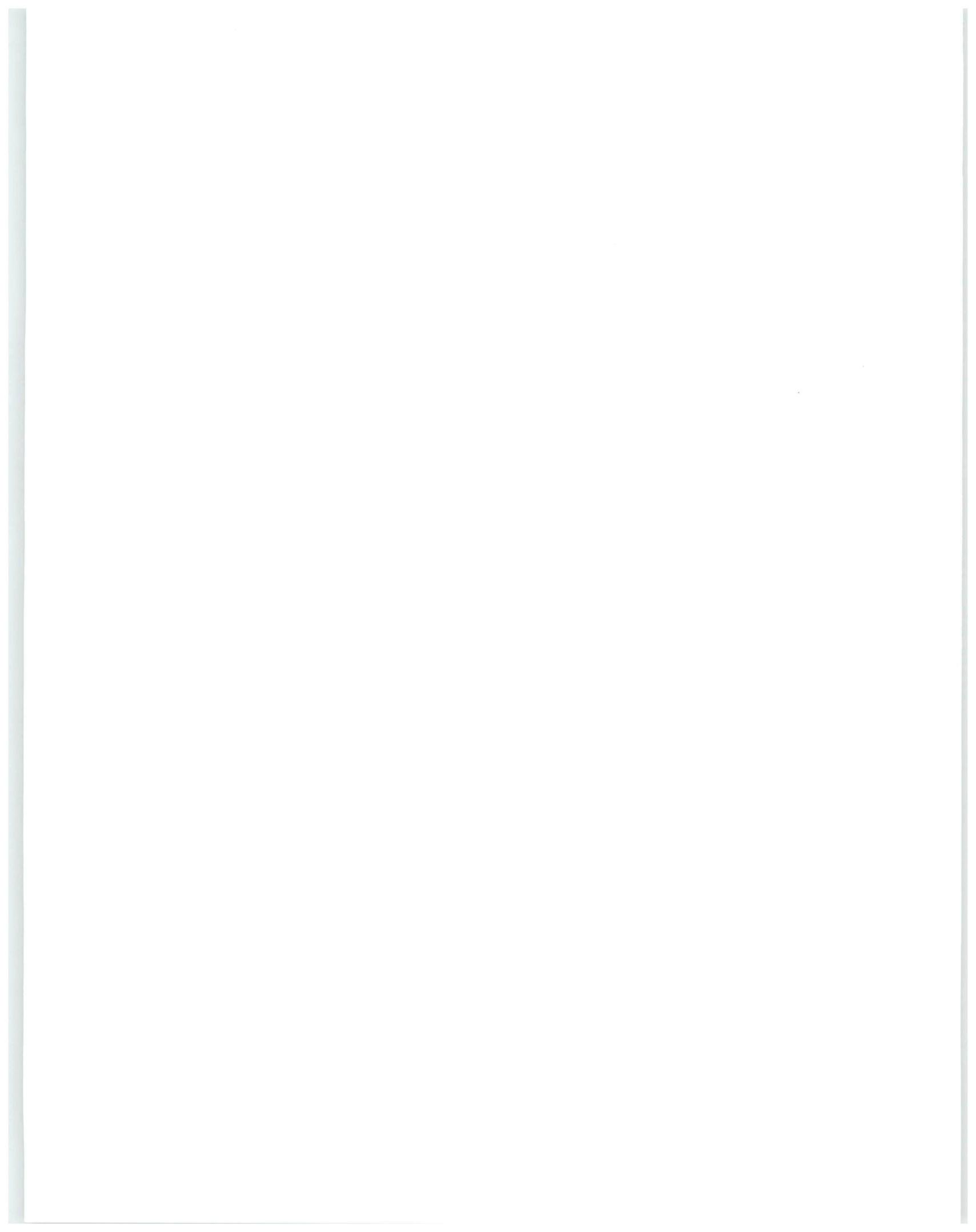
Autres participants :

M. Simon Blouin, agent de recherche, Division de la recherche, Bibliothèque de l'Assemblée nationale

Mme Laurence Poirier-Bourdon, agente de recherche, Division de la recherche, Bibliothèque de l'Assemblée nationale

La Commission se réunit à 12 h 27 sous la présidence de Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission.

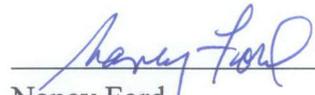
À la demande de la présidente, M. Blouin, recherchiste de la Commission, fait une synthèse des points saillants de l'audition.



Les membres de la Commission conviennent de poursuivre l'audition à une date ultérieure, étant donné le manque de temps pour examiner les secteurs de la condition féminine et des aînés.

À 12 h 45, la Commission ajourne ses travaux sine die.

La secrétaire de la Commission,


Nancy Ford

NF/df

Québec, le 19 mai 2006

La présidente de la Commission,


Rita Dionne-Marsolais



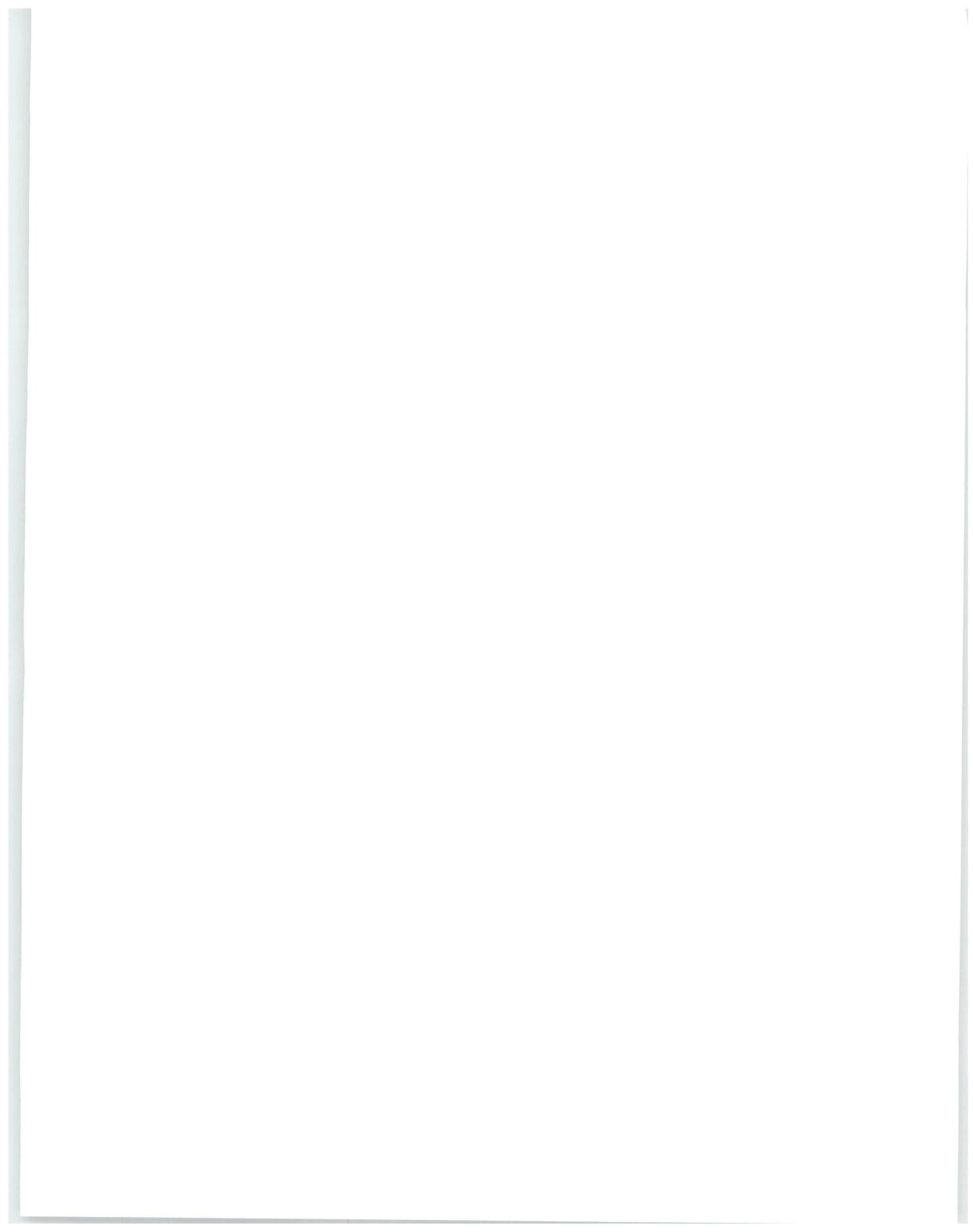
TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE - DEUXIÈME SESSION

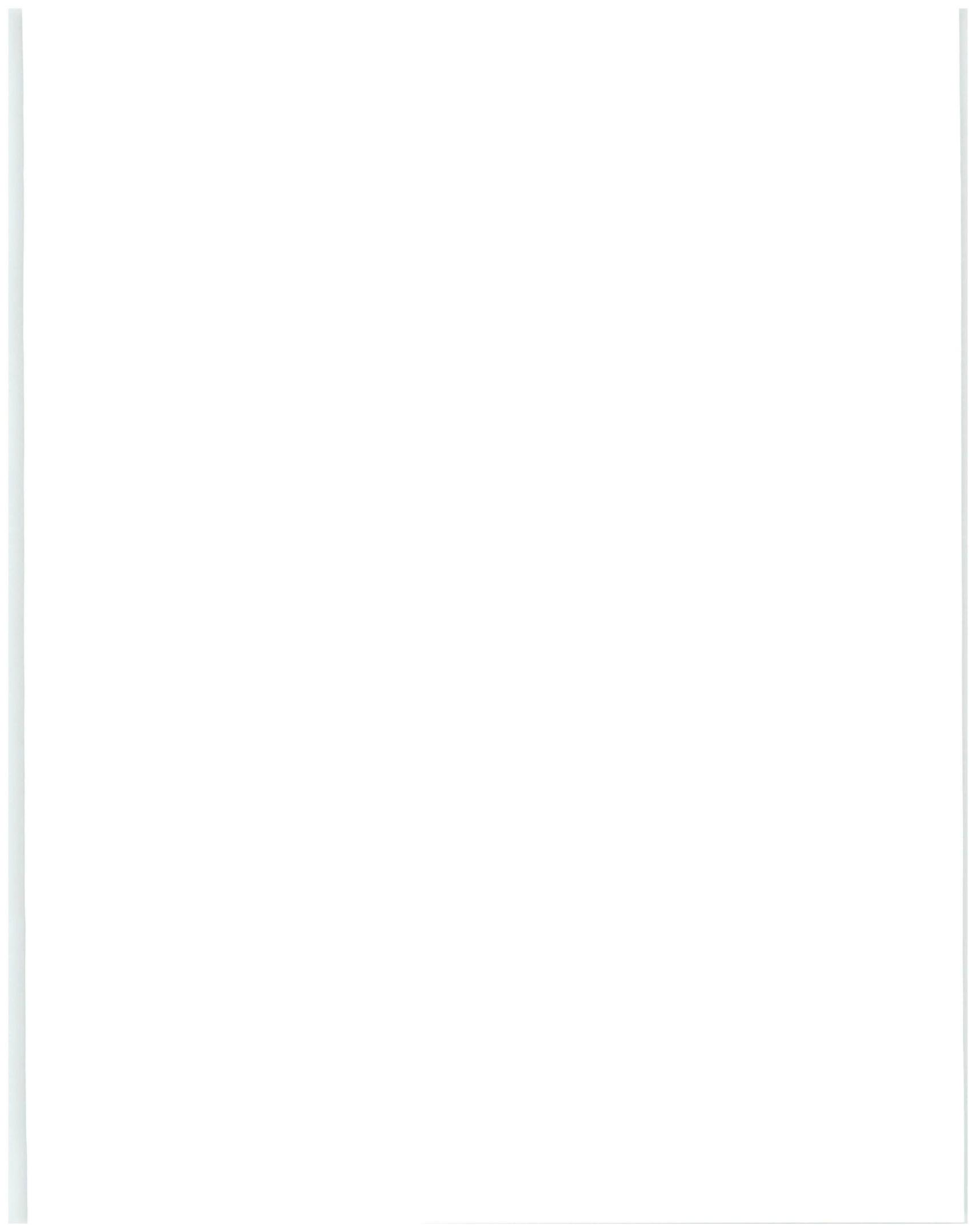
Commission de l'administration publique

PROCÈS-VERBAL

Séance de travail du 29 août 2006

Préparation de l'audition du sous-ministre de la Santé et des Services sociaux
dans le cadre du suivi des travaux de la Commission
concernant les services de santé mentale





PROCÈS-VERBAL

Commission de l'administration publique

Séance de travail du mardi 29 août 2006

Mandat : Préparation de l'audition du sous-ministre de la Santé et des Services sociaux dans le cadre du suivi des travaux de la Commission concernant les services de santé mentale

Membres présents :

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission

Mme Perreault (Chauveau), vice-présidente de la Commission

M. Bordeleau (Acadie)

Mme Gaudet (Maskinongé)

Mme Charest (Rimouski), porte-parole de l'opposition officielle en matière de services sociaux, membre temporaire

Mme Maltais (Taschereau)

M. Paquet (Laval-des-Rapides)

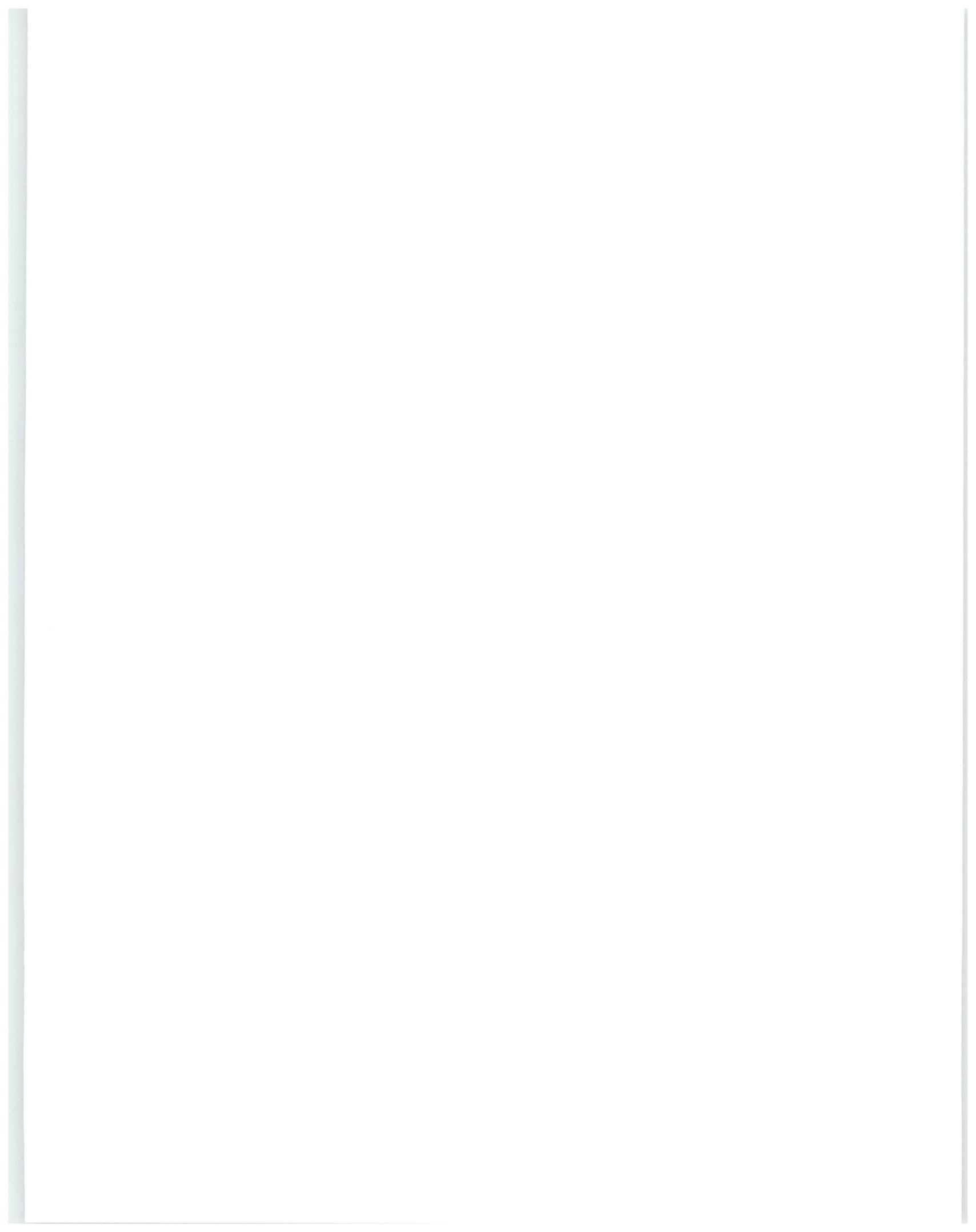
M. Rioux (Iberville)

Mme Vermette (Marie-Victorin)

Autre participante :

Mme Michèle Rioux, agente de recherche, Division de la recherche, Bibliothèque de l'Assemblée nationale

La Commission se réunit à 14 heures sous la présidence de Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission.



ORGANISATION DES TRAVAUX

Mme la présidente rappelle l'objet de la séance.

PRÉPARATION DE L'AUDITION

Mme Rioux présente les résultats de son examen des documents transmis par le ministère de la Santé et des Services sociaux dans le cadre du suivi des travaux de la Commission sur les services de santé mentale et propose certaines pistes de questionnement.

Une discussion s'engage.

À 15 heures, la Commission suspend ses travaux quelques minutes, avant d'entreprendre l'audition du sous-ministre de la Santé et des Services sociaux.

La secrétaire de la Commission,

La présidente de la Commission,



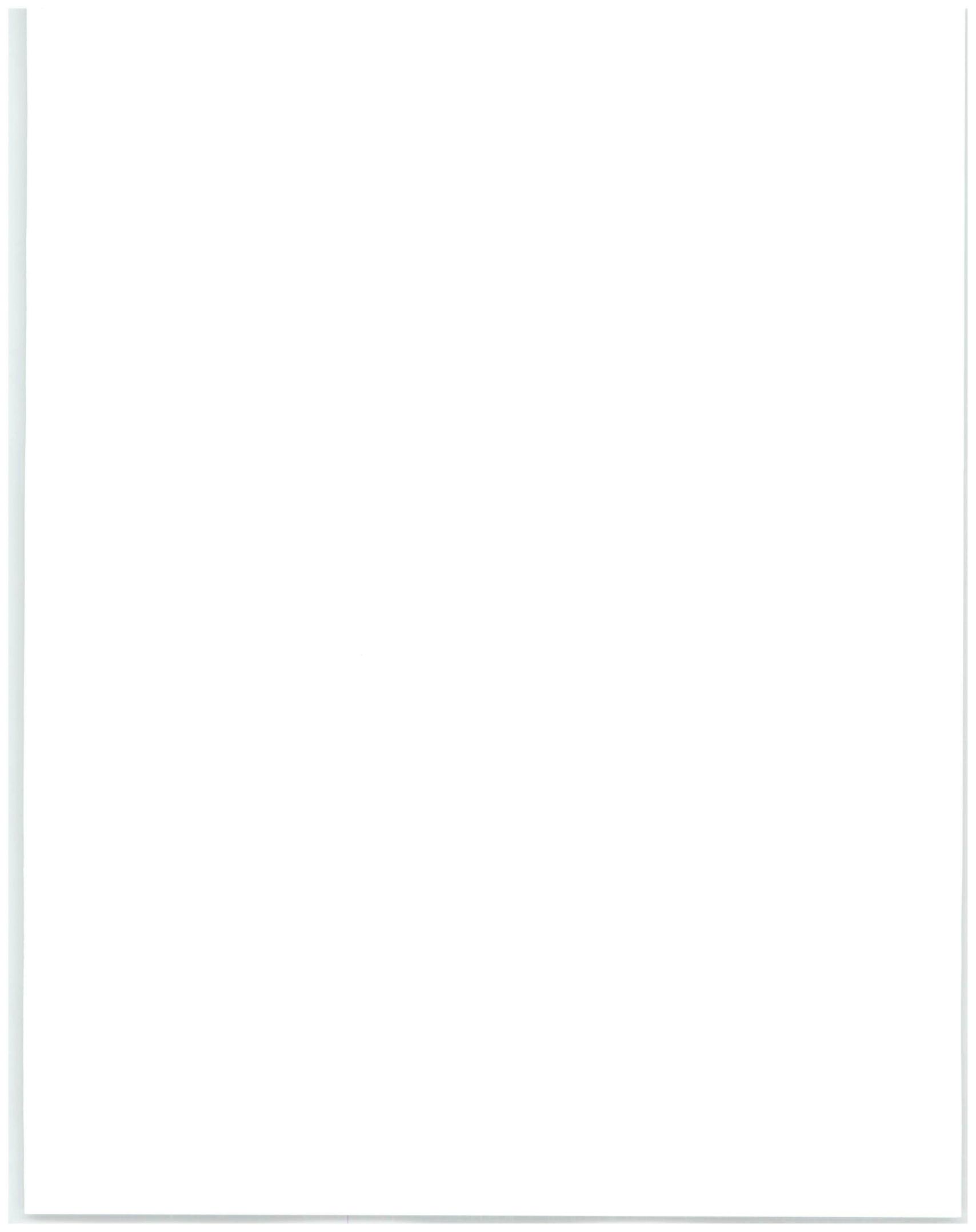
Nancy Ford



Rita Dionne-Marsolais

NF/df

Québec, le 6 septembre 2006





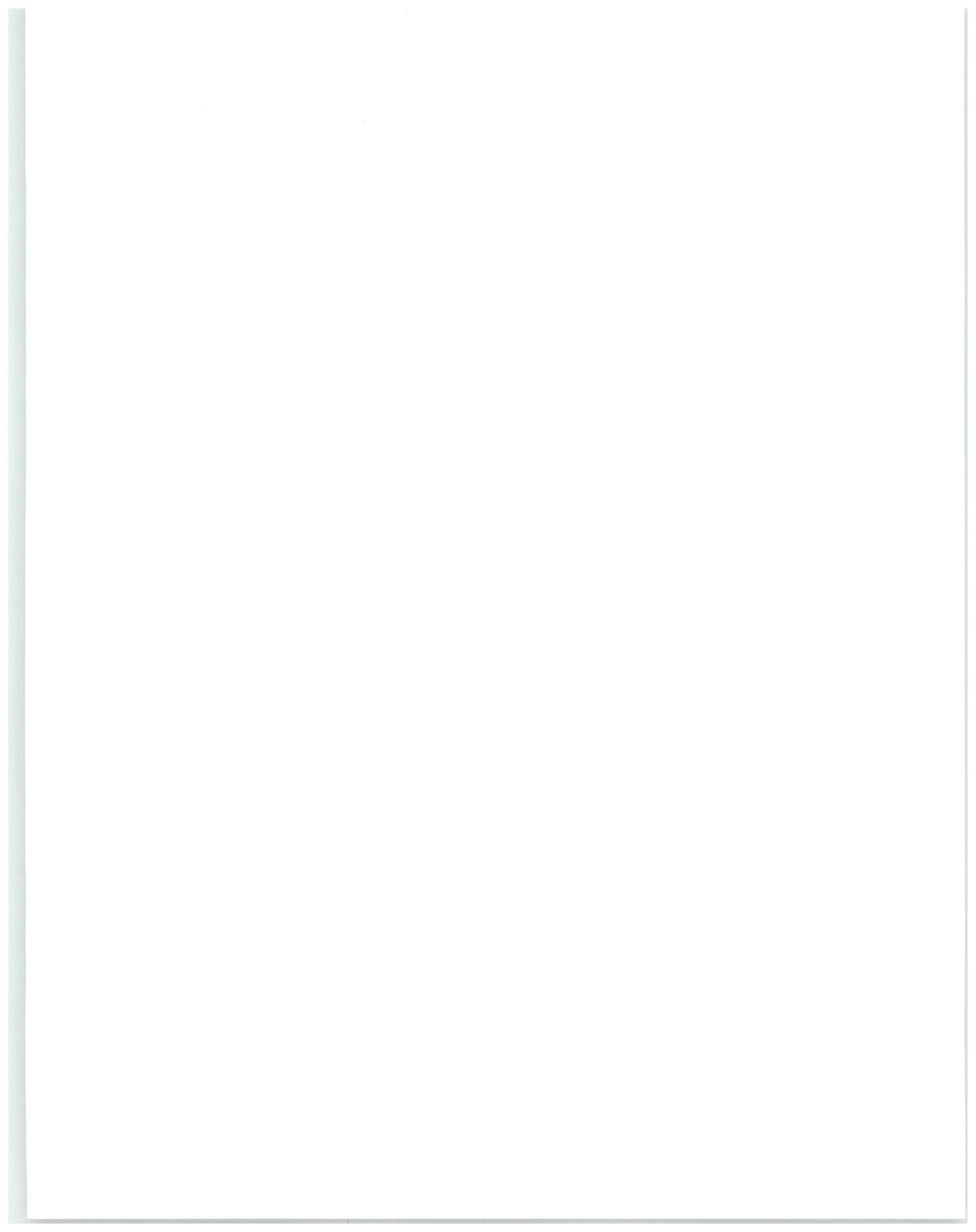
TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE — DEUXIÈME SESSION

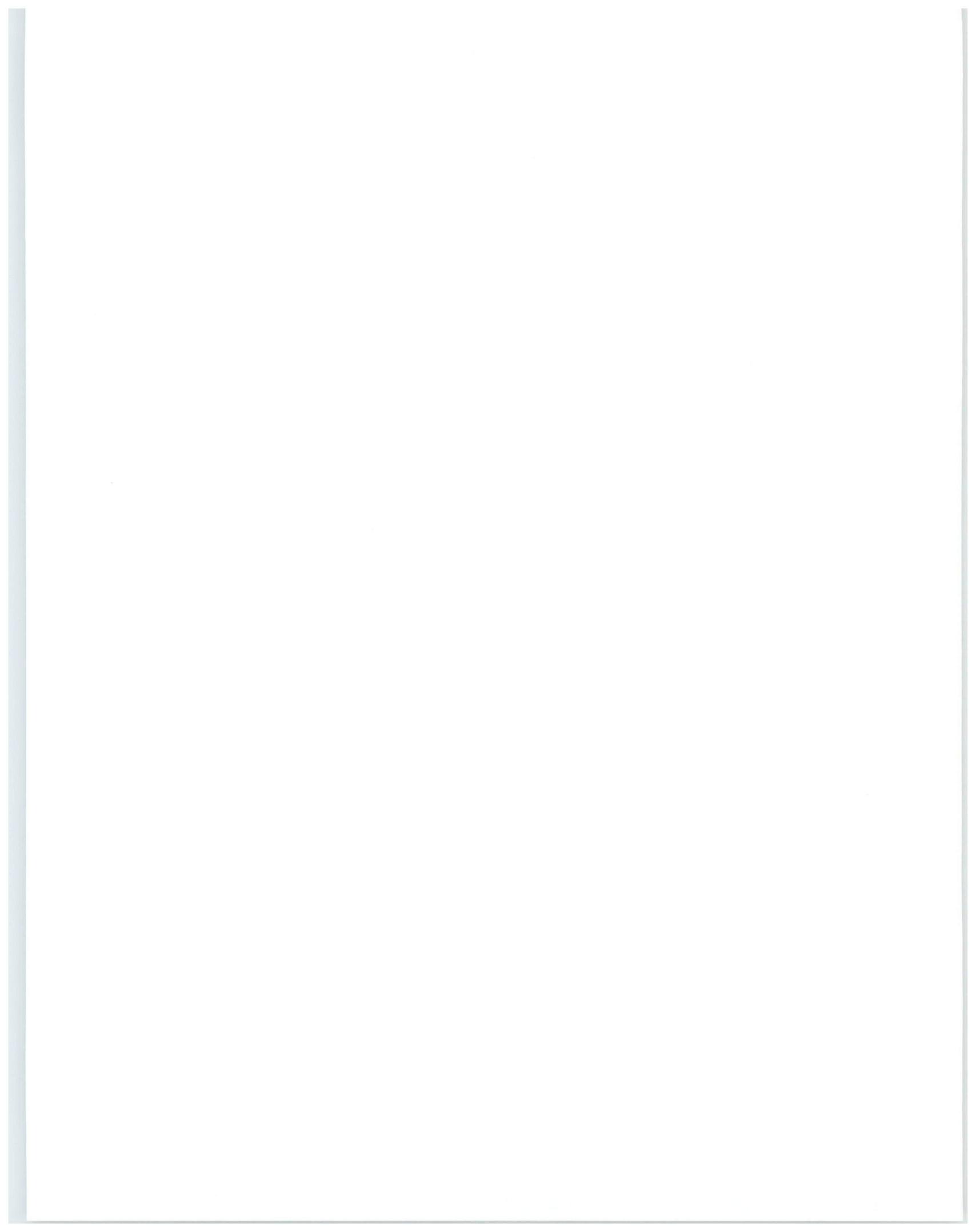
Commission de l'administration publique

PROCÈS-VERBAL

Séance de travail du 29 août 2006

Détermination des conclusions et recommandations de la Commission
à la suite de l'audition du sous-ministre de la Santé et des Services
sociaux dans le cadre du suivi des travaux de la Commission
concernant les services de santé mentale





PROCÈS-VERBAL

Commission de l'administration publique

Séance de travail du mardi 29 août 2006

Mandat : Détermination des conclusions et recommandations de la Commission à la suite de l'audition du sous-ministre de la Santé et des Services sociaux dans le cadre du suivi des travaux de la Commission concernant les services de santé mentale

Membres présents :

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission

Mme Perreault (Chauveau), vice-présidente de la Commission

M. Bergeron (Verchères)

M. Bordeleau (Acadie)

Mme Charest (Rimouski), porte-parole de l'opposition officielle en matière de services sociaux, membre temporaire

Mme Gaudet (Maskinongé)

Mme Maltais (Taschereau)

M. Paquet (Laval-des-Rapides)

Mme Vermette (Marie-Victorin)

Autre participante :

Mme Michèle Rioux, agente de recherche, Division de la recherche, Bibliothèque de l'Assemblée nationale

La Commission se réunit à 17 h 08 sous la présidence de Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission.

À la demande de la présidente, Mme Rioux, recherchiste de la Commission, fait une synthèse des points saillants de l'audition.

Une discussion s'engage entre les membres de la Commission, qui se disent satisfaits des réponses obtenues au cours de l'audition. Ils considèrent que le sous-ministre a fait preuve d'une grande transparence, qu'il a pris des engagements fermes et qu'il se réfère beaucoup aux indicateurs.

La Commission émet certaines réserves par rapport à la distribution des ressources financières dans le secteur de la santé mentale et s'inquiète de la sectorisation des services. À cet égard, elle souhaite que le ministère de la Santé et des Services sociaux suive ce dossier de près et fasse état des résultats dans son prochain rapport annuel de gestion.

À 17 h 45, la Commission ajourne ses travaux sine die.

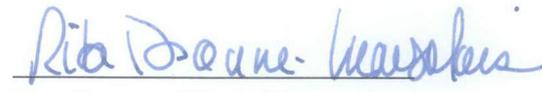
La secrétaire de la Commission,

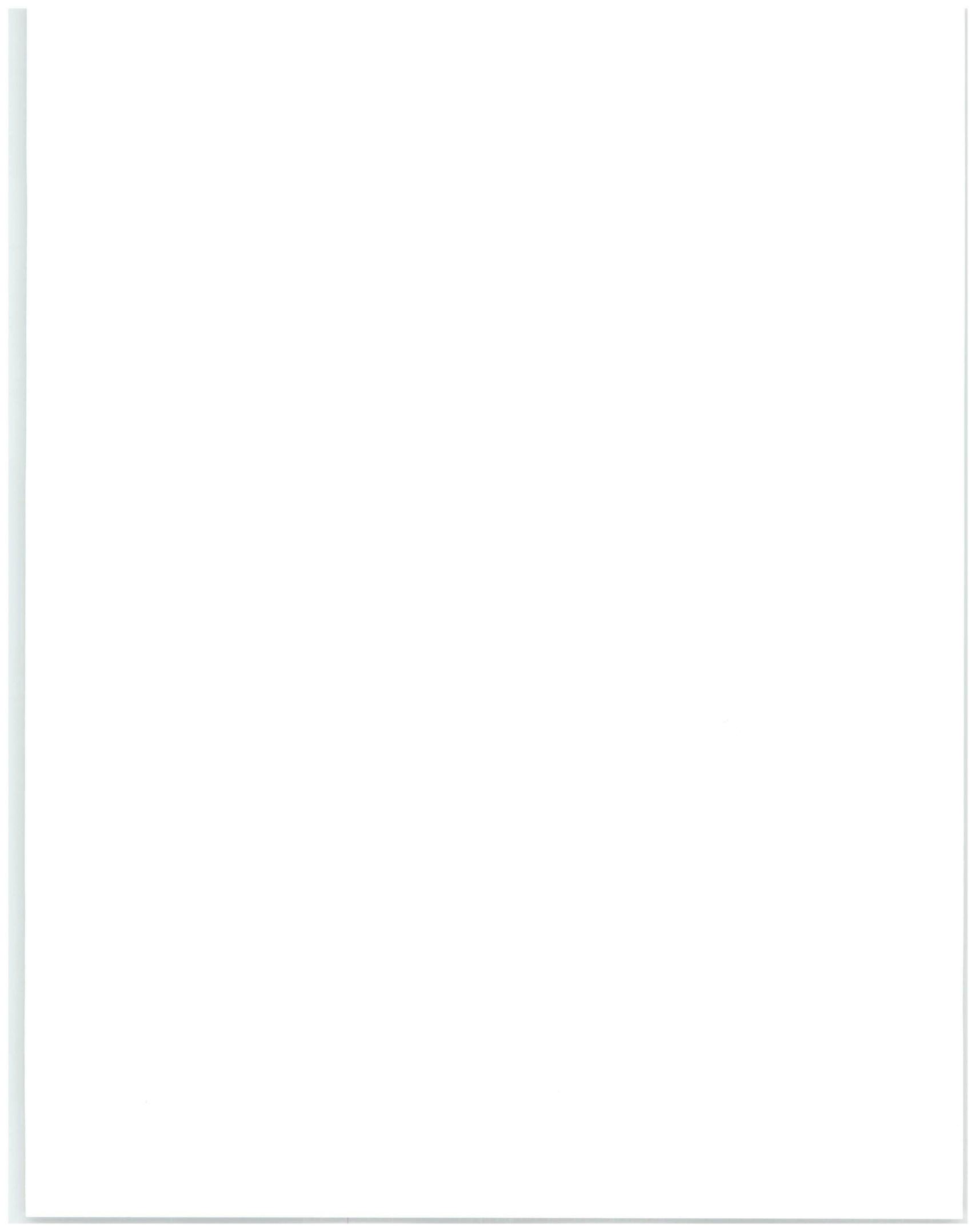

Nancy Ford

NF/df

Québec, le 6 septembre 2006

La présidente de la Commission,


Rita Dionne-Marsolais





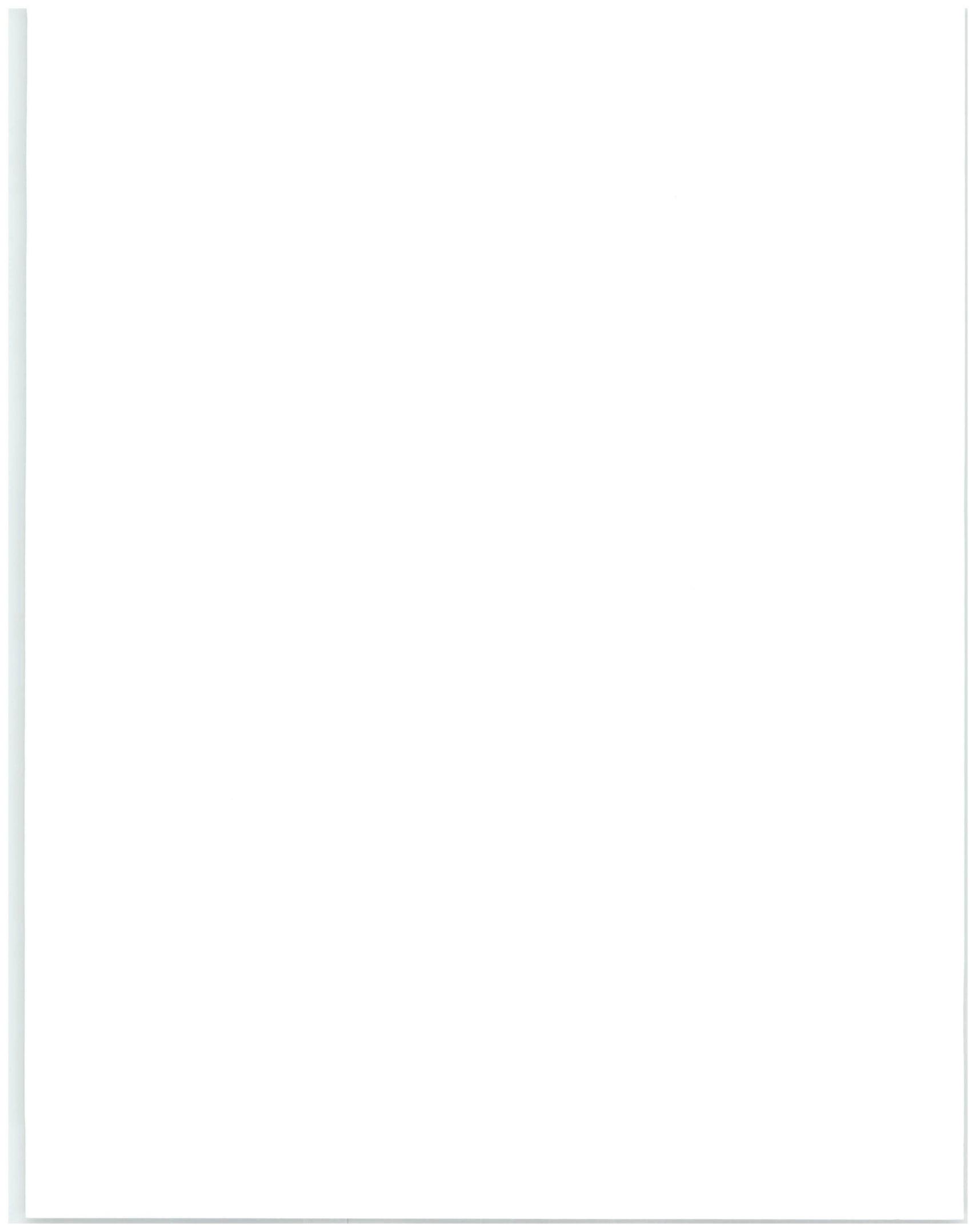
TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE — DEUXIÈME SESSION

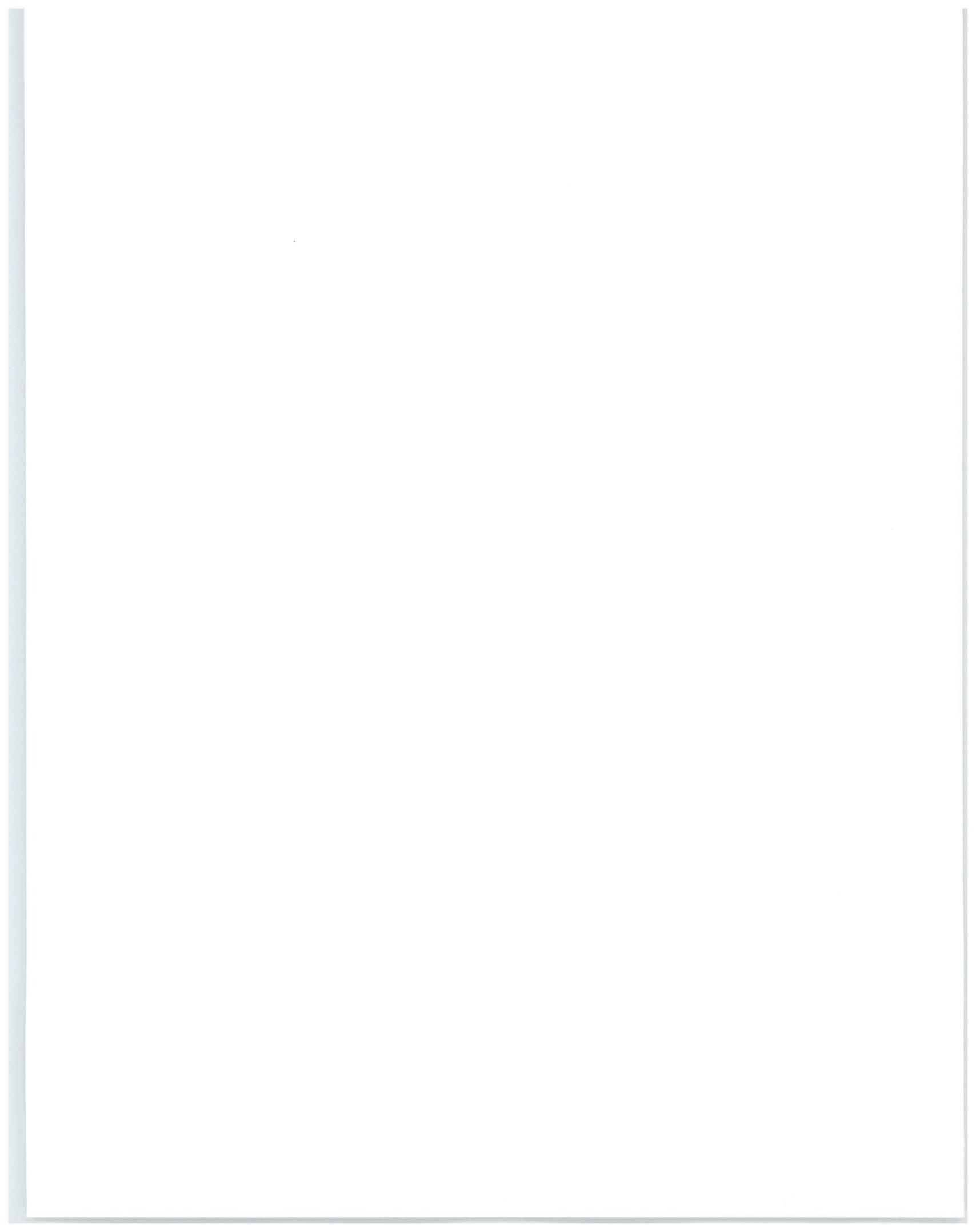
Commission de l'administration publique

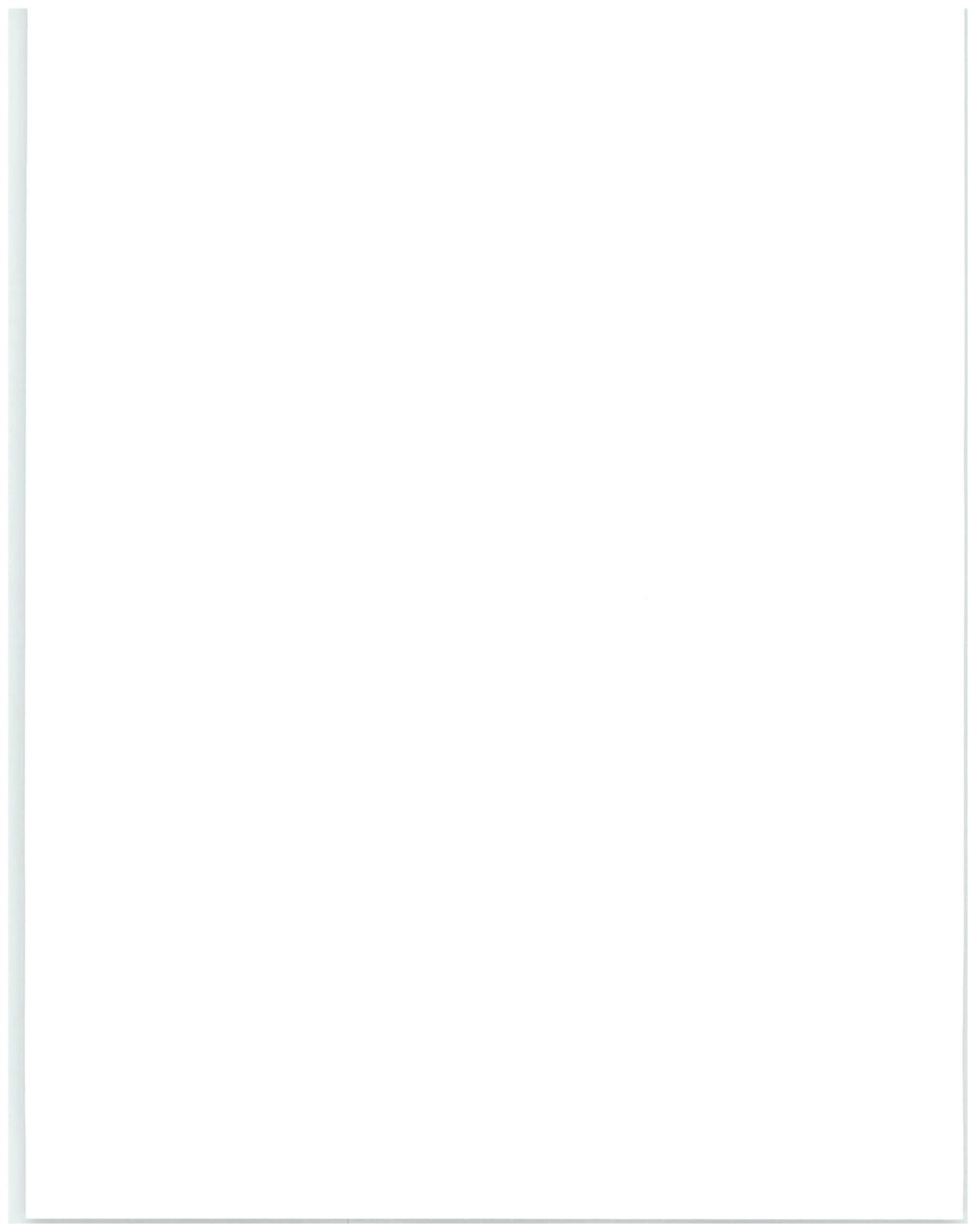
PROCÈS-VERBAL

Séance de travail du 27 septembre 2006

Préparation de l'audition de la sous-ministre de la Famille, des Aînés
et de la Condition féminine concernant le rapport annuel
de gestion 2004-2005 du Ministère







PROCÈS-VERBAL

Commission de l'administration publique

Séance de travail du mercredi 27 septembre 2006

Mandat : Préparation de l'audition de la sous-ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine concernant le rapport annuel de gestion 2004-2005 du Ministère

Membres présents :

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission

Mme Perreault (Chauveau), vice-présidente de la Commission

M. Bergeron (Verchères)

Mme Caron (Terrebonne), porte-parole de l'opposition officielle en matière de condition féminine, membre temporaire

Mme Champagne (Champlain), porte-parole de l'opposition officielle en matière d'aînés, membre temporaire

M. Legendre (Blainville), porte-parole de l'opposition officielle en matière de famille, membre temporaire

M. Paquin (Saint-Jean)

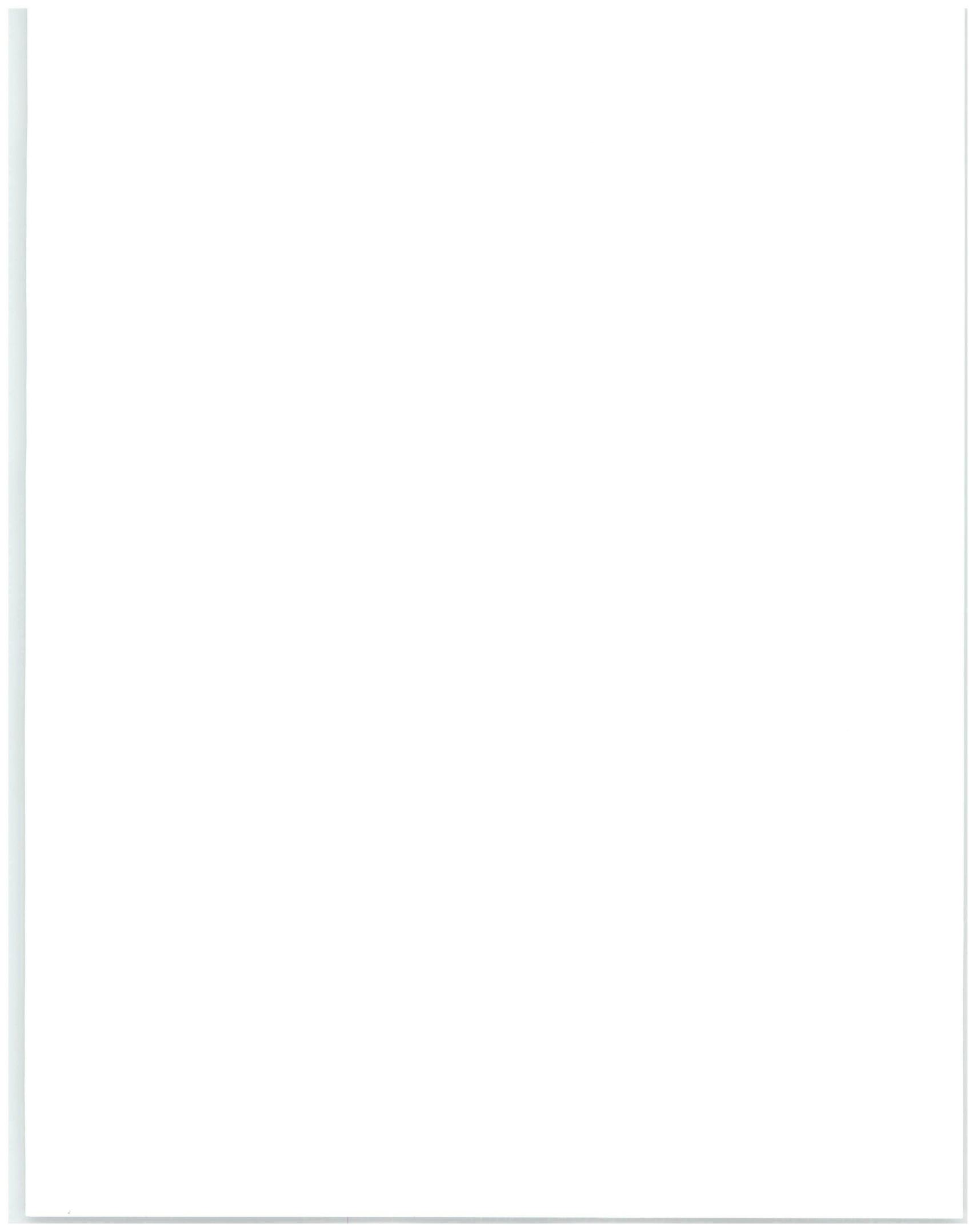
M. Rioux (Iberville)

Mme Vermette (Marie-Victorin)

Autre participant :

M. Simon Blouin, agent de recherche, Division de la recherche, Bibliothèque de l'Assemblée nationale

La Commission se réunit à 9 h 30 sous la présidence de Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission.



ORGANISATION DES TRAVAUX

Mme la présidente rappelle l'objet de la séance.

PRÉPARATION DE L'AUDITION

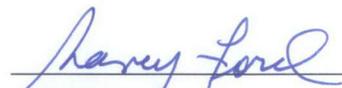
M. Blouin rappelle les résultats de l'examen du rapport annuel de gestion 2004-2005 du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, pour ce qui concerne les volets aînés et condition féminine, et propose certaines pistes de questionnement.

Une discussion s'engage.

À 10 h 30, la Commission suspend ses travaux quelques instants avant d'entreprendre l'audition de la sous-ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine.

La secrétaire de la Commission,

La présidente de la Commission,


Nancy Ford


Rita Dionne-Marsolais

NF/df

Québec, le 17 octobre 2006



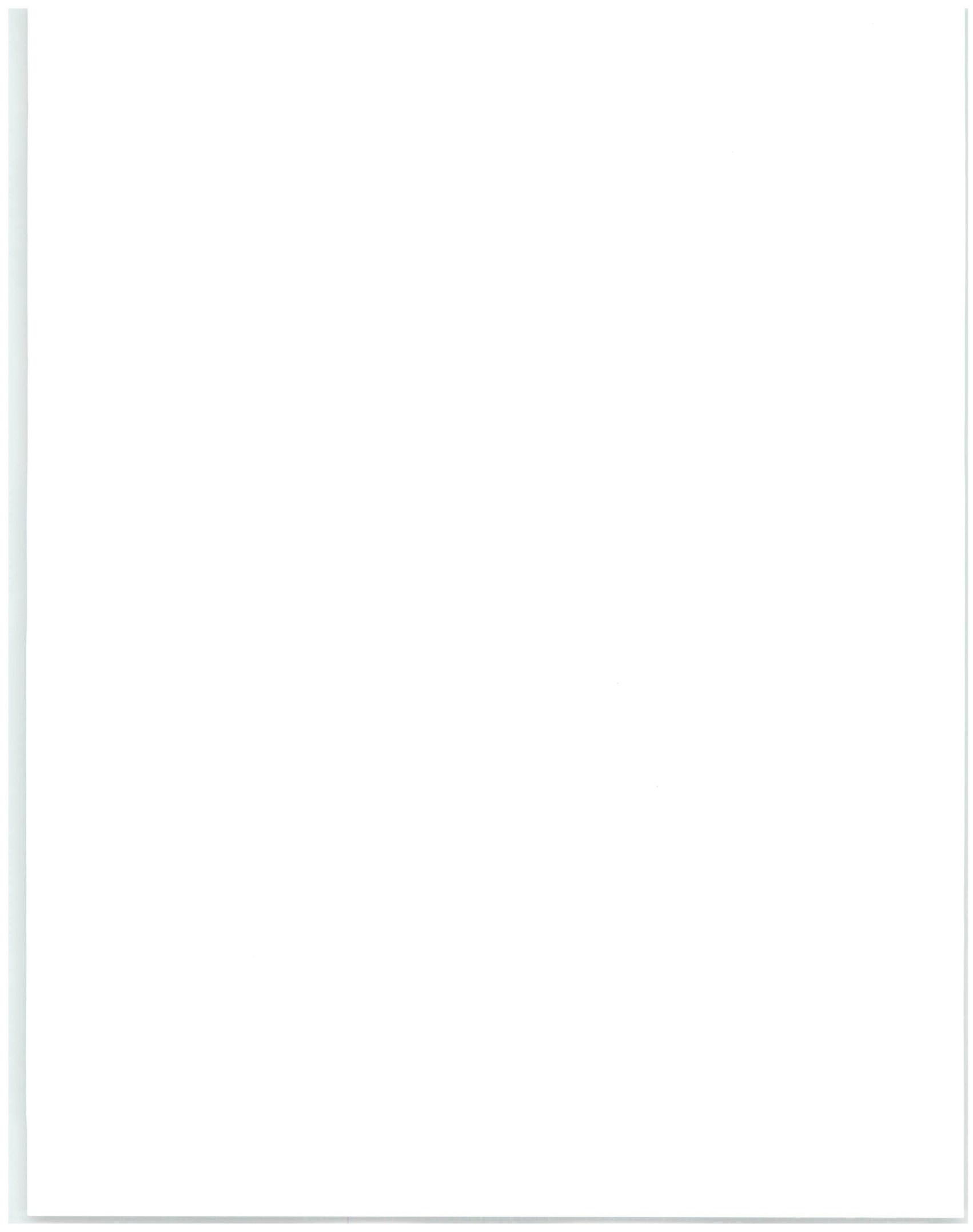
TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE — DEUXIÈME SESSION

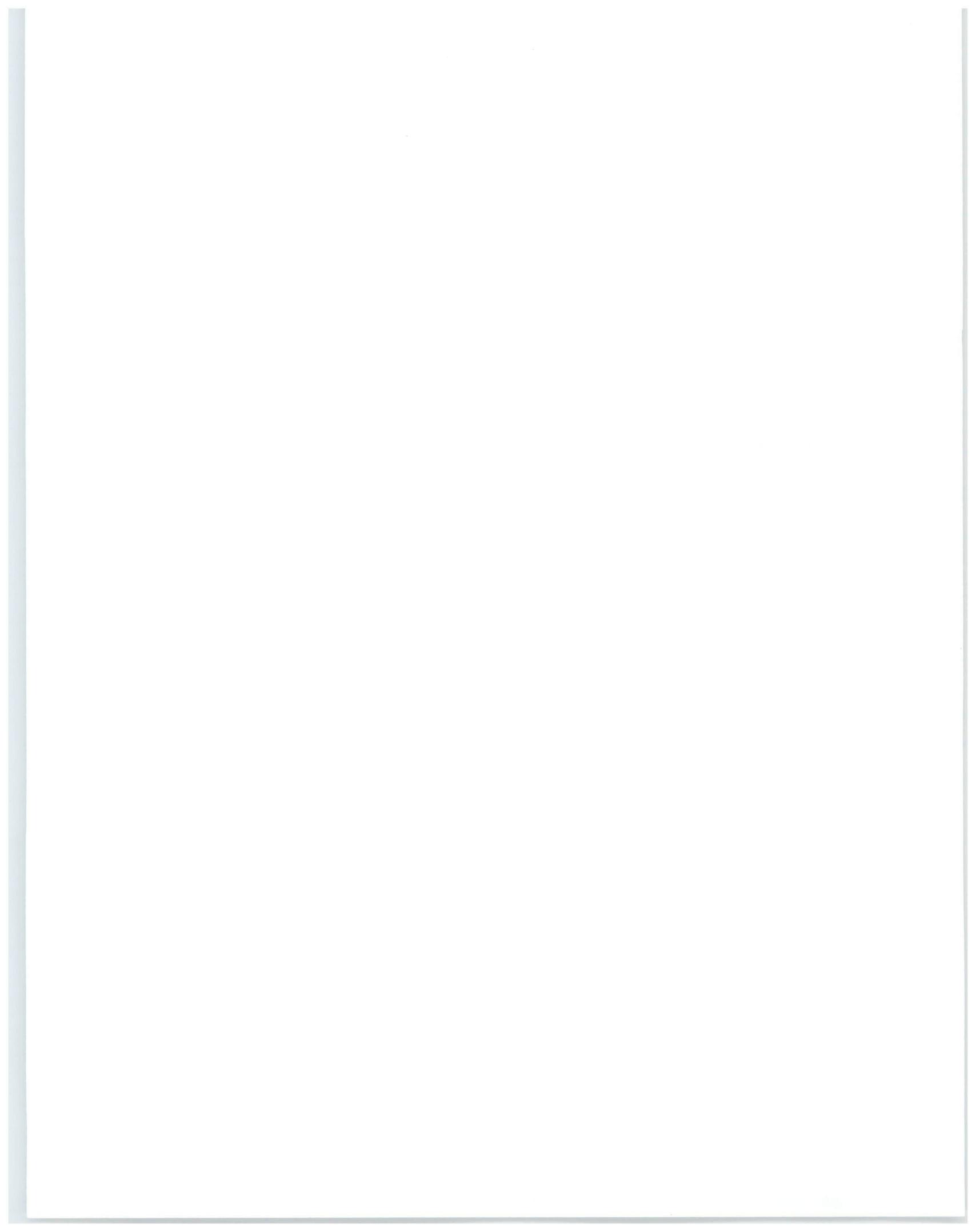
Commission de l'administration publique

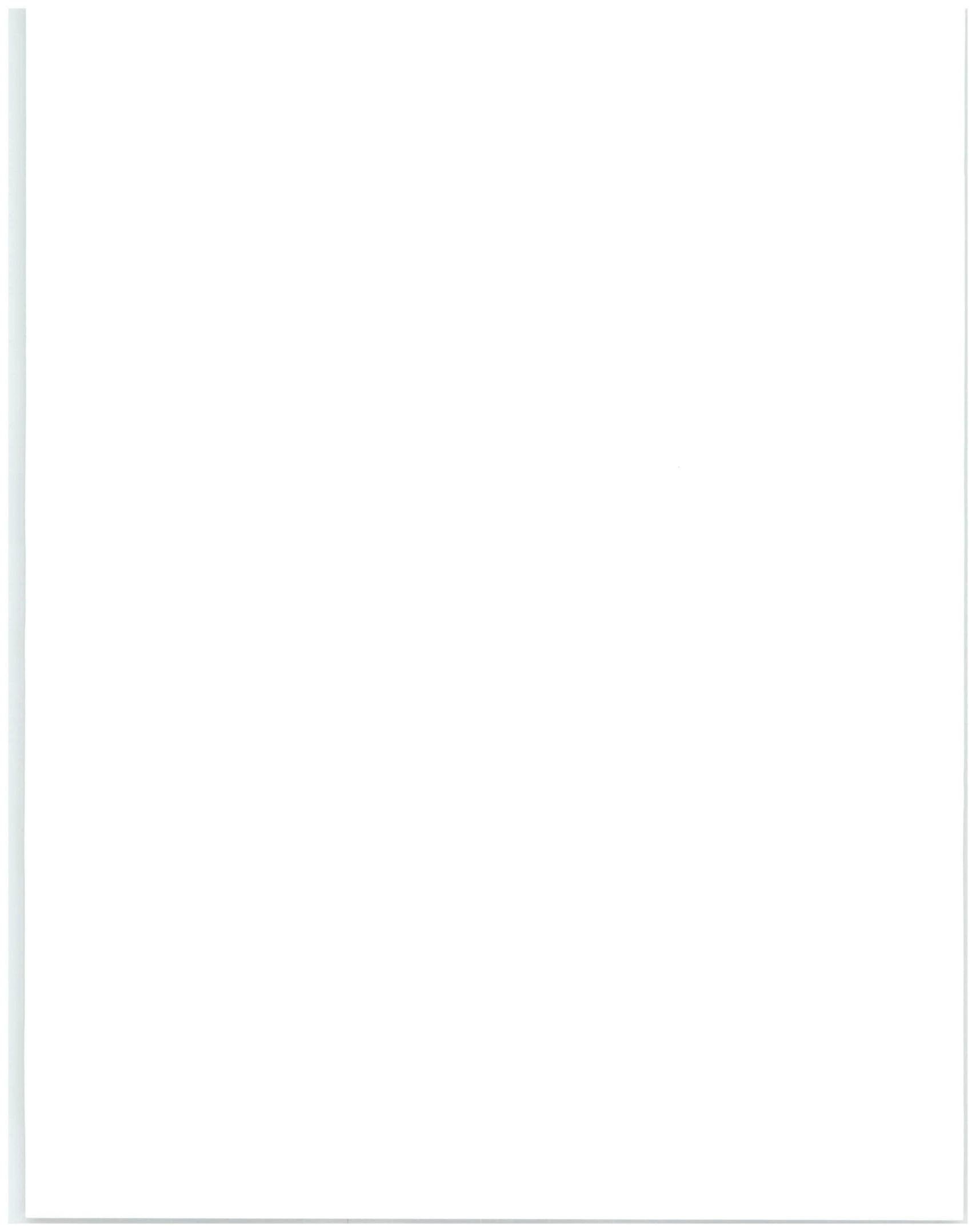
PROCÈS-VERBAL

Séance de travail du 27 septembre 2006

Détermination des conclusions et recommandations de la Commission
à la suite de l'audition de la sous-ministre de la Famille, des Aînés
et de la Condition féminine concernant le rapport annuel
de gestion 2004-2005 du Ministère







PROCÈS-VERBAL

Commission de l'administration publique

Séance de travail du mercredi 27 septembre 2006

Mandat : Détermination des conclusions et recommandations de la Commission à la suite de l'audition de la sous-ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine concernant le rapport annuel de gestion 2004-2005 du Ministère

Membres présents :

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission

M. Bergeron (Verchères)

M. Paquin (Saint-Jean)

M. Rioux (Iberville)

Mme Vermette (Marie-Victorin)

Autre participant :

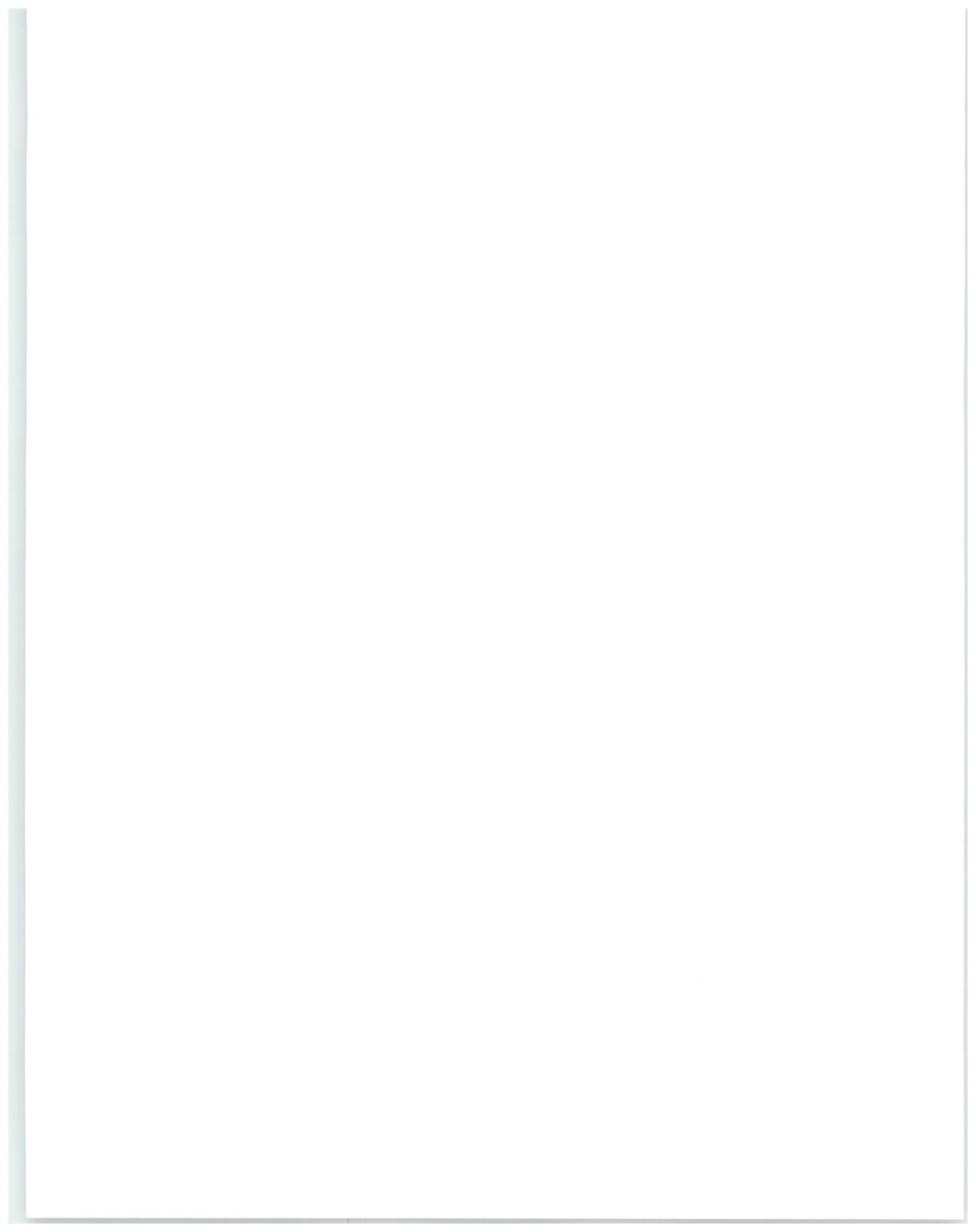
M. Simon Blouin, agent de recherche, Division de la recherche, Bibliothèque de l'Assemblée nationale

La Commission se réunit à 12 h 45 sous la présidence de Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission.

À la demande de la présidente, M. Blouin, chercheur de la Commission, fait une synthèse des points saillants de l'audition.

Une discussion s'engage entre les membres de la Commission. Il en ressort les conclusions suivantes :

- l'exercice de contrôle parlementaire a été constructif et a permis de mettre en perspective les réalisations du Ministère, ainsi que ses défis;



- puisqu'il s'agit d'un ministère à vocation horizontale, il est important d'avoir des indicateurs de performance qui permettent d'évaluer de manière précise la réussite des actions et l'état d'avancement des dossiers dans les autres entités, le Ministère ne contrôlant pas l'ensemble des échéanciers de réalisation;
- s'agissant de l'action ministérielle en regard des personnes âgées, il est important de mettre à jour la *Déclaration de services aux citoyens* pour y inclure les engagements propres à cette clientèle et terminer le plan d'action gouvernemental concernant leur participation au développement de la société québécoise;
- s'agissant du volet de la condition féminine, la *Déclaration de services aux citoyens* devrait aussi inclure des engagements propres à ce secteur.

La Commission est préoccupée par le retard observé dans l'élaboration d'une politique et d'un plan d'action sur le soutien des droits des femmes. Elle encourage fortement l'initiative du gouvernement d'assurer, d'ici à cinq ans, une représentation de 50% des femmes au sein des conseils d'administration des sociétés d'État.

À 12 h 54, il est convenu de procéder à la vérification d'engagements financiers.

VÉRIFICATION DES ENGAGEMENTS FINANCIERS

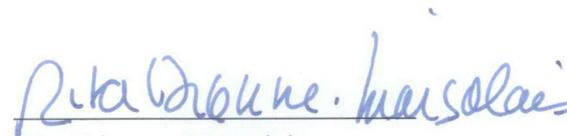
Une discussion s'engage sur les listes d'engagements financiers des ministères et des organismes transmises aux membres pour vérification.

À 13 h 30, la Commission ajourne ses travaux sine die.

La secrétaire de la Commission,

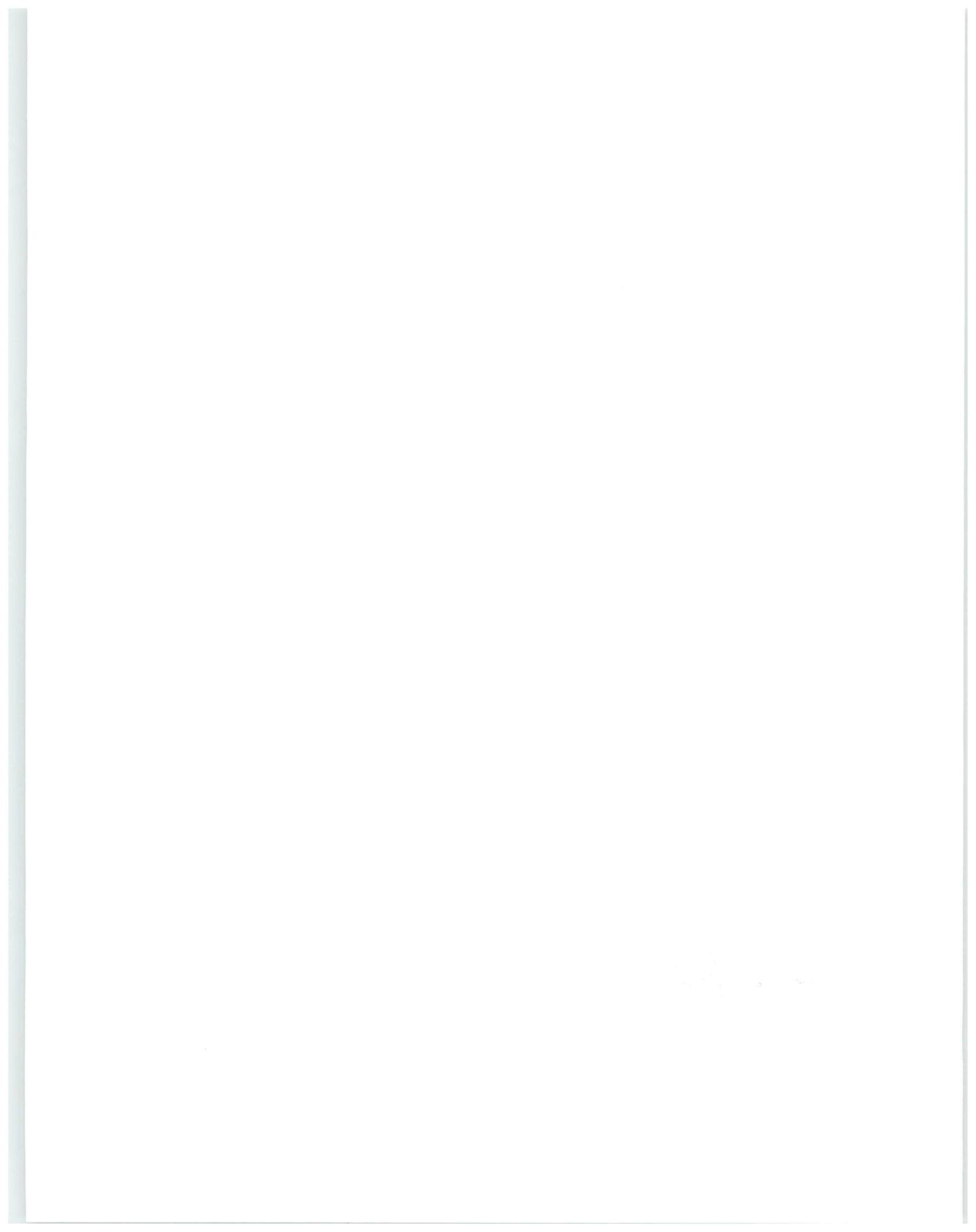

Nancy Ford

La présidente de la Commission,


Rita Dionne-Marsolais

NF/df

Québec, le 20 octobre 2006





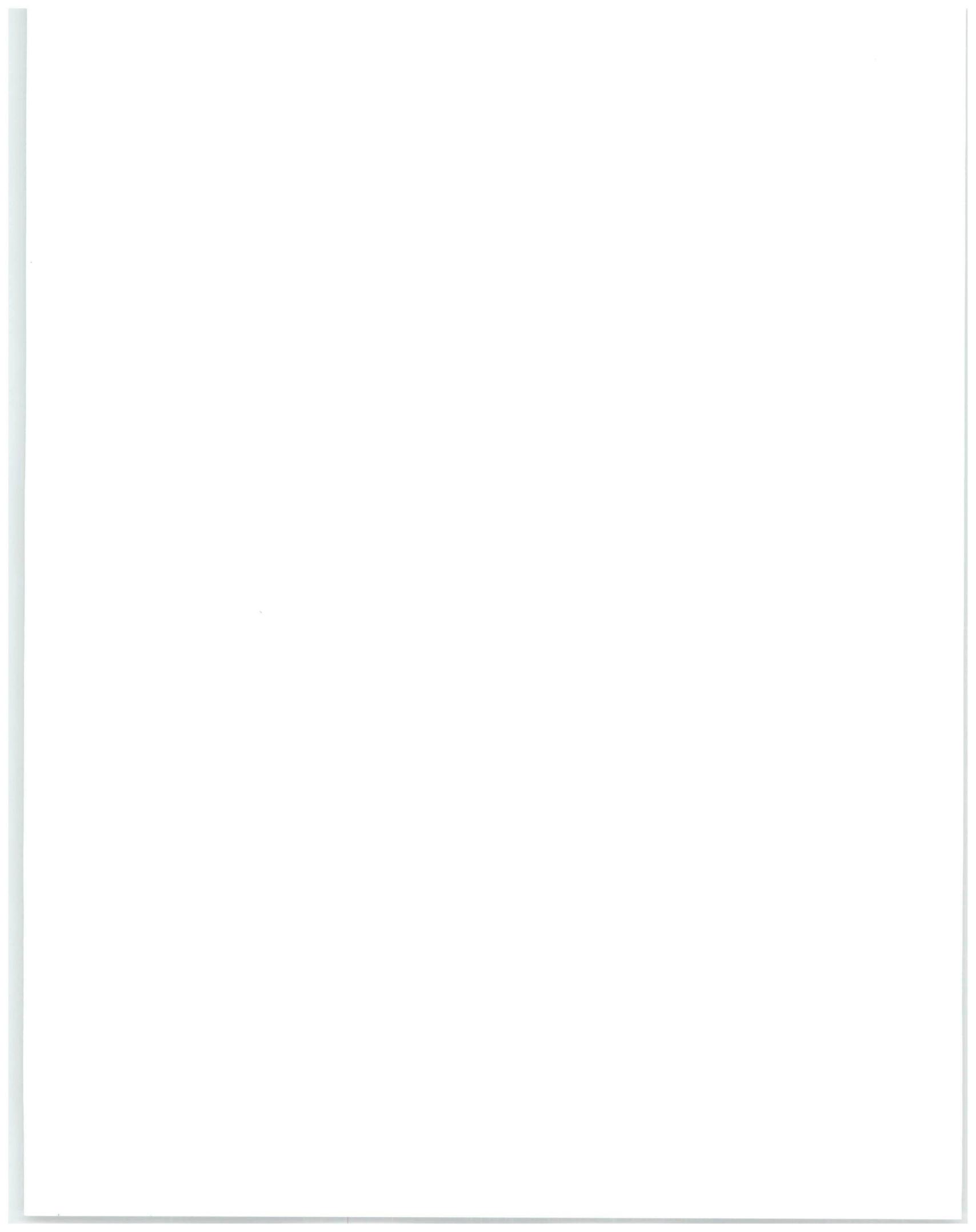
TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE — DEUXIÈME SESSION

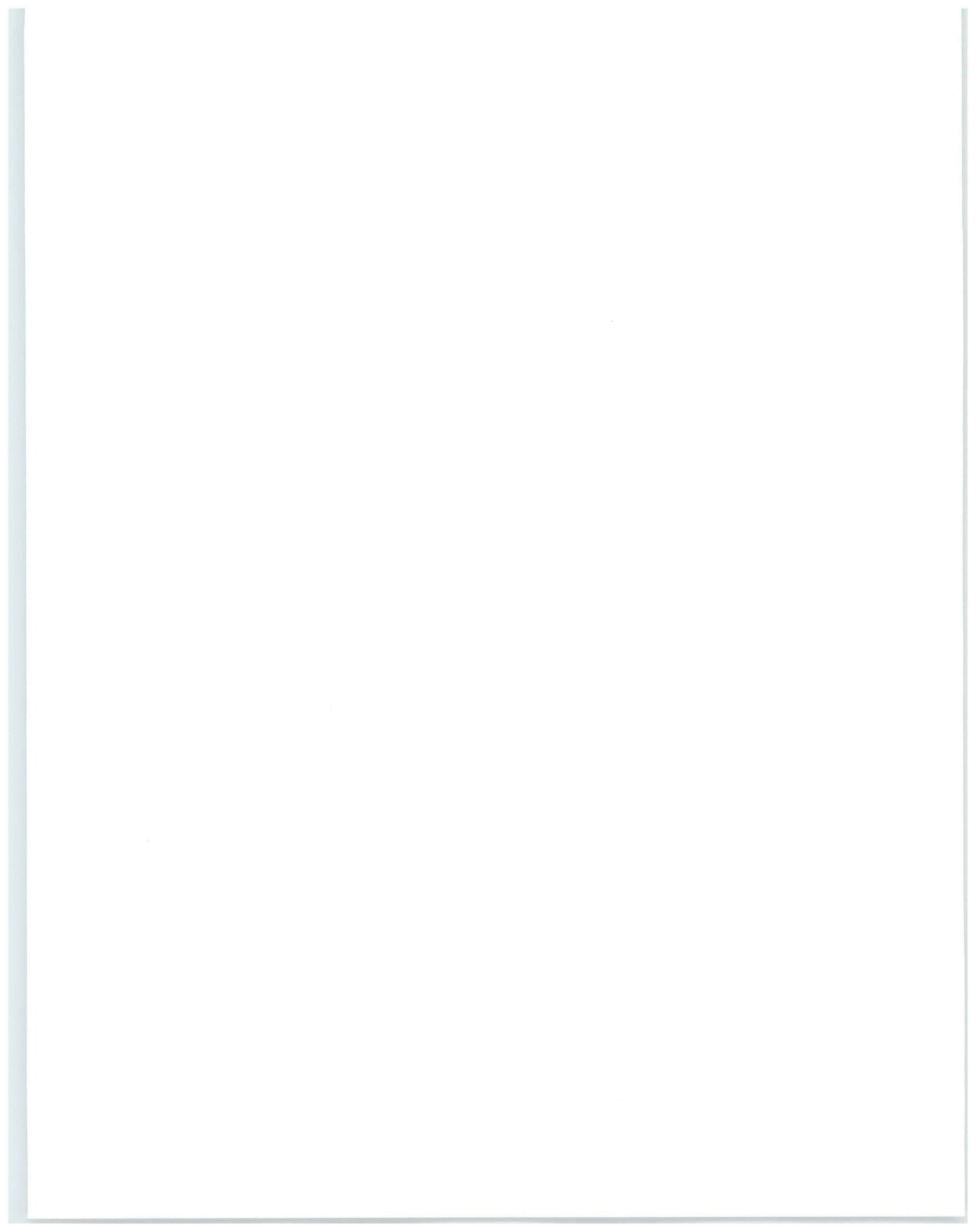
Commission de l'administration publique

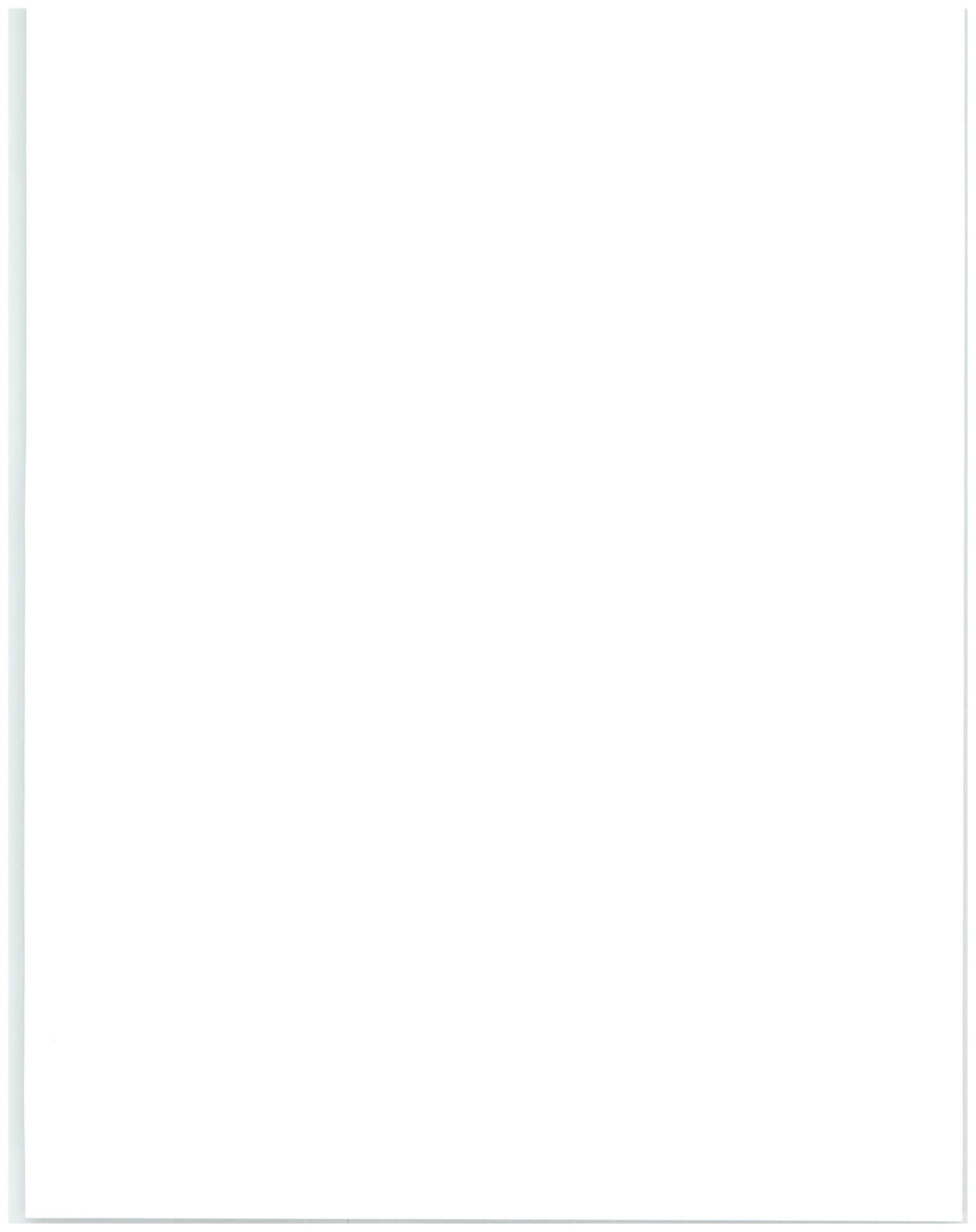
PROCÈS-VERBAL

Séance de travail du 24 octobre 2006

Préparation de l'audition du sous-ministre de l'Agriculture,
des Pêcheries et de l'Alimentation concernant l'inspection des aliments
(chapitre 2, tome I, rapport du Vérificateur général 2005-2006)







PROCÈS-VERBAL

Commission de l'administration publique

Séance de travail du mardi 24 octobre 2006

Mandat : Préparation de l'audition du sous-ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation concernant l'inspection des aliments (chapitre 2, tome I, rapport du Vérificateur général 2005-2006)

Membres présents :

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission

Mme Perreault (Chauveau), vice-présidente de la Commission

M. Arseneau (Îles-de-la-Madeleine), porte-parole de l'opposition officielle en matière d'agriculture, de pêcheries et d'alimentation, membre temporaire

Mme Gaudet (Maskinongé)

M. Paquet (Laval-des-Rapides)

M. Rioux (Iberville)

Mme Vermette (Marie-Victorin)

Autres participants :

Du Bureau du Vérificateur général :

M. Michel Samson, directeur principal

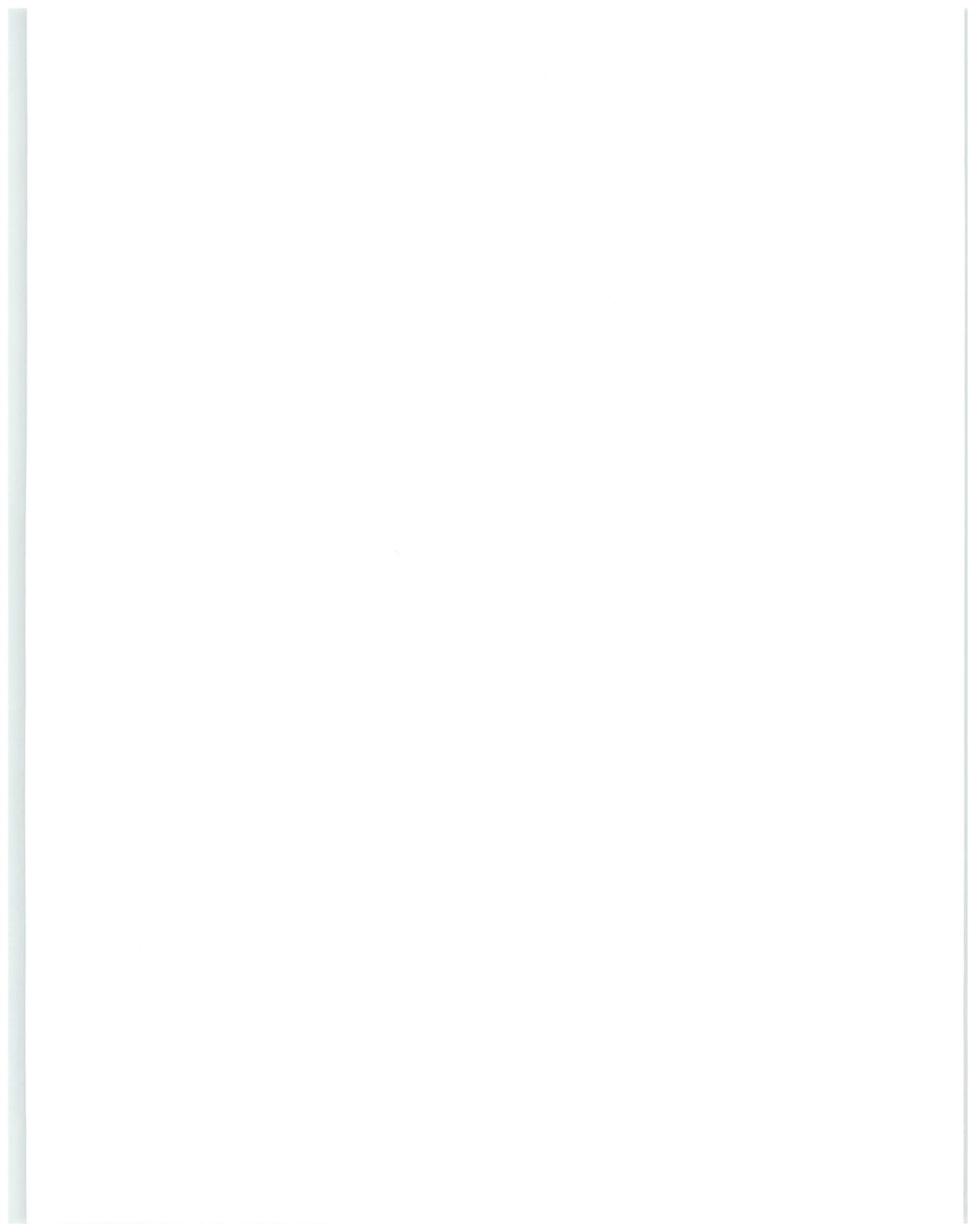
M. Jean Villeneuve, directeur de vérification

Mme Marise Simard, chargée de projet

De la Division de la recherche de la Bibliothèque de l'Assemblée nationale :

M. Alain Gariépy, agent de recherche

La Commission se réunit à 9 h 40 sous la présidence de Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission.



ORGANISATION DES TRAVAUX

Mme la présidente rappelle l'objet de la séance.

PRÉPARATION DE L'AUDITION

Mme la présidente invite M. Samson et les représentants du Bureau du vérificateur général à présenter les constats découlant de leur vérification de l'optimisation des ressources concernant l'inspection des aliments.

M. Samson, M. Villeneuve et Mme Simard font une présentation, avec support informatique, des thèmes abordés dans le document de travail et soumettent aux membres de la Commission les pistes de réflexion qui pourraient être questionnées lors de l'audition du sous-ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation.

Il s'ensuit des échanges entre les membres de la Commission et les représentants du Bureau du vérificateur général.

À 11 h 30, la Commission ajourne ses travaux au mercredi 25 octobre 2006, à 9 h 30.

La secrétaire de la Commission,

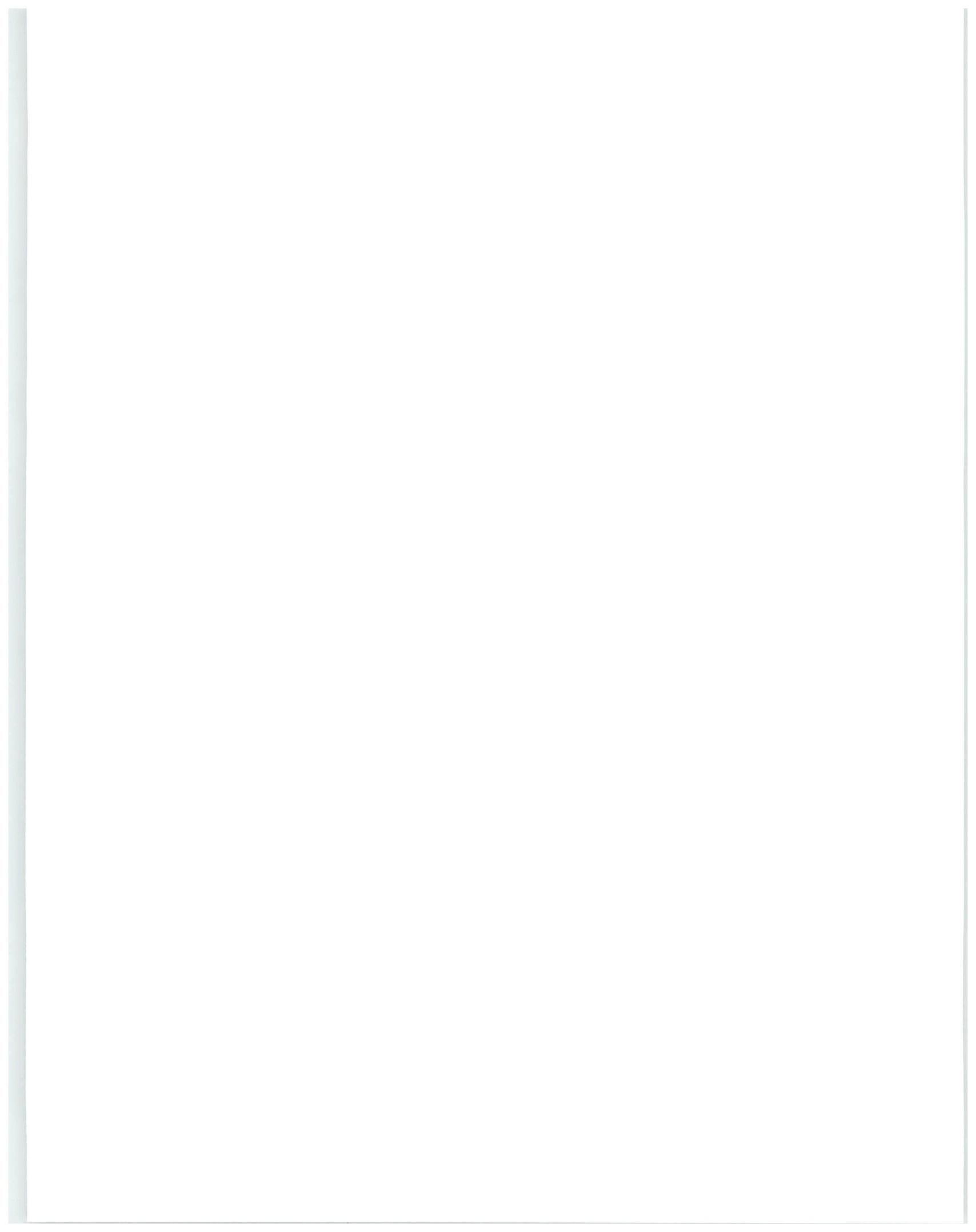

Nancy Ford

NF/df

Québec, le 2 novembre 2006

La présidente de la Commission,


Rita Dionne-Marsolais





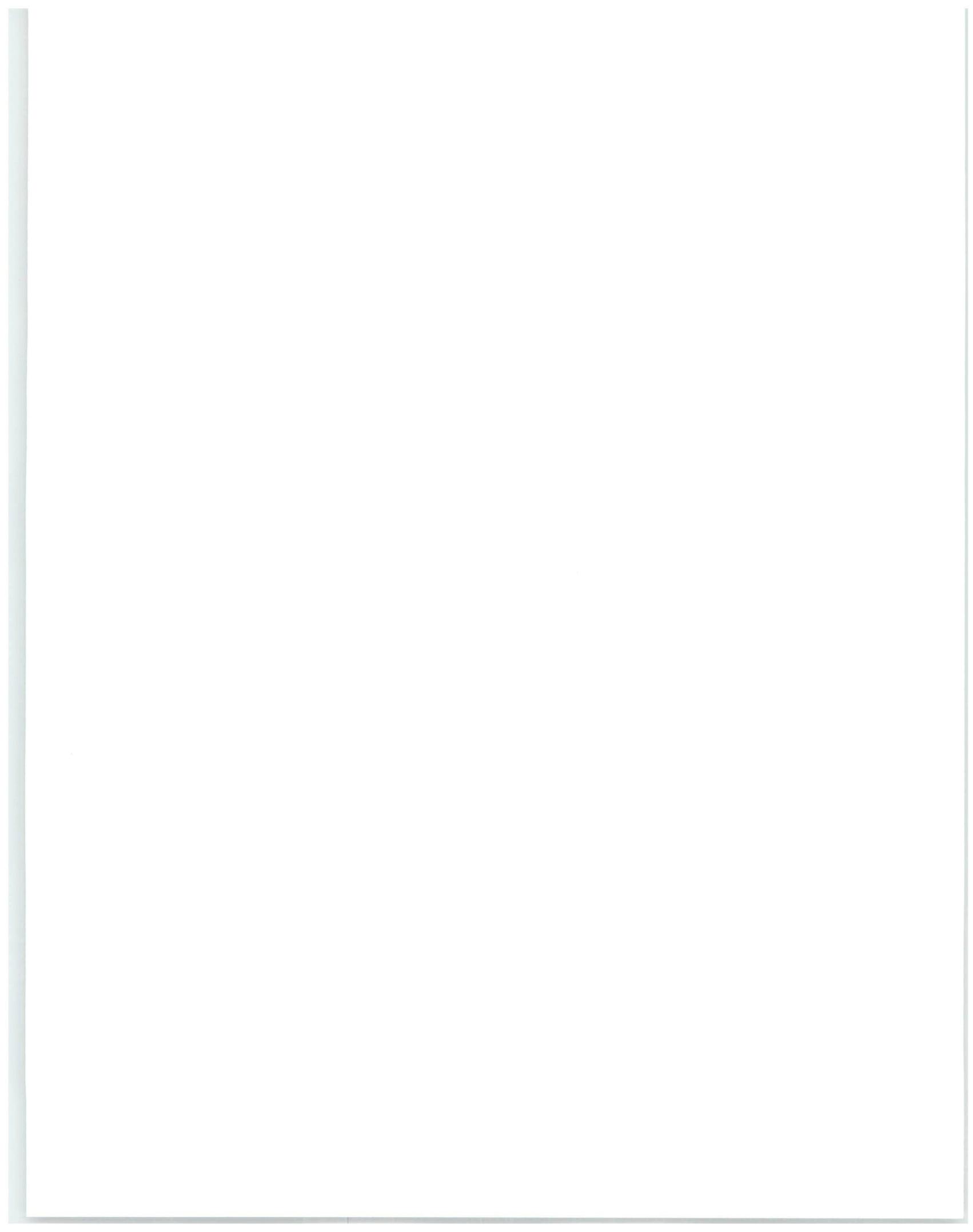
TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE — DEUXIÈME SESSION

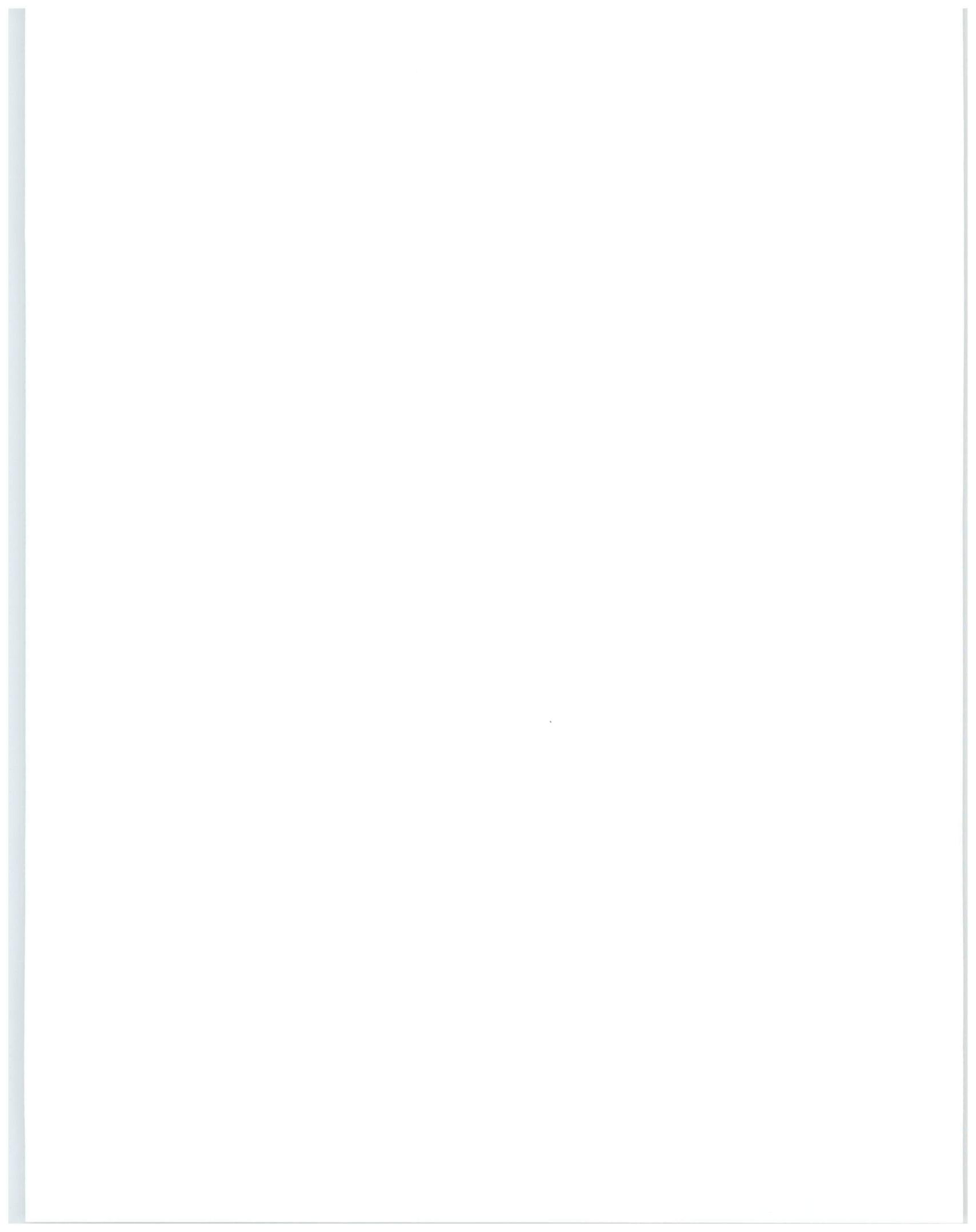
Commission de l'administration publique

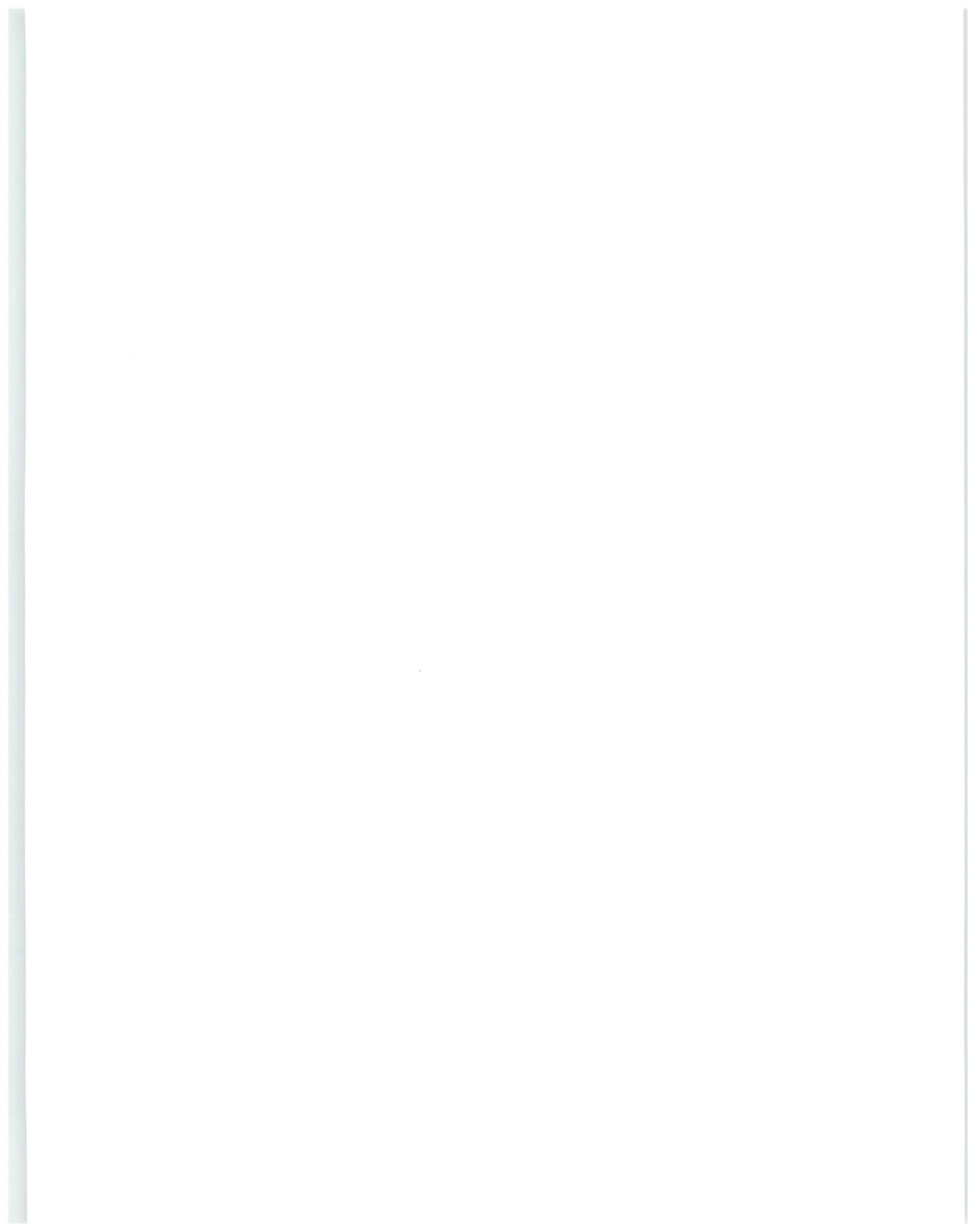
PROCÈS-VERBAL

Séance de travail du 25 octobre 2006

Détermination des conclusions et recommandations de la Commission
à la suite de l'audition du sous-ministre de l'Agriculture, des Pêcheries
et de l'Alimentation concernant l'inspection des aliments
(chapitre 2, tome I, rapport du Vérificateur général 2005-2006)







PROCÈS-VERBAL

Commission de l'administration publique

Séance de travail du mercredi 25 octobre 2006

Mandat : Détermination des conclusions et recommandations de la Commission à la suite de l'audition du sous-ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation concernant l'inspection des aliments (chapitre 2, tome I, rapport du Vérificateur général 2005-2006)

Membres présents :

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission

Mme Perreault (Chauveau), vice-présidente de la Commission

M. Arseneau (Îles-de-la-Madeleine), porte-parole de l'opposition officielle en matière d'agriculture, de pêcheries et d'alimentation, membre temporaire

M. Bordeleau (Acadie)

M. Paquet (Laval-des-Rapides)

M. Rioux (Iberville)

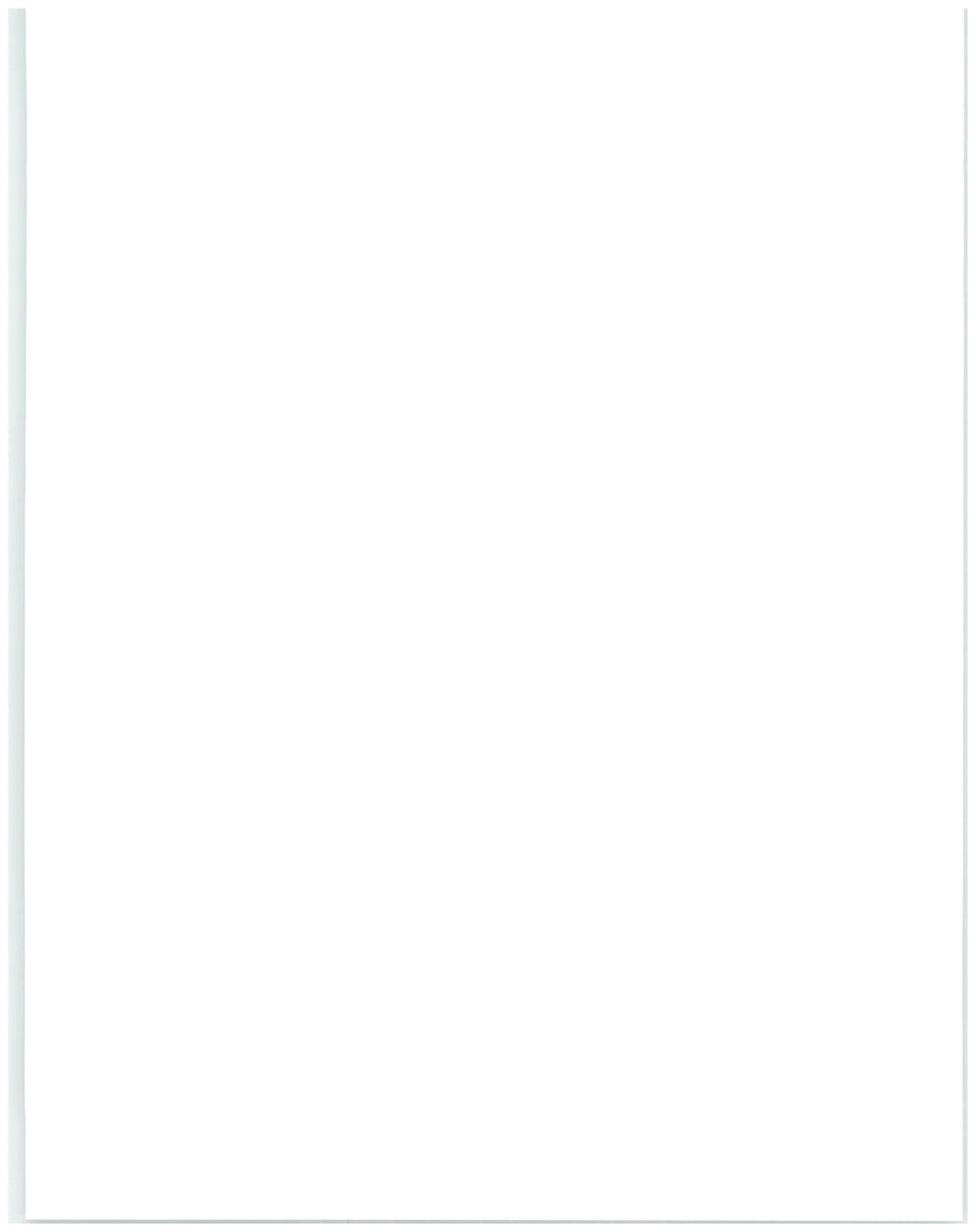
Mme Vermette (Marie-Victorin)

Autre participant :

M. Alain Gariépy, agent de recherche, Division de la recherche, Bibliothèque de l'Assemblée nationale

La Commission se réunit à 12 h 12 sous la présidence de Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission.

À la demande de la présidente, M Gariépy, chercheur de la Commission, fait une synthèse des points saillants de l'audition.



Une discussion s'engage entre les membres de la Commission. Il en ressort les conclusions suivantes :

- le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale devrait prendre les mesures nécessaires afin d'harmoniser la fréquence et les méthodes d'inspection des établissements alimentaires sur tout le territoire du Québec;
- le Ministère devrait examiner l'opportunité de publier les rapports d'inspection;
- les ententes de services qui lient le Centre à la Ville de Montréal et à l'Agence canadienne d'inspection des aliments devraient être réévaluées avant leur prochain renouvellement;
- le Ministère devrait revoir le système actuel d'inspection des abattoirs sans permis.

À 12 h 40, la Commission ajourne ses travaux sine die.

La secrétaire de la Commission,

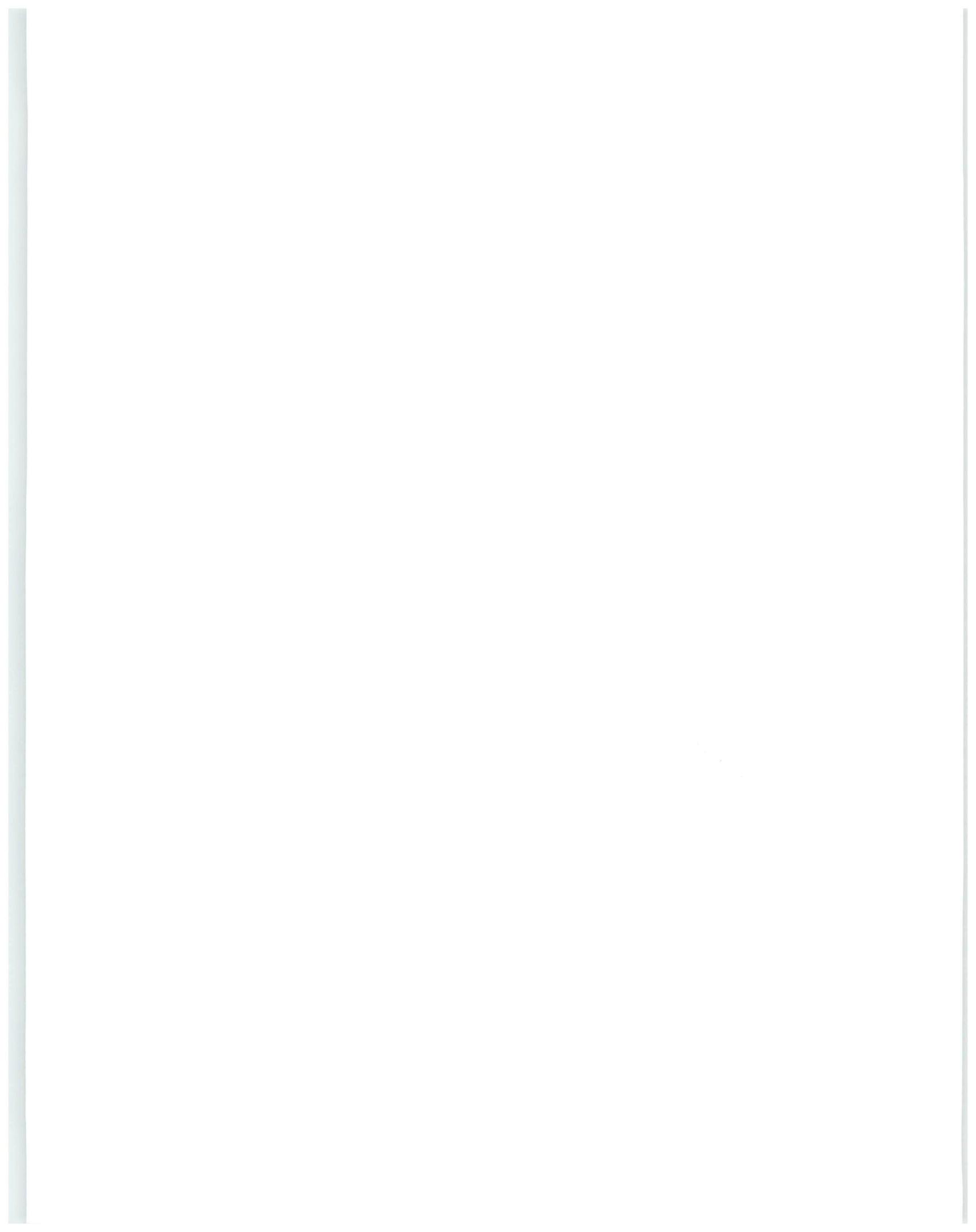

Nancy Ford

La présidente de la Commission,


Rita Dionne-Marsolais

NF/df

Québec, le 2 novembre 2006





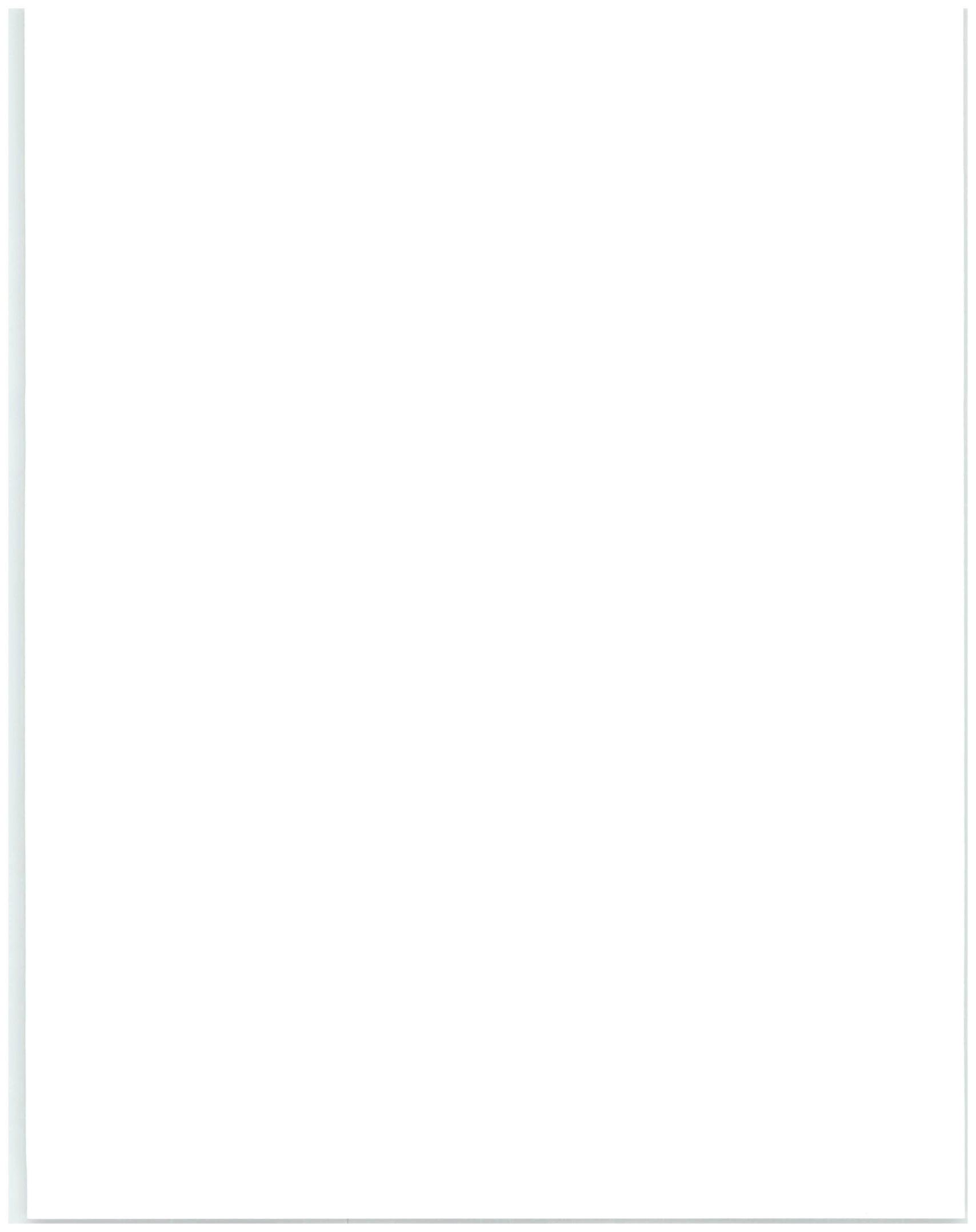
TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE — DEUXIÈME SESSION

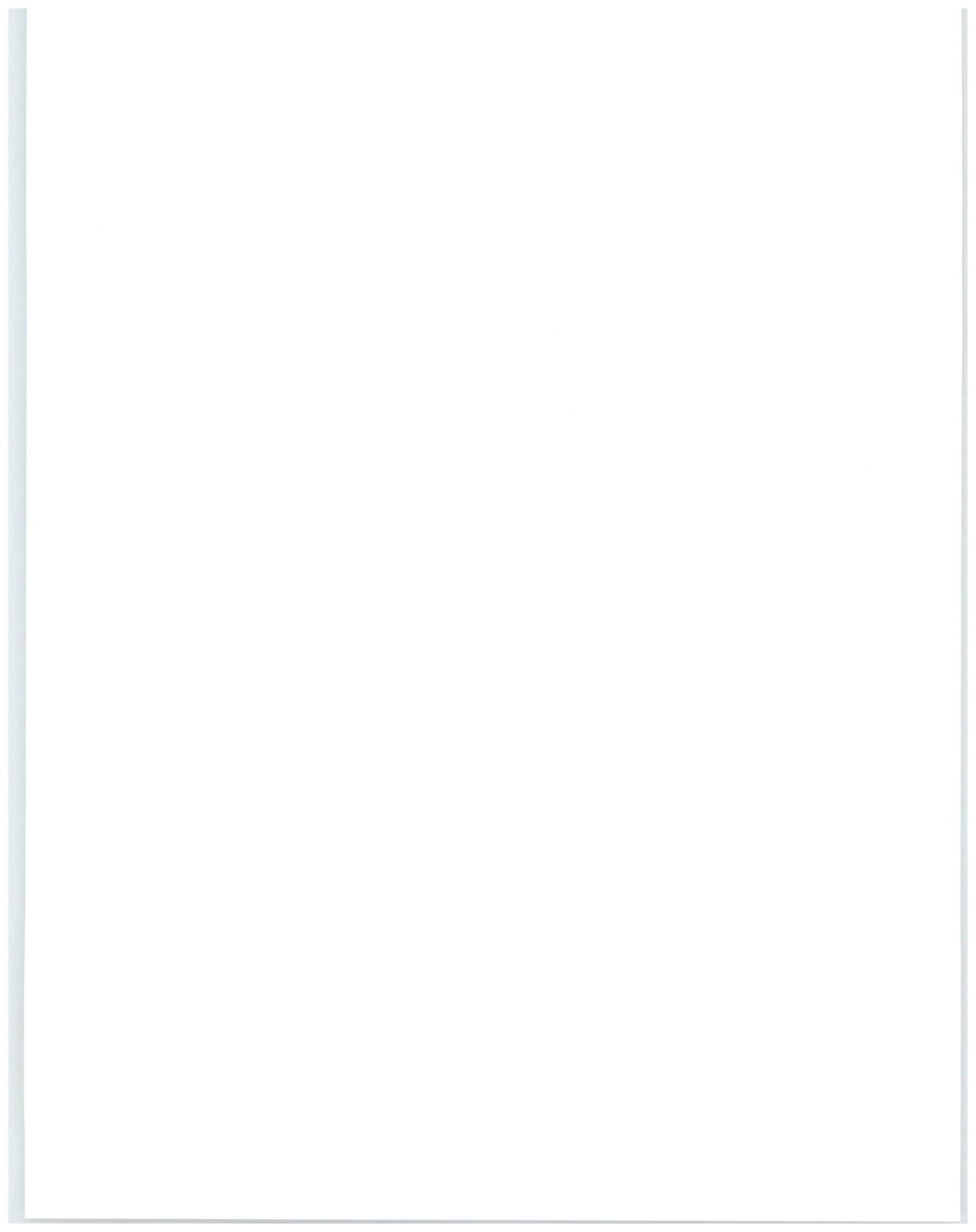
Commission de l'administration publique

PROCÈS-VERBAL

Séance de travail du 14 novembre 2006

Préparation de l'audition de la sous-ministre du Travail
concernant le rapport annuel de gestion 2005-2006 du Ministère





PROCÈS-VERBAL

Commission de l'administration publique

Séance de travail du mardi 14 novembre 2006

Mandat : Préparation de l'audition de la sous-ministre du Travail concernant le rapport annuel de gestion 2005-2006 du Ministère

Membres présents :

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission

Mme Perreault (Chauveau), vice-présidente de la Commission

M. Bordeleau (Acadie)

M. Dufour (René-Lévesque), porte-parole de l'opposition officielle en matière de travail, membre temporaire

M. Lemay (Sainte-Marie-Saint-Jacques)

Mme Maltais (Taschereau)

M. Paquet (Laval-des-Rapides)

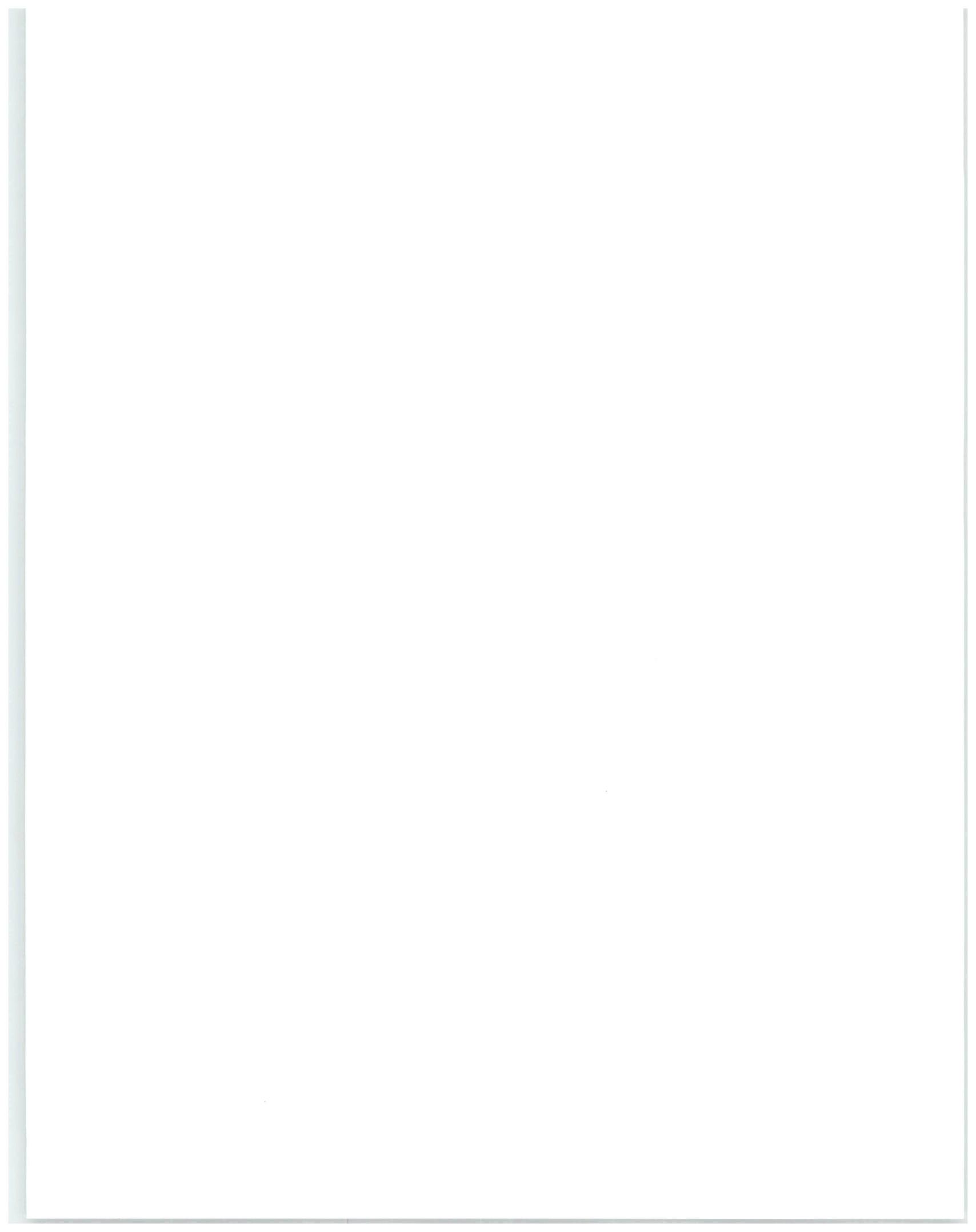
M. Rioux (Iberville)

Mme Vermette (Marie-Victorin)

Autre participant :

M. Simon Blouin, agent de recherche, Division de la recherche, Bibliothèque de l'Assemblée nationale

La Commission se réunit à 9 h 15 sous la présidence de Mme Perreault (Chauveau), vice-présidente de la Commission.



ORGANISATION DES TRAVAUX

Mme la présidente rappelle l'objet de la séance.

PRÉPARATION DE L'AUDITION

M. Blouin présente les résultats de son examen du rapport annuel de gestion 2005-2006 du ministère du Travail et propose certaines pistes de questionnement.

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont) prend ses fonctions à la présidente.

Une discussion s'engage.

À 10 h 25, la Commission suspend ses travaux quelques minutes avant d'entreprendre un autre mandat.

La secrétaire de la Commission,

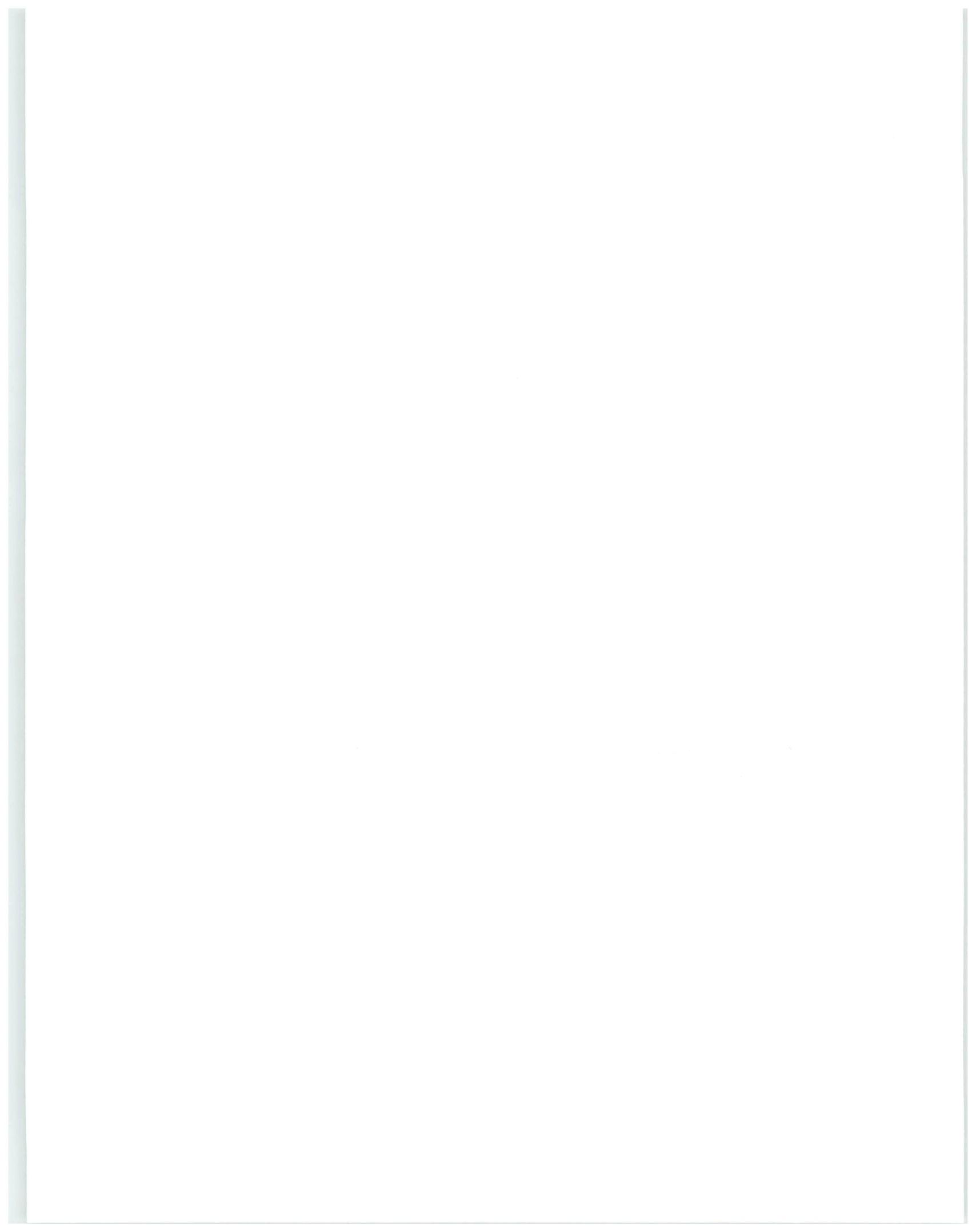
La présidente de la Commission,


Nancy Ford


Rita Dionne-Marsolais

NF/df

Québec, le 29 novembre 2006





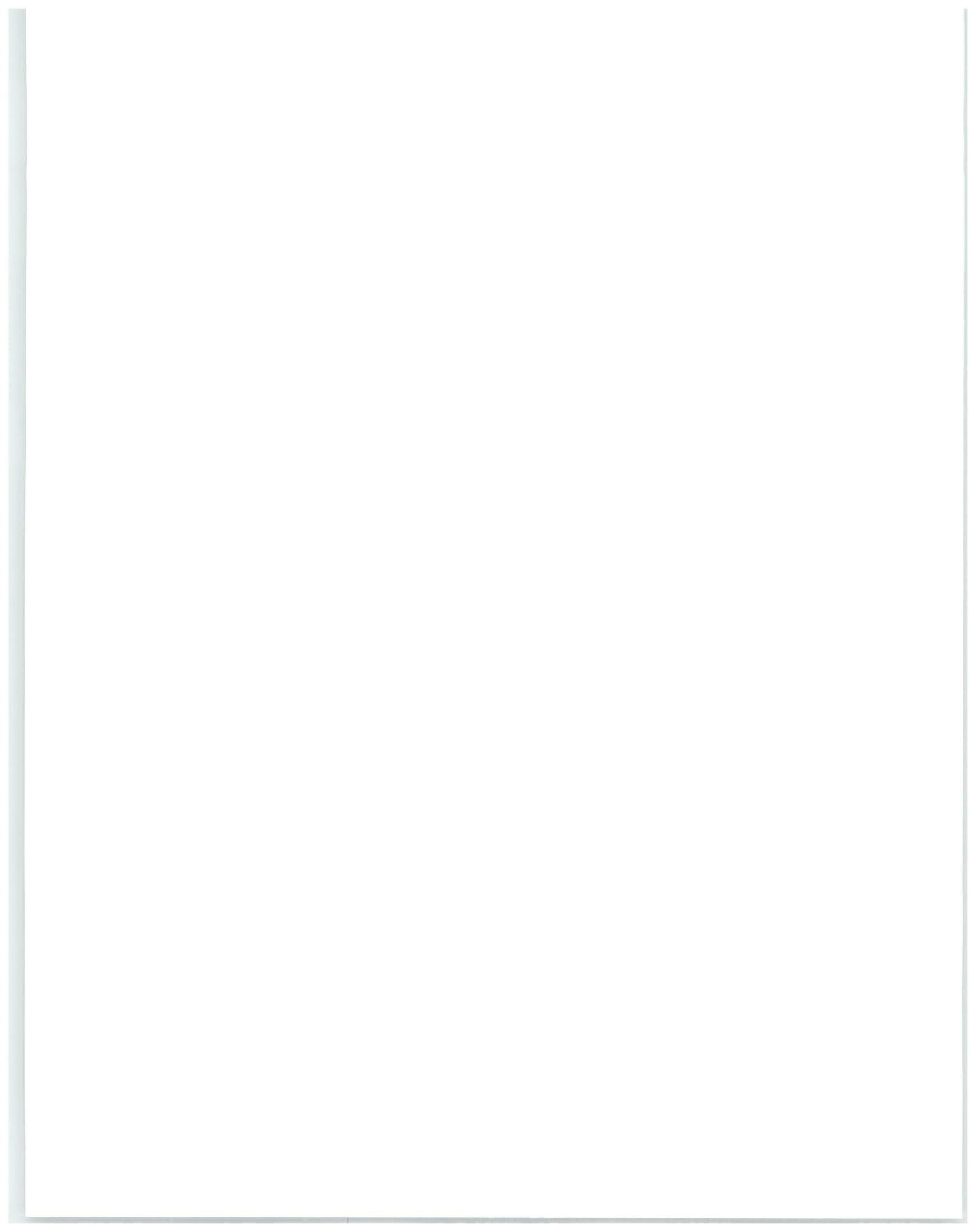
TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE — DEUXIÈME SESSION

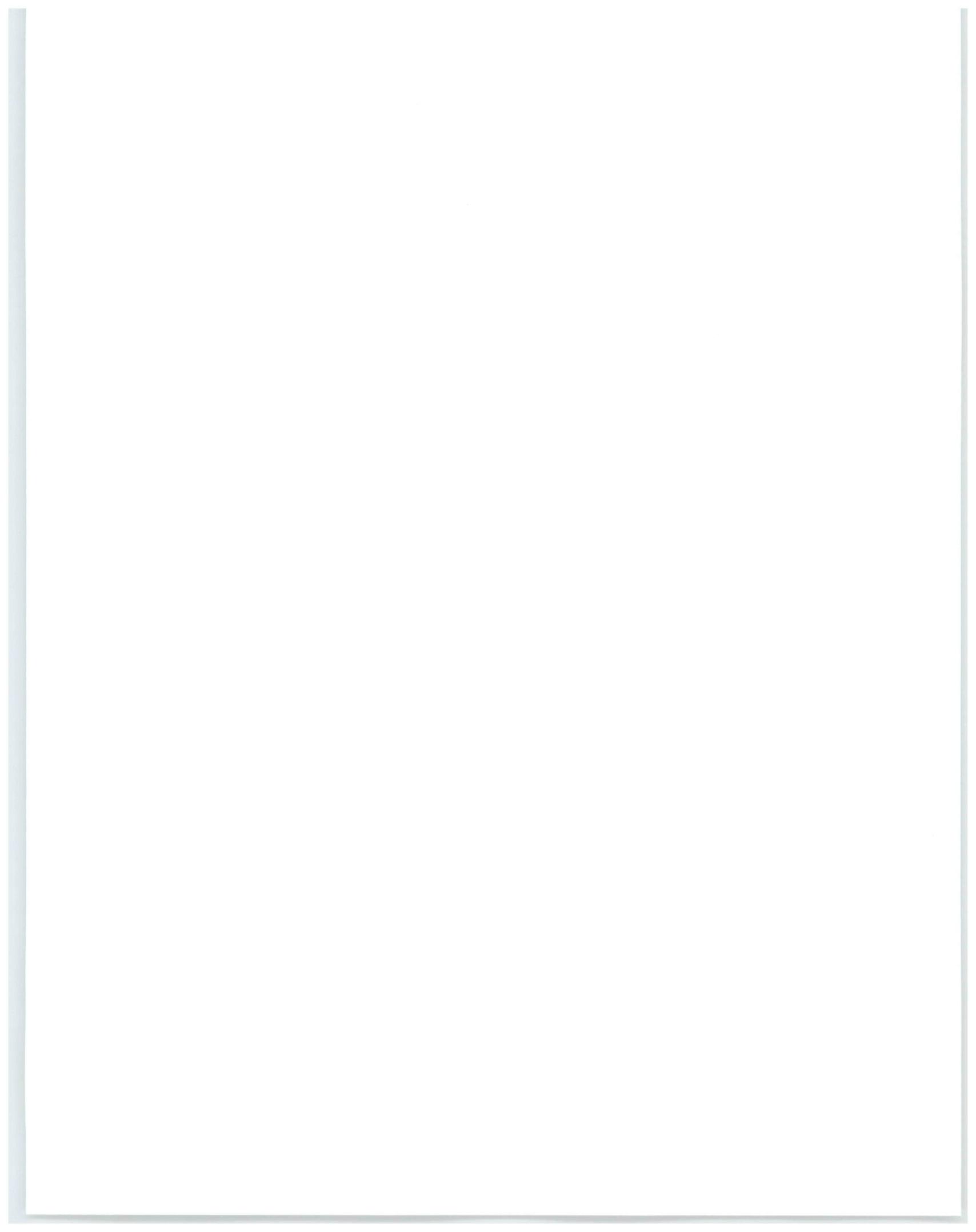
Commission de l'administration publique

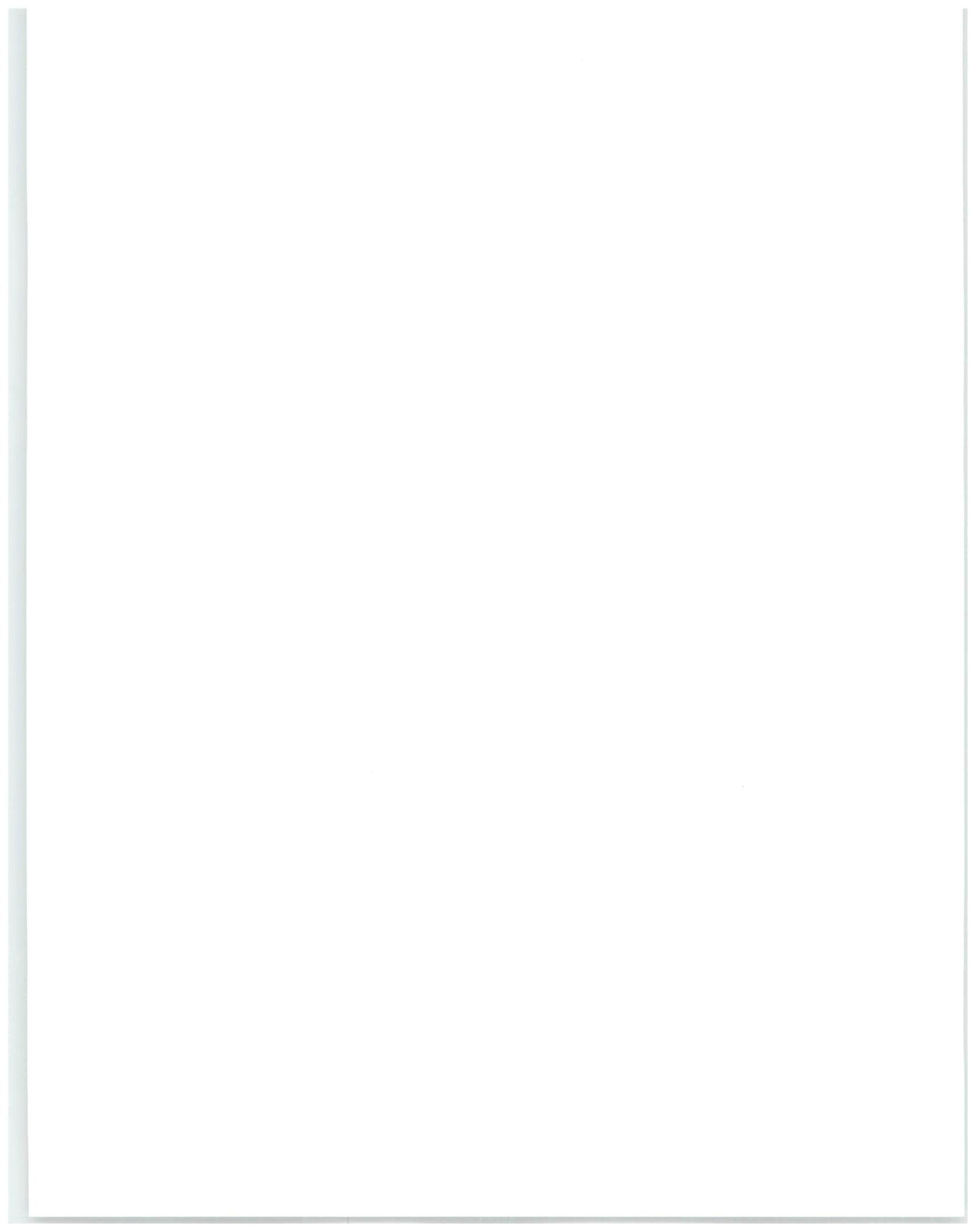
PROCÈS-VERBAL

Séance de travail du 15 novembre 2006

Détermination des conclusions et recommandations de la Commission
à la suite de l'audition de la sous-ministre du Travail concernant
le rapport annuel de gestion 2005-2006 du Ministère







PROCÈS-VERBAL

Commission de l'administration publique

Séance de travail du mercredi 15 novembre 2006

Mandat : Détermination des conclusions et recommandations de la Commission à la suite de l'audition de la sous-ministre du Travail concernant le rapport annuel de gestion 2005-2006 du Ministère

Membres présents :

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission

Mme Perreault (Chauveau), vice-présidente de la Commission

M. Dufour (René-Lévesque), porte-parole de l'opposition officielle en matière de travail, membre temporaire

M. Lemay (Sainte-Marie-Saint-Jacques)

Mme Maltais (Taschereau)

M. Paquet (Laval-des-Rapides)

M. Rioux (Iberville)

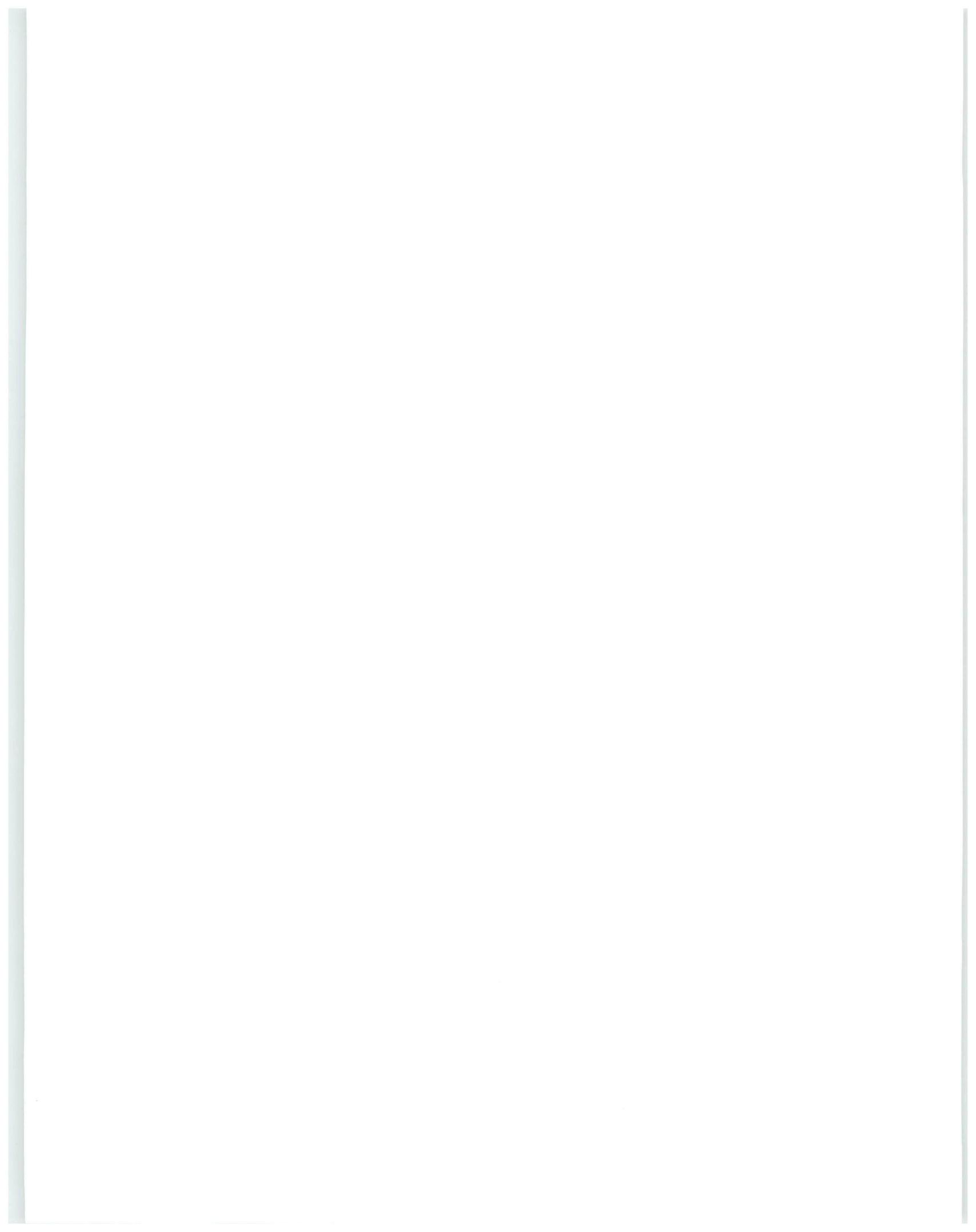
Mme Vermette (Marie-Victorin)

Autre participant :

M. Simon Blouin, agent de recherche, Division de la recherche, Bibliothèque de l'Assemblée nationale

La Commission se réunit à 12 h 04 sous la présidence de Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission.

À la demande de la présidente, M. Blouin, chercheur de la Commission, fait une synthèse des points saillants de l'audition.



Une discussion s'engage entre les membres de la Commission. Il en ressort les conclusions suivantes :

- l'exercice de contrôle parlementaire a été très constructif et indicateur des défis à relever par le Ministère;
- le projet Corail de mise en ligne de séries documentaires sur les relations de travail accuse un retard considérable par rapport aux prévisions du plan stratégique et le Ministère devrait examiner l'opportunité d'obtenir une rétroaction sur la qualité de ses services par le biais d'un questionnaire en ligne;
- le Ministère devrait faire un bilan des avantages et des inconvénients découlant du transfert d'activités au Centre interministériel de services partagés;
- le Ministère devrait maximiser la diffusion de ses études qui portent sur les bonnes pratiques de concertation et développer des indicateurs en la matière;
- le rapport annuel de gestion devrait faire état du nombre de jours-personnes perdus en raison de conflits de travail qui ne correspondent pas à la notion de grève ou de lock-out;
- le prochain rapport annuel de gestion devrait fournir des précisions sur la participation du Québec aux activités du Bureau international du travail, de même que sur l'impact sur la fluidité des échanges découlant de l'entente Québec-Ontario sur la mobilité de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction.

À 12 h 29, la Commission ajourne ses travaux sine die.

La secrétaire de la Commission,

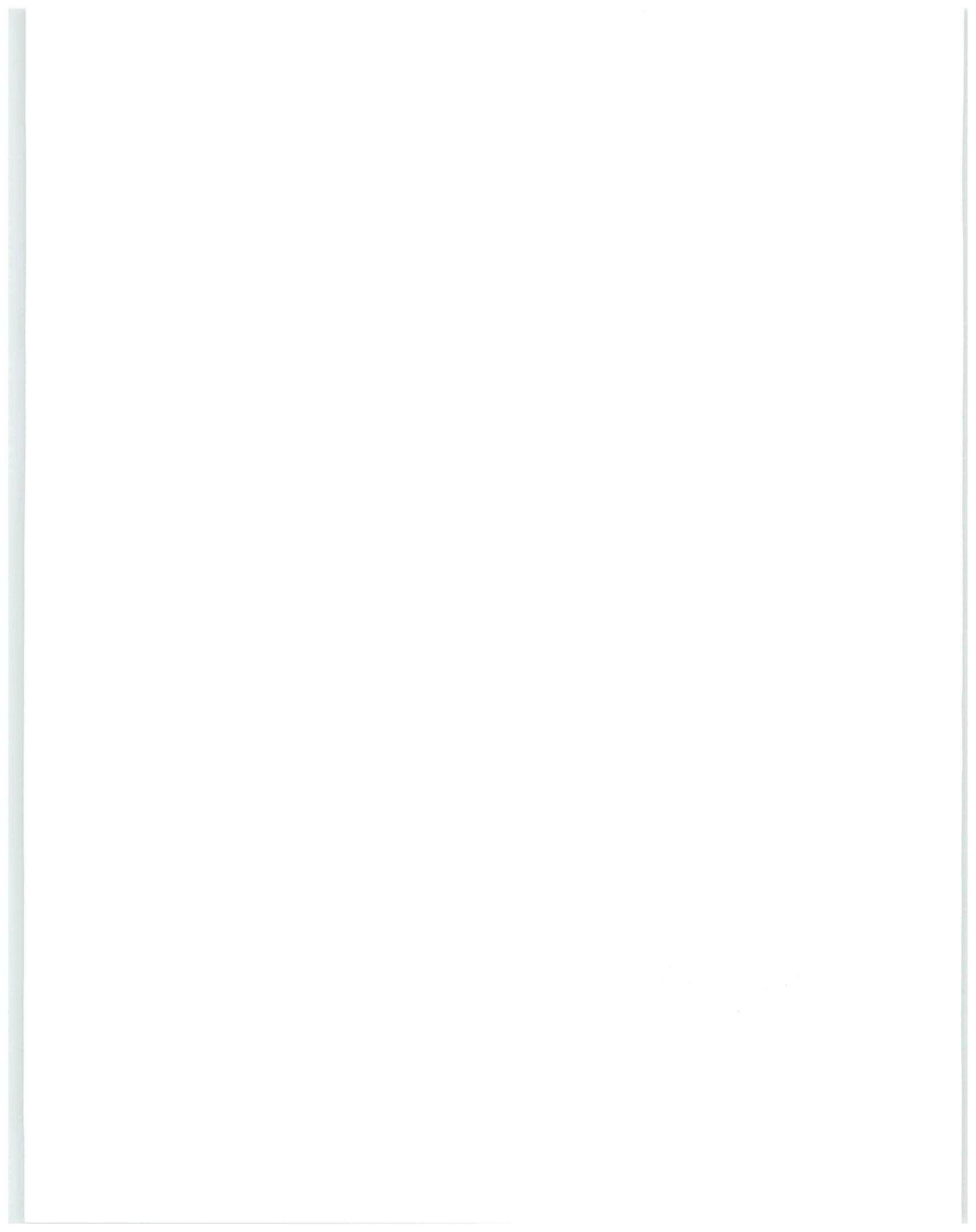

Nancy Ford

La présidente de la Commission,


Rita Dionne-Marsolais

NF/df

Québec, le 29 novembre 2006





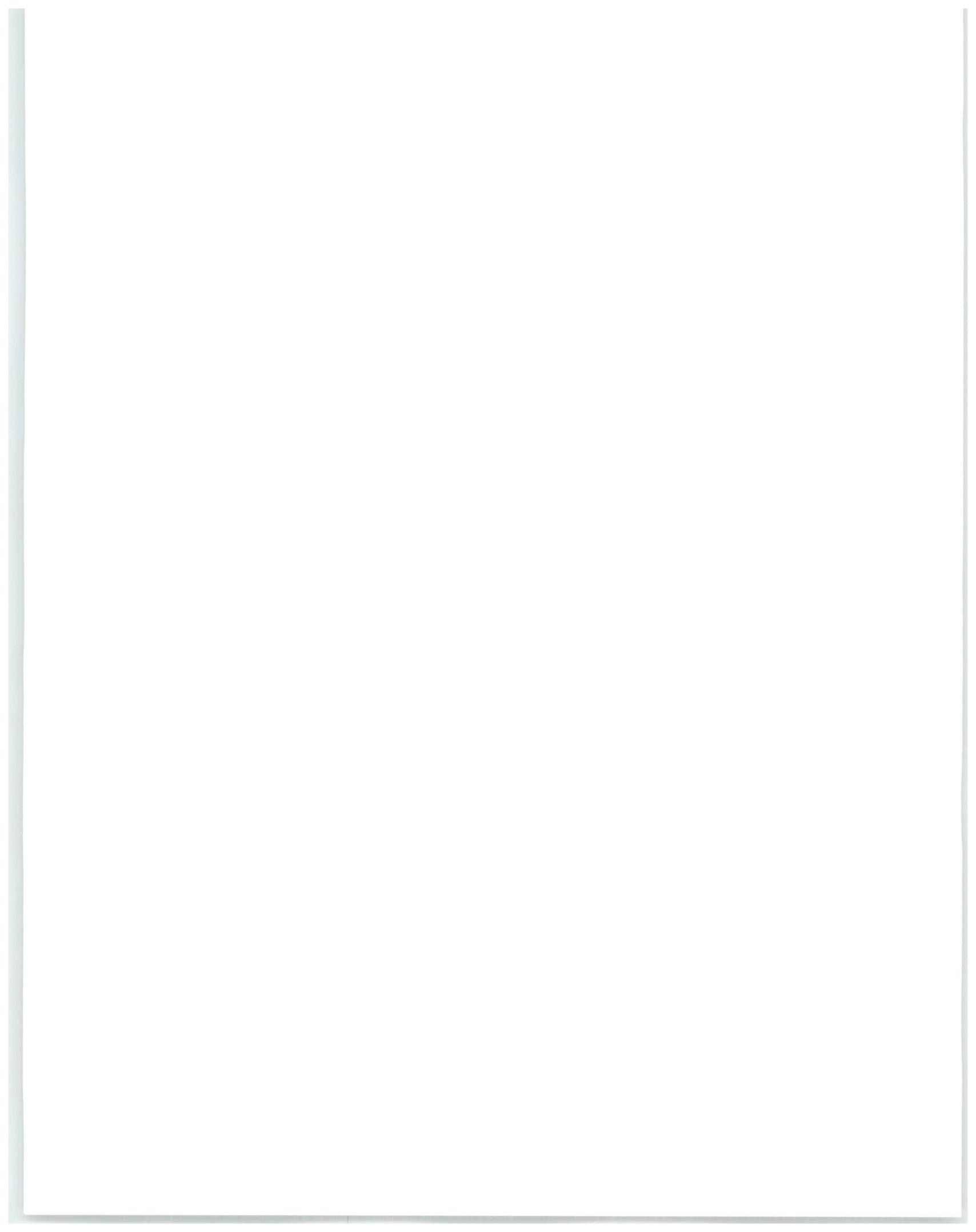
TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE — DEUXIÈME SESSION

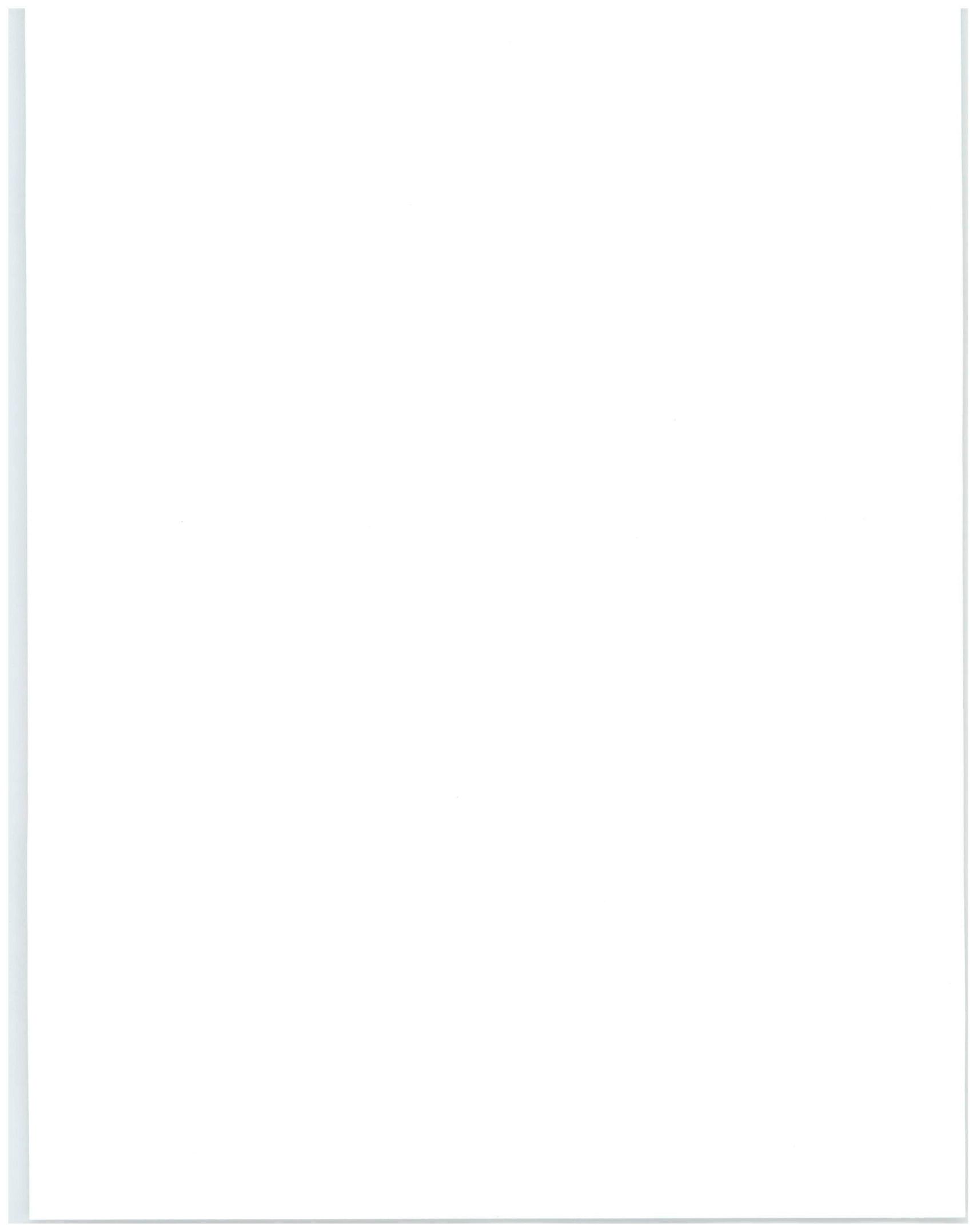
Commission de l'administration publique

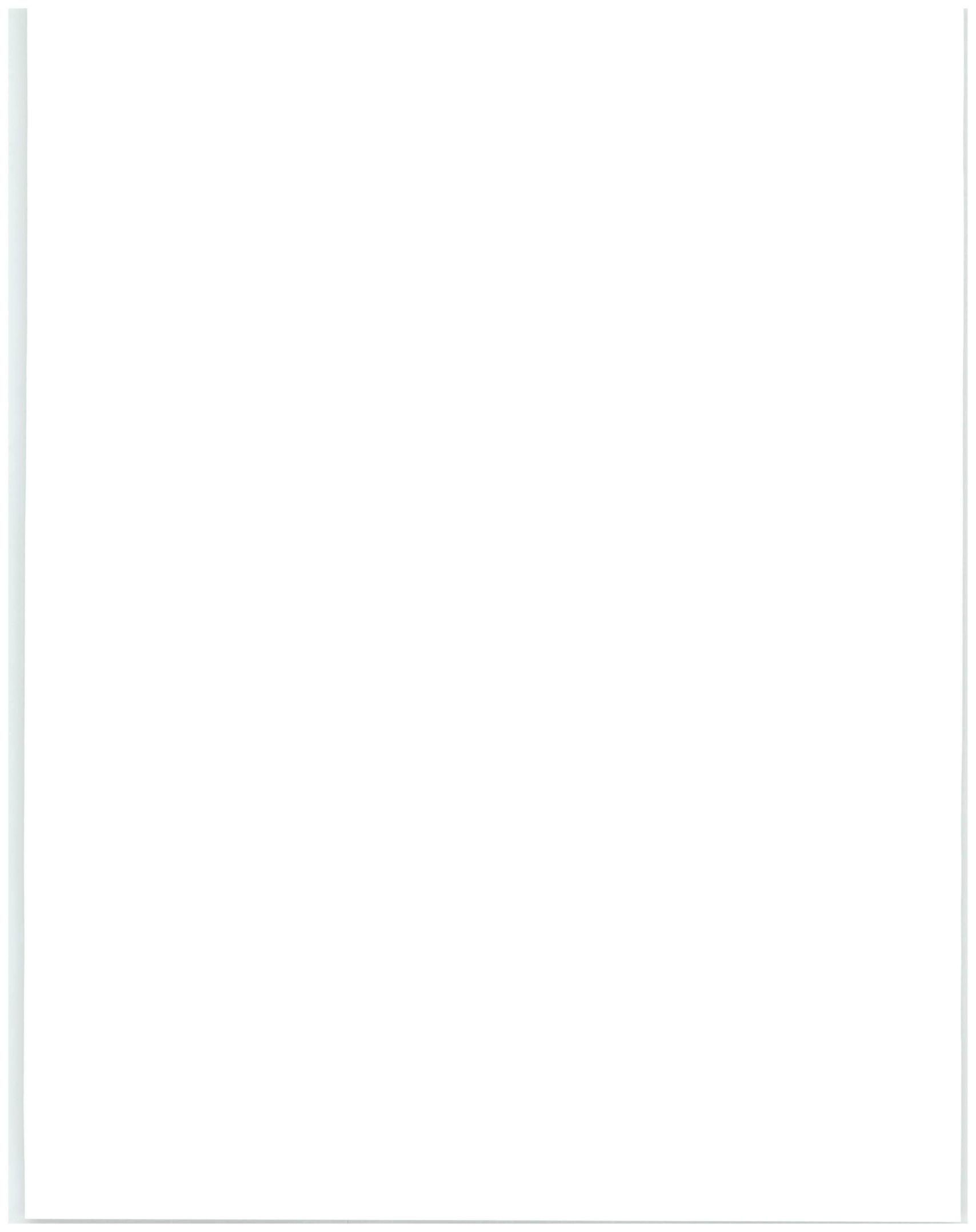
PROCÈS-VERBAL

Séance de travail du 14 novembre 2006

Préparation de l'audition du président de l'Office de la protection du consommateur
concernant le rapport annuel de gestion 2005-2006 de l'Office







PROCÈS-VERBAL

Commission de l'administration publique

Séance de travail du mardi 14 novembre 2006

Mandat : Préparation de l'audition du président de l'Office de la protection du consommateur concernant le rapport annuel de gestion 2005-2006 de l'Office

Membres présents :

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission

Mme Perreault (Chauveau), vice-présidente de la Commission

M. Bordeleau (Acadie)

M. Lemay (Sainte-Marie-Saint-Jacques)

Mme Maltais (Taschereau)

M. Rioux (Iberville)

Mme Vermette (Marie-Victorin)

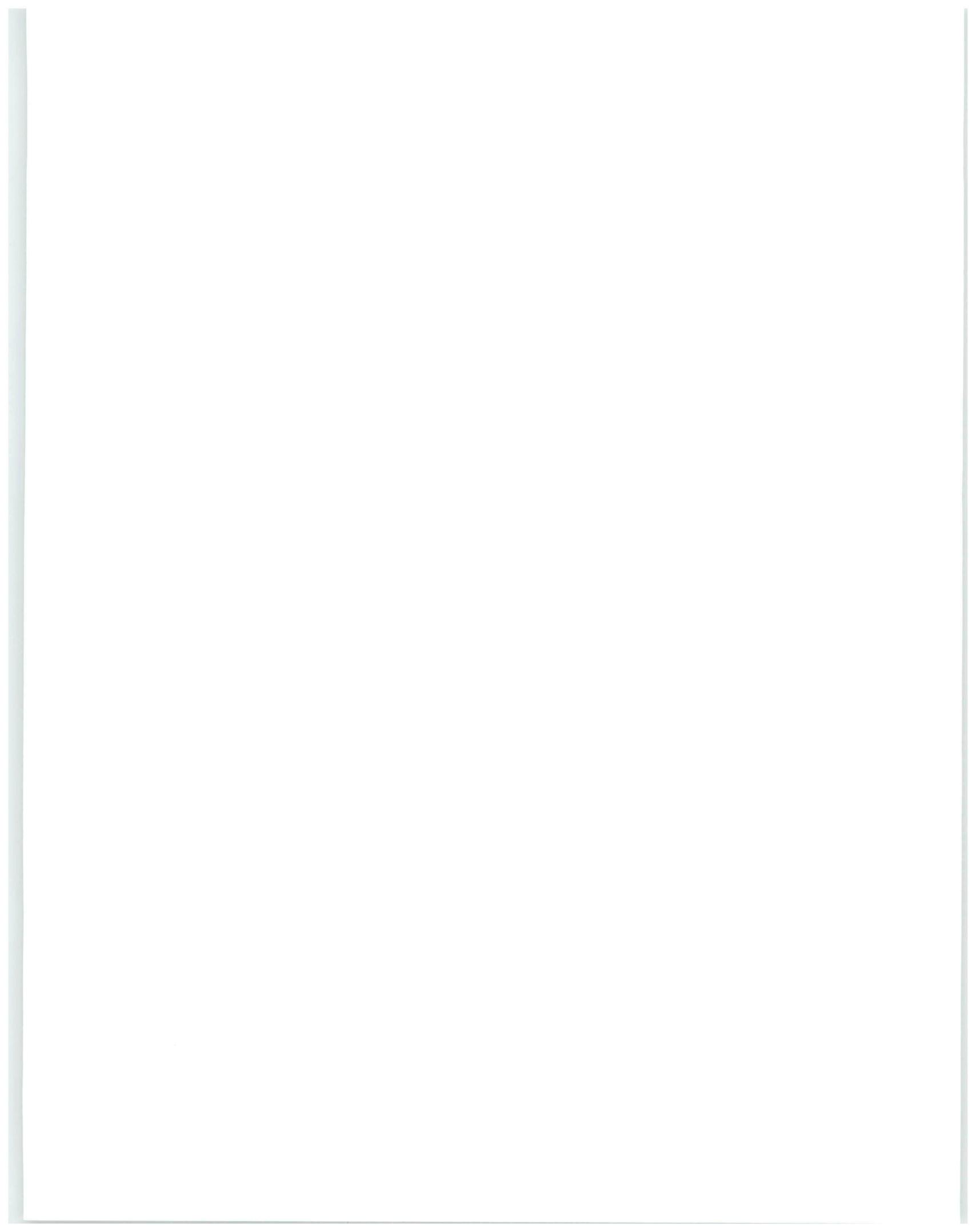
Autre participant :

M. Jacques Gagnon, agent de recherche, Division de la recherche, Bibliothèque de l'Assemblée nationale

La Commission se réunit à 10 h 35 sous la présidence de Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission.

ORGANISATION DES TRAVAUX

Mme la présidente rappelle l'objet de la séance.



PRÉPARATION DE L'AUDITION

M. Gagnon présente les résultats de son examen du rapport annuel de gestion 2005-2006 de l'Office de la protection du consommateur et propose certaines pistes de questionnement.

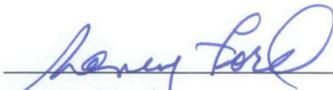
Une discussion s'engage.

Mme la présidente informe les membres que Mme la Protectrice du citoyen a offert de participer aux travaux de la Commission eu égard aux plaintes reçues par son organisme dans le cadre des dossiers sous examen par la Commission. Il est convenu que la secrétaire de la Commission convoquera une rencontre du Comité directeur afin d'en discuter avec la Protectrice du citoyen.

À 11 h 45, la Commission ajourne ses travaux au mercredi 15 novembre 2006, à 9 h 30.

La secrétaire de la Commission,

La présidente de la Commission,



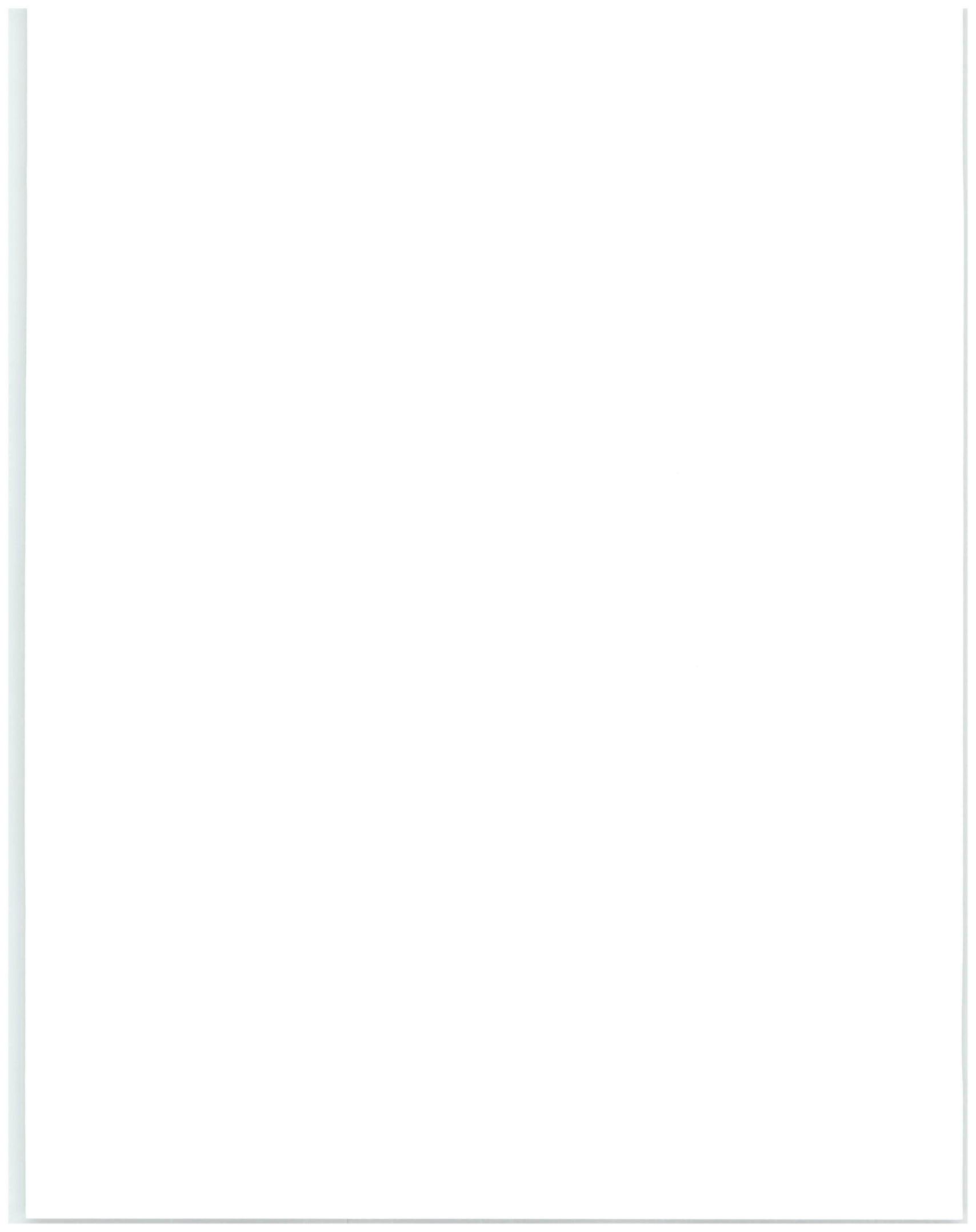
Nancy Ford



Rita Dionne-Marsolais

NF/df

Québec, le 29 novembre 2006





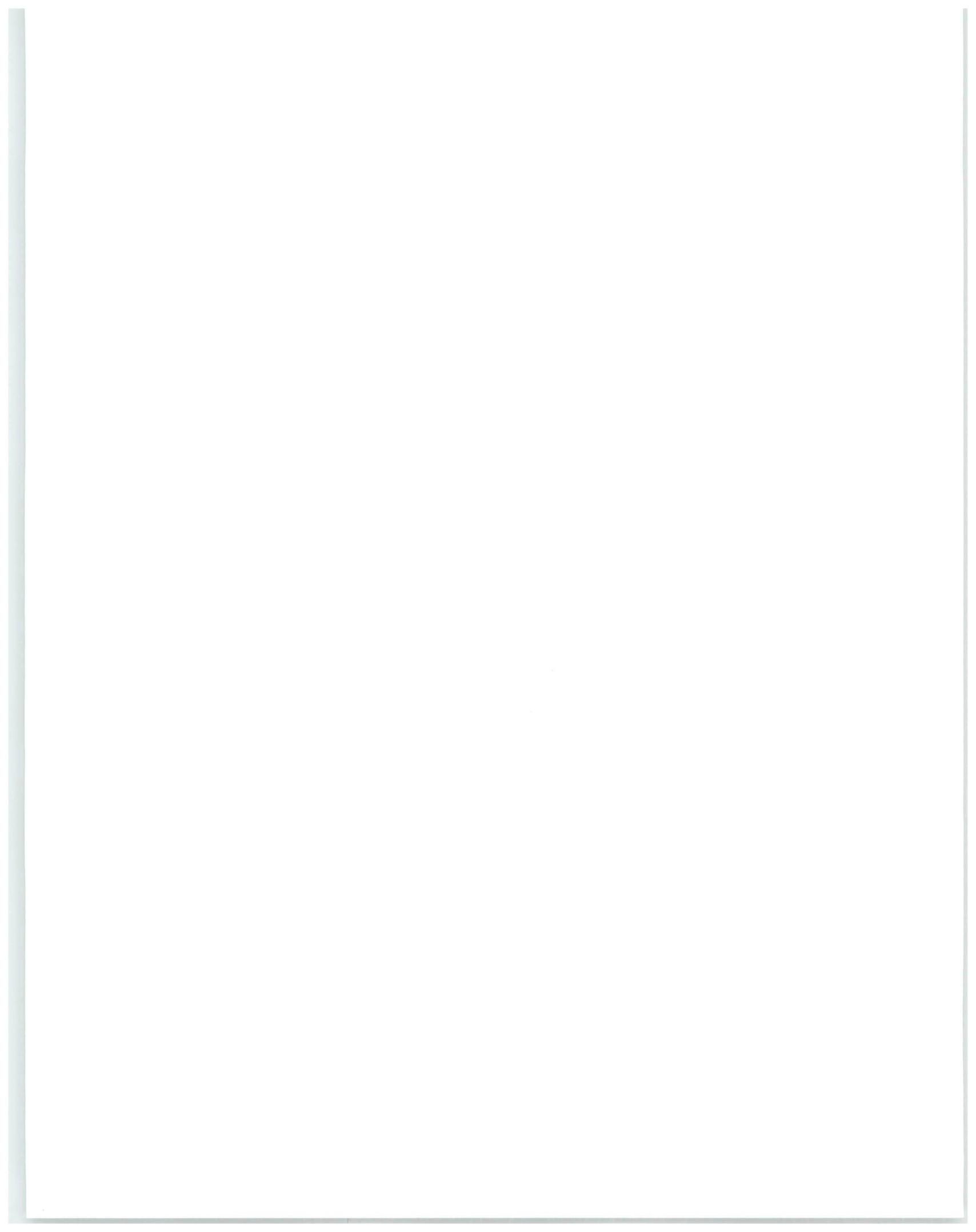
TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE — DEUXIÈME SESSION

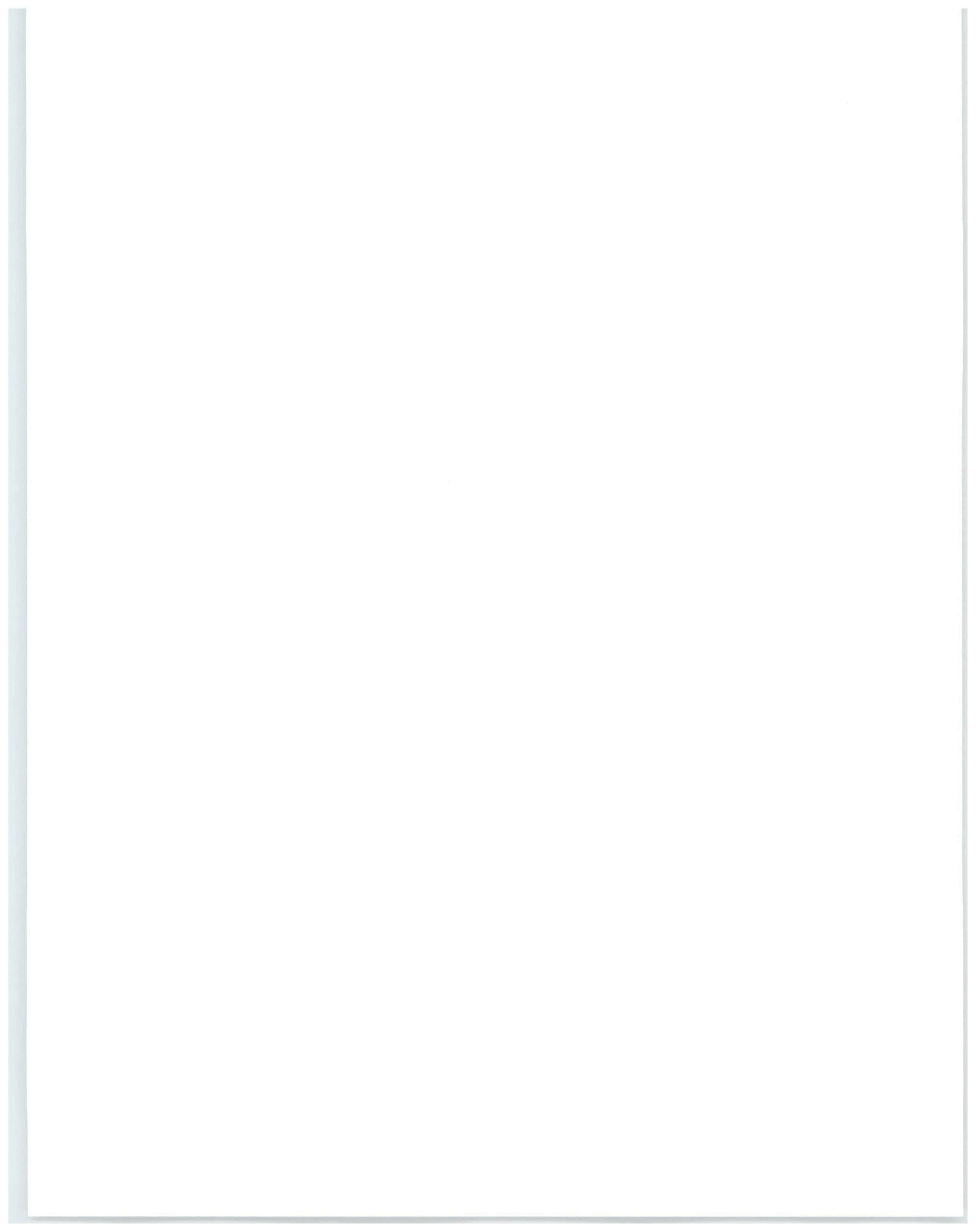
Commission de l'administration publique

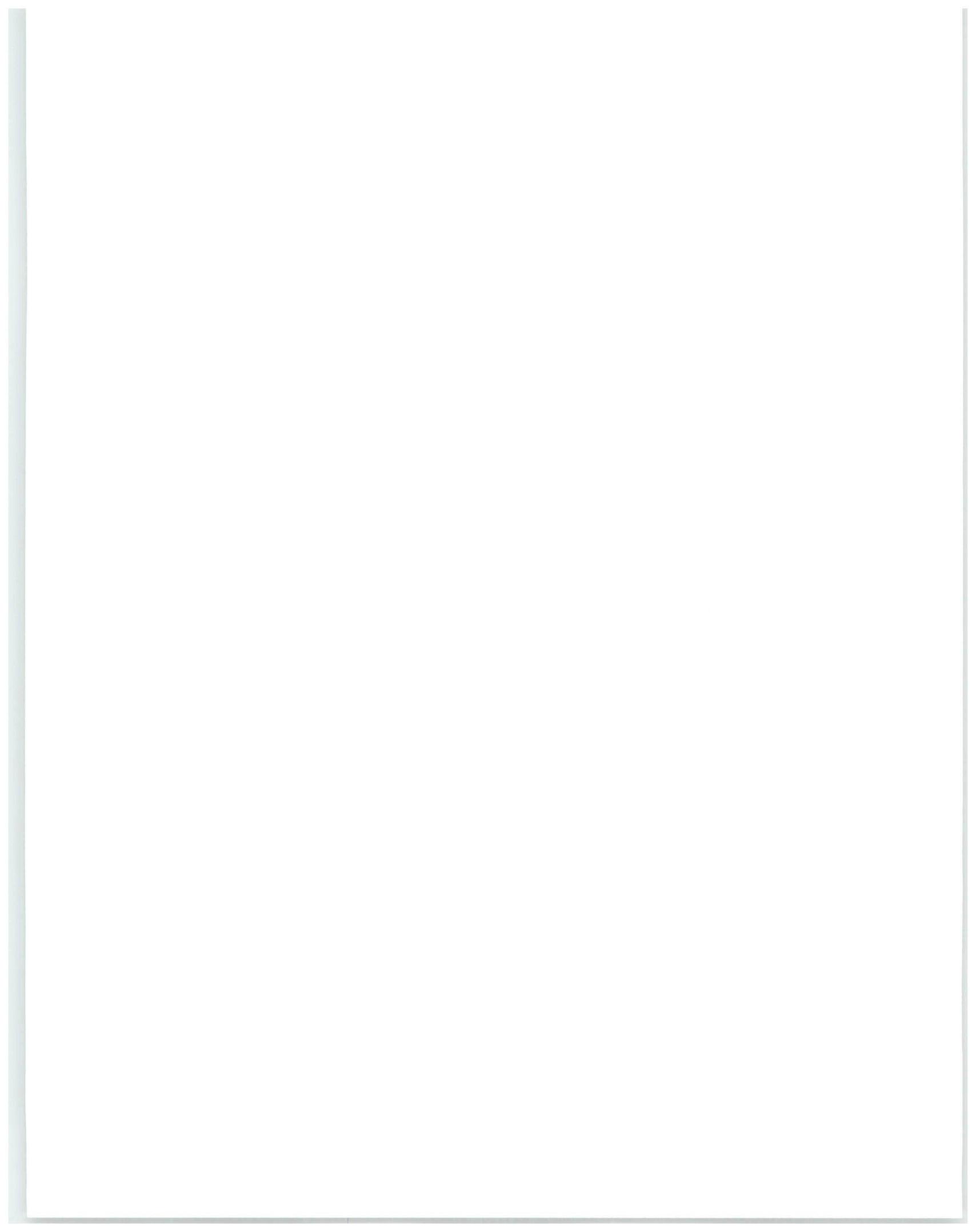
PROCÈS-VERBAL

Séance de travail du 22 novembre 2006

Détermination des conclusions et recommandations de la Commission
à la suite de l'audition du président de l'Office de la protection du consommateur
concernant le rapport annuel de gestion 2005-2006 de l'Office







PROCÈS-VERBAL

Commission de l'administration publique

Séance de travail du mercredi 22 novembre 2006

Mandat : Détermination des conclusions et recommandations de la Commission à la suite de l'audition du président de l'Office de la protection du consommateur concernant le rapport annuel de gestion 2005-2006 de l'Office

Membres présents :

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission

Mme Gaudet (Maskinongé)

M. Lemay (Sainte-Marie-Saint-Jacques)

Mme Maltais (Taschereau)

M. Paquet (Laval-des-Rapides)

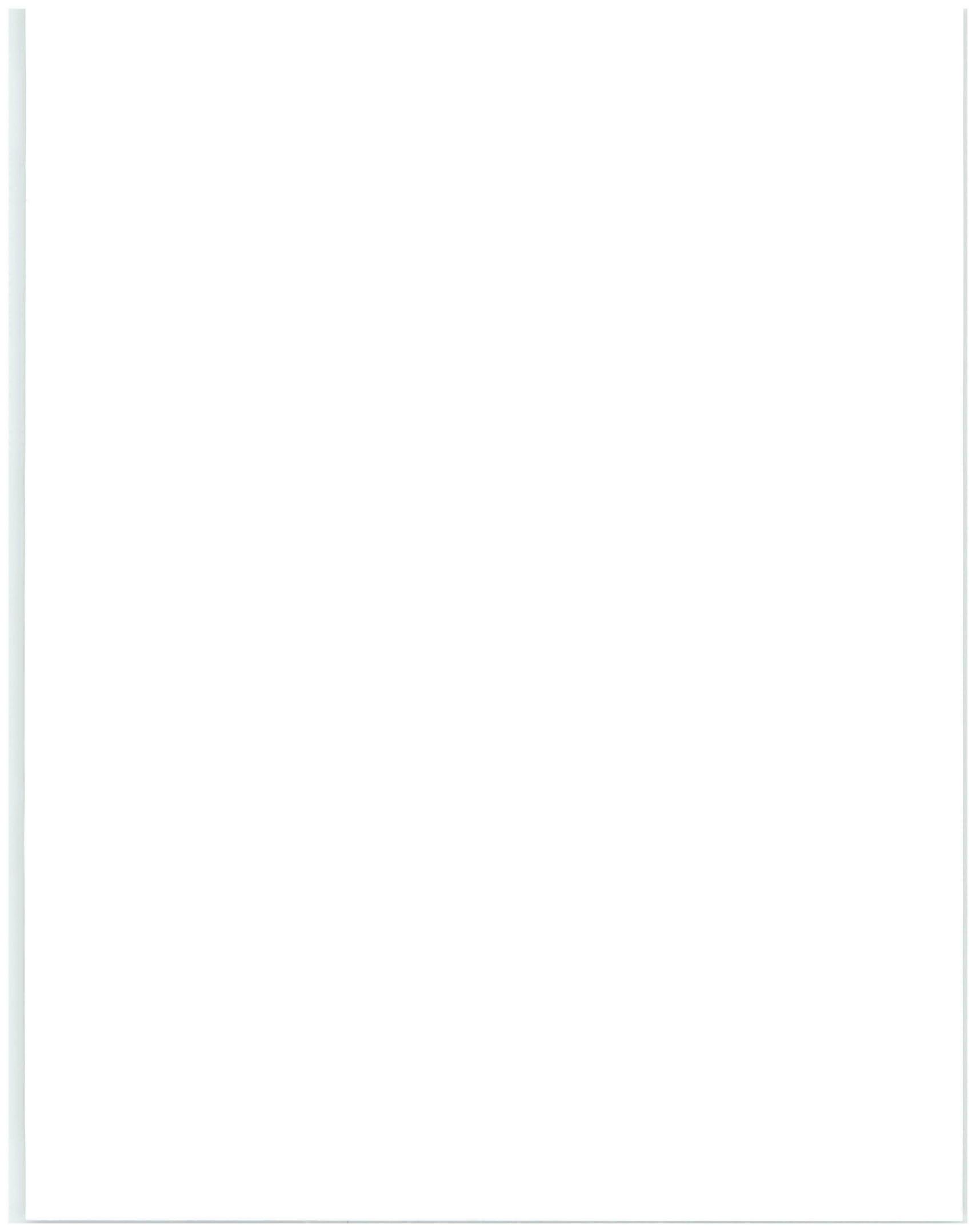
Autre participant :

M. Jacques Gagnon, agent de recherche, Division de la recherche, Bibliothèque de l'Assemblée nationale

La Commission se réunit à 12 h 03 sous la présidence de Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission.

À la demande de la présidente, M. Gagnon, recherchiste de la Commission, fait une synthèse des points saillants de l'audition.

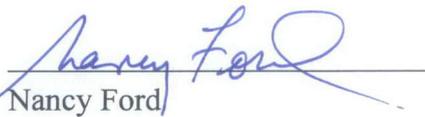
Une discussion s'engage entre les membres de la Commission. Il en ressort les conclusions suivantes :



- l'échange a été très satisfaisant et a permis de constater la qualité de la gestion de l'Office, de même que sa faculté d'adaptation et d'innovation exceptionnelle;
- une inquiétude se dégage quant à la capacité de l'Office d'atteindre ses objectifs élevés avec les ressources qui lui sont accordées;
- il est souhaité que l'Office procède au calcul du coût de revient de ses principaux produits et services et en fasse état dans son rapport annuel de gestion;
- l'approche en matière de recours à la conciliation devrait être évaluée, de même que les outils nécessaires pour en assurer l'efficacité;
- l'Office devrait développer son expertise dans les domaines en émergence, tel le commerce de produits naturels, et jouer un rôle actif d'éducation et de défense des droits des consommateurs, en collaboration avec le milieu universitaire pour ce qui est de la réalisation d'études de fond sur ces nouvelles tendances commerciales.

À 12 h 30, la Commission ajourne ses travaux sine die.

La secrétaire de la Commission,


Nancy Ford

La présidente de la Commission,


Rita Dionne-Marsolais

NF/df

Québec, le 29 novembre 2006

The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions. It emphasizes that every entry, no matter how small, should be recorded to ensure the integrity of the financial data. This includes not only sales and purchases but also expenses and income. The text explains that proper record-keeping is essential for identifying trends, managing cash flow, and preparing for tax obligations. It also notes that consistent record-keeping can help in resolving any disputes or discrepancies that may arise over time.

The second section focuses on the role of technology in modern accounting. It highlights how software solutions have revolutionized the way businesses handle their finances. From automated invoicing to real-time reporting, these tools have significantly reduced the risk of human error and increased the efficiency of financial operations. The document suggests that businesses should invest in reliable accounting software to streamline their processes and gain valuable insights into their financial performance.

The final part of the document provides practical advice for small business owners. It stresses the importance of regular financial reviews and budgeting. By setting a clear budget and monitoring expenses against it, owners can better control their costs and ensure that their business remains profitable. Additionally, the text encourages owners to seek professional advice from accountants or financial advisors when needed, as they can provide expert guidance on complex financial matters and help optimize the business's financial strategy.



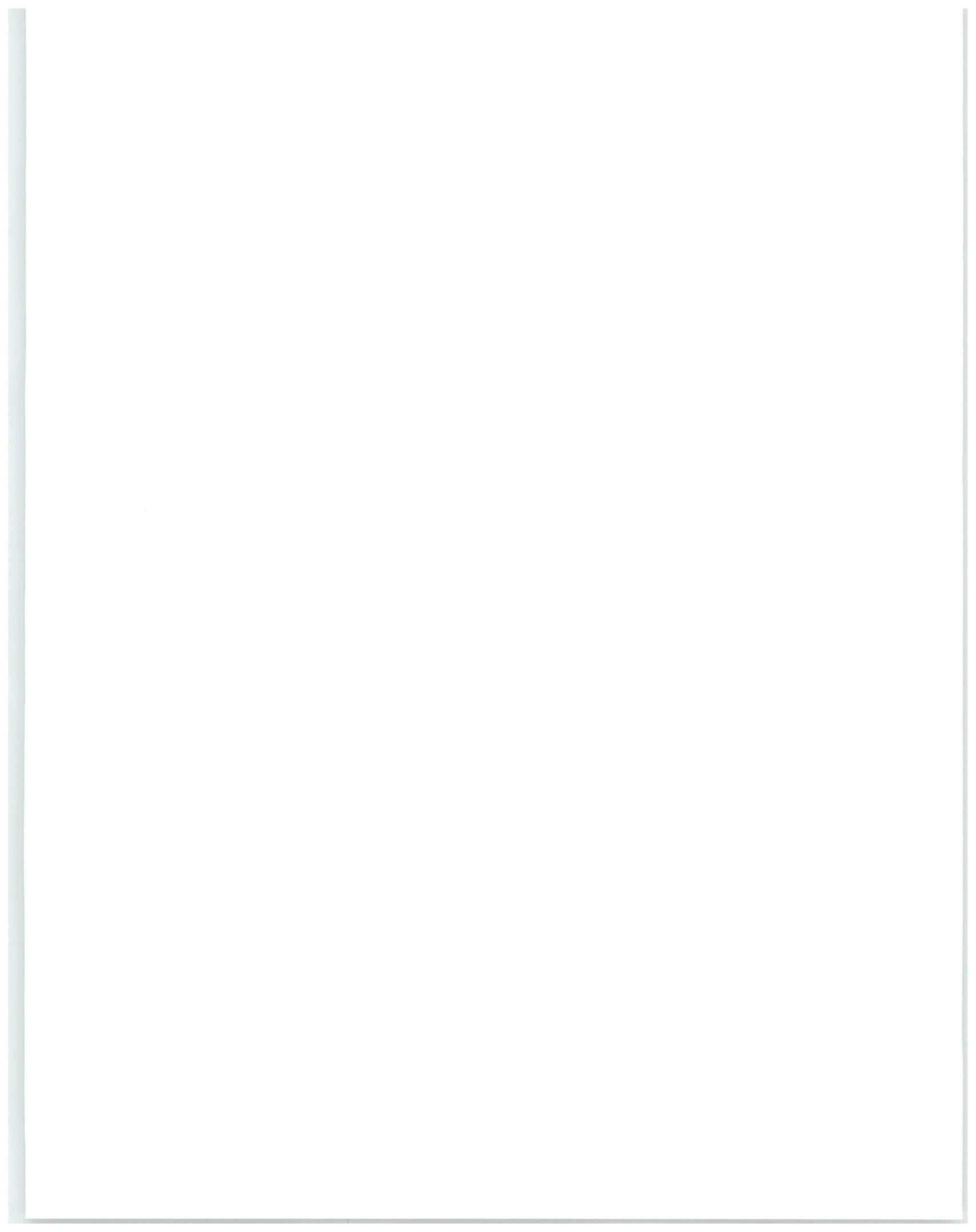
TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE — DEUXIÈME SESSION

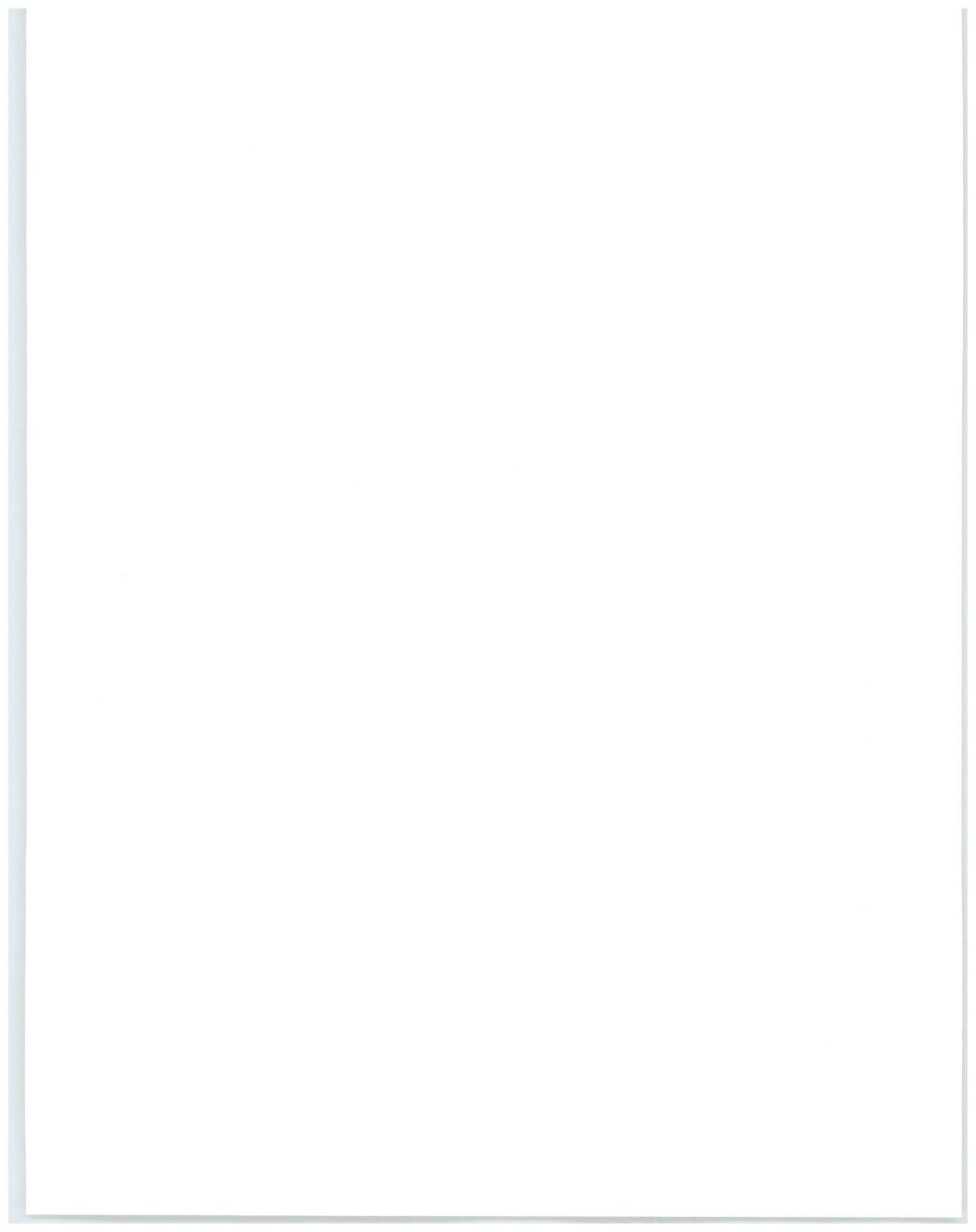
Commission de l'administration publique

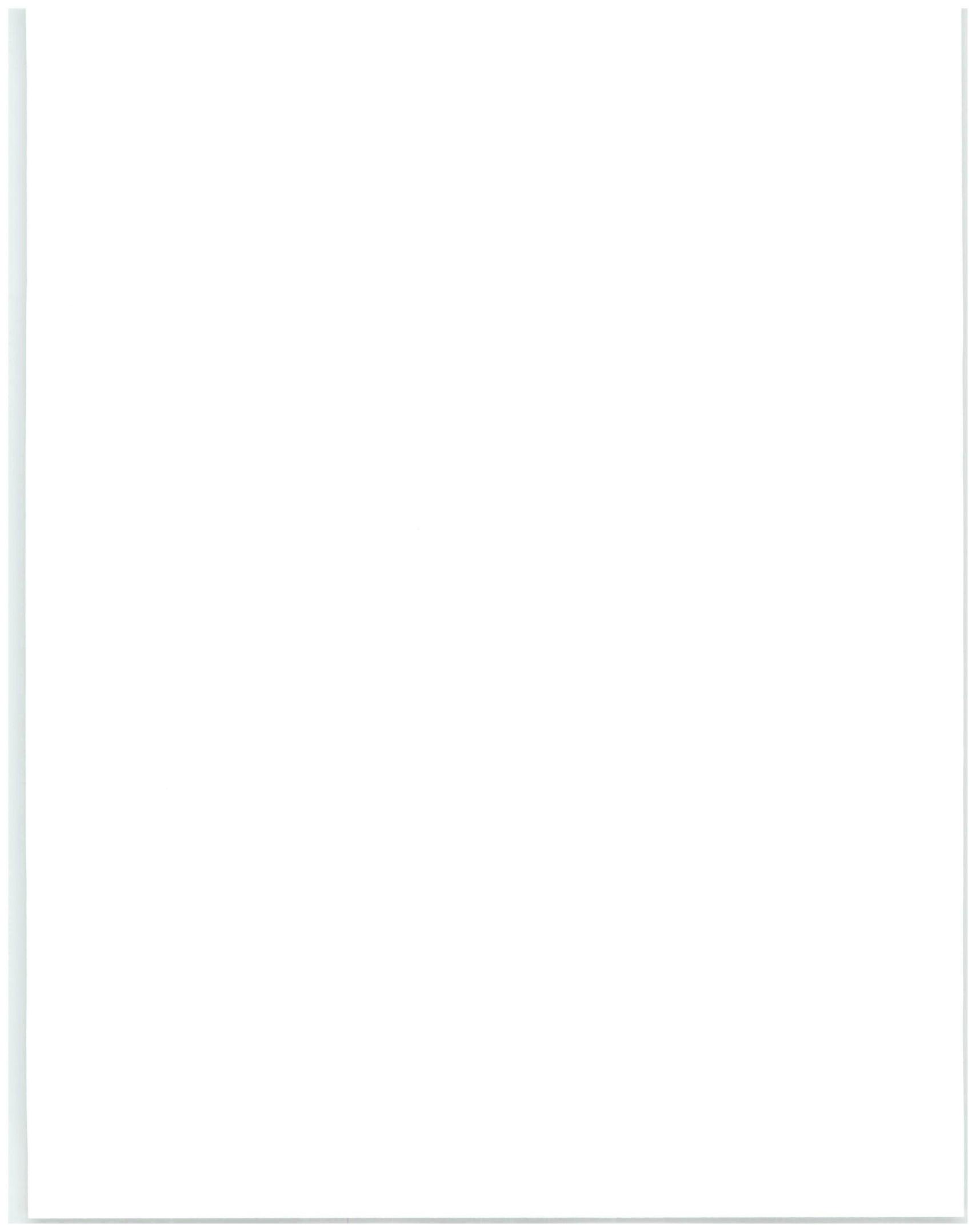
PROCÈS-VERBAL

Séance de travail du 29 novembre 2006

Examen de la version préliminaire du 17^e rapport de la Commission
sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics







PROCÈS-VERBAL

Commission de l'administration publique

Séance de travail du mercredi 29 novembre 2006

Mandat : Examen de la version préliminaire du 17^e rapport de la Commission sur l'imputabilité des sous- ministres et des dirigeants d'organismes publics

Membres présents :

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission

Mme Perreault (Chauveau), vice-présidente de la Commission

Mme Gaudet (Maskinongé)

M. Lemay (Sainte-Marie-Saint-Jacques)

Mme Maltais (Taschereau)

M. Paquet (Laval-des-Rapides)

M. Rioux (Iberville)

Mme Vermette (Marie-Victorin)

Autres participants:

De la Division de la recherche de la Bibliothèque de l'Assemblée nationale :

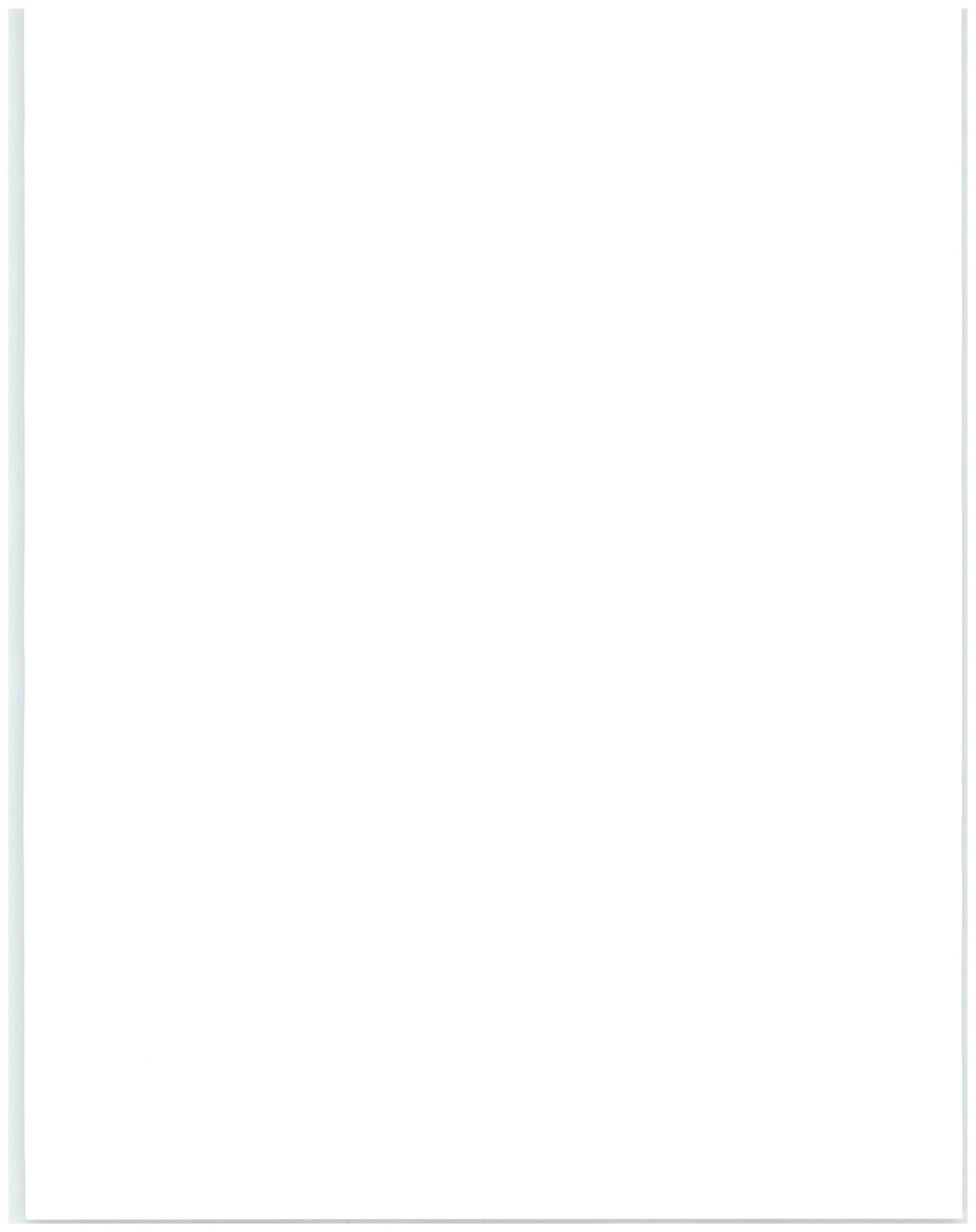
M. Simon Blouin, agent de recherche

M. Jacques Gagnon, agent de recherche

M. Alain Gariépy, agent de recherche

Mme Michèle Rioux, agente de recherche

La Commission se réunit à 13 heures sous la présidence de Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission.



ORGANISATION DES TRAVAUX

Mme la présidente rappelle l'objet de la séance.

Mme la présidente propose que les membres examinent le rapport préliminaire sur l'imputabilité chapitre par chapitre et que chacun des chercheurs présente sommairement le contenu de son travail, en se concentrant surtout sur les commentaires des membres de la Commission.

CHAPITRE 1 L'examen du rapport annuel de gestion 2004-2005 du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine

M. Blouin présente le contenu du chapitre 1.

Après discussion, les membres conviennent d'apporter quelques modifications au texte, qui sont prises en note par la secrétaire de la Commission, et d'ajouter une recommandation concernant le dépôt du plan d'action sur la participation des personnes âgées au développement de la société québécoise et de celui sur le soutien aux droits des femmes et à l'égalité entre les femmes et les hommes.

CHAPITRE 2 Le suivi des travaux de la Commission sur les services de santé mentale

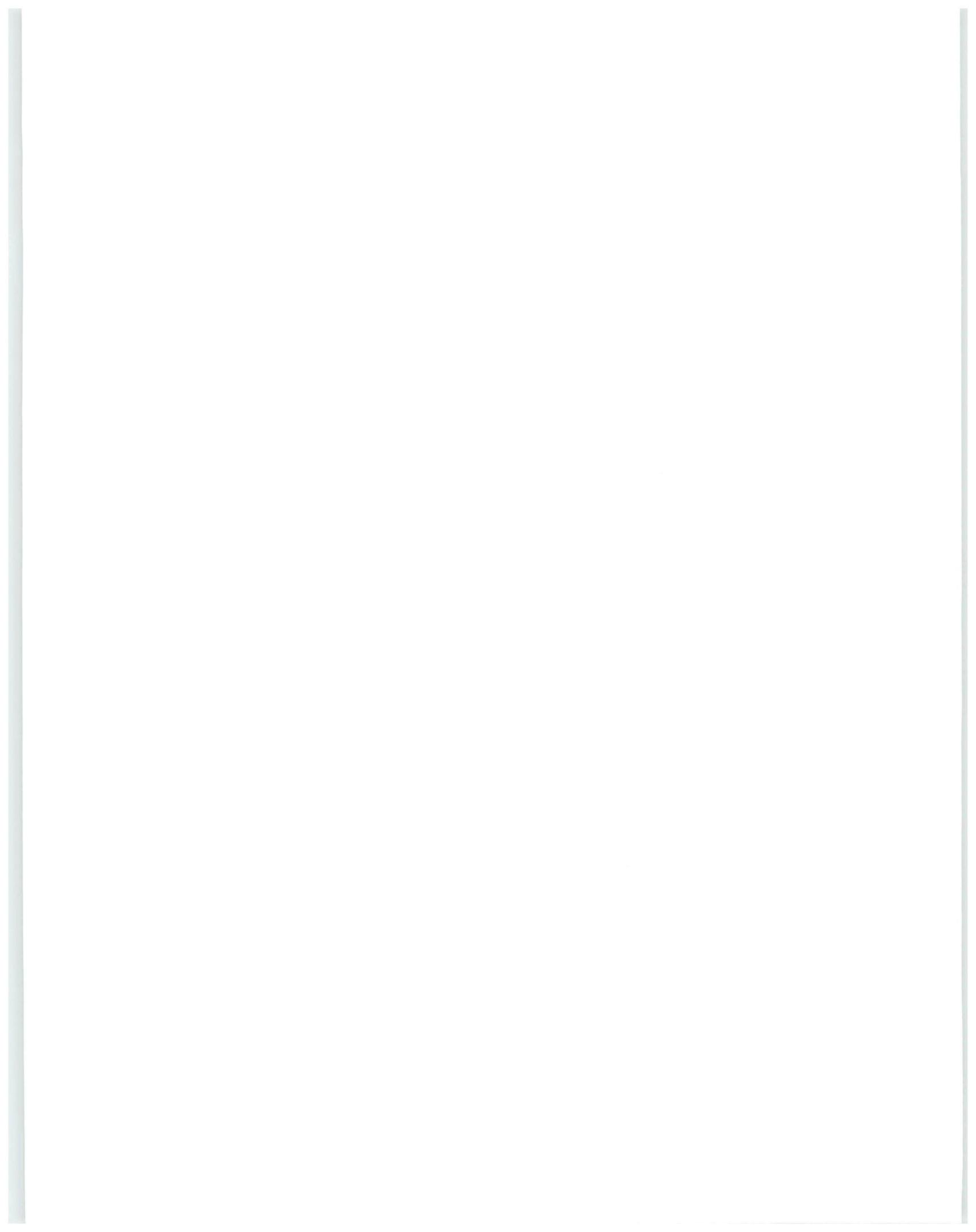
Mme Rioux présente le contenu du chapitre 2.

Après discussion, les membres conviennent d'apporter quelques modifications au texte, qui sont prises en note par la secrétaire de la Commission, de supprimer les recommandations concernant des demandes de transmission de documents, et d'ajouter une recommandation afin que le Ministère suive de près la sectorisation des services présentement en cours.

CHAPITRE 3 L'inspection des aliments

M. Gariépy présente le contenu du chapitre 3.

Après discussion, les membres conviennent d'accepter le texte et les recommandations sans modification.



CHAPITRE 4 L'examen du rapport annuel de gestion 2005-2006 du ministère du Travail

M. Blouin présente le contenu du chapitre 4.

Après discussion, les membres conviennent d'apporter quelques modifications au texte, qui sont prises en note par la secrétaire de la Commission, et d'ajouter une recommandation concernant des précisions sur l'état des relations du travail qu'ils souhaitent voir ajouter dans les prochains rapports annuels de gestion.

CHAPITRE 5 L'examen du rapport annuel de gestion 2005-2006 de l'Office de la protection du consommateur

M. Gagnon présente le contenu du chapitre 5.

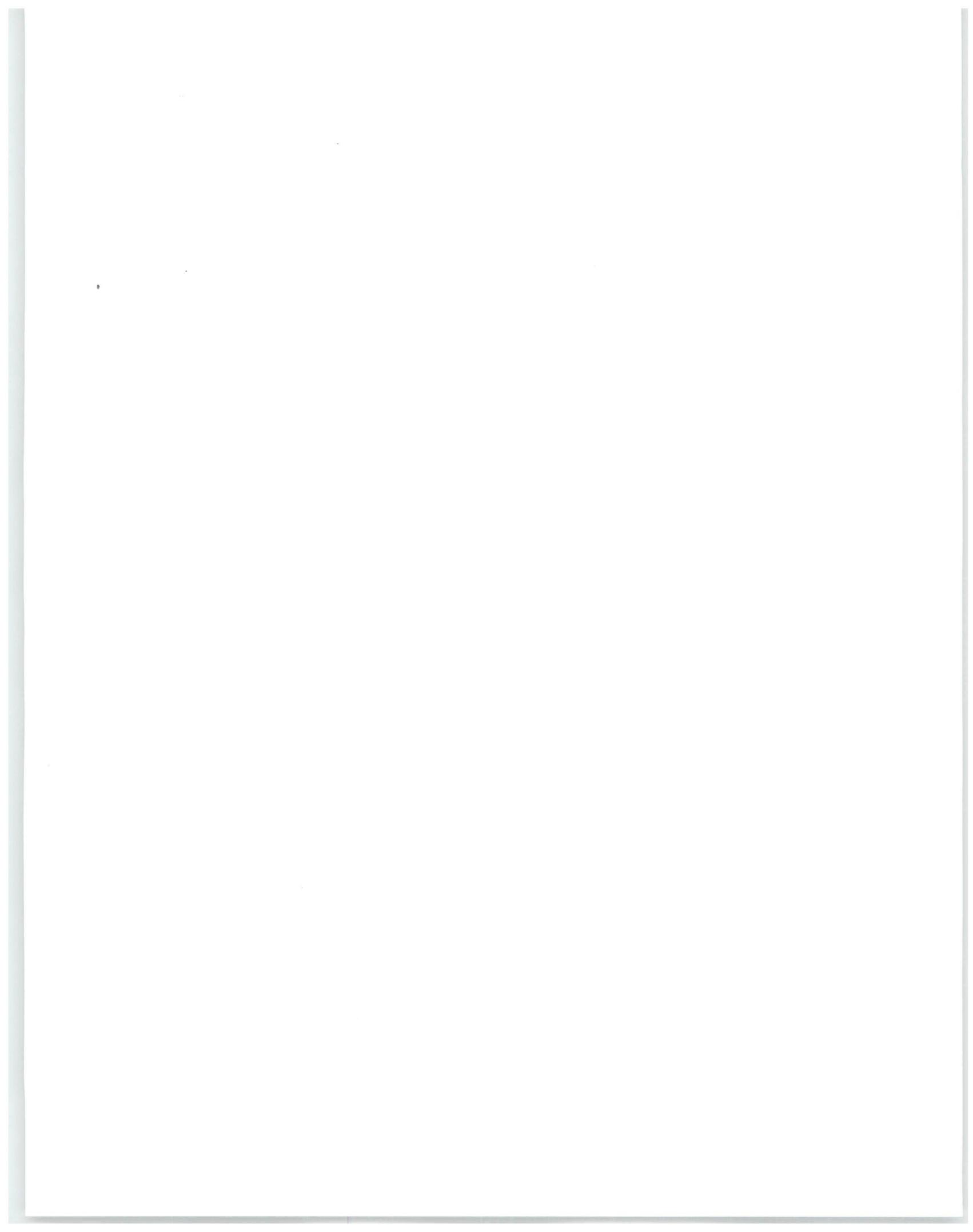
Après discussion, les membres conviennent d'apporter quelques modifications au texte, qui sont prises en note par la secrétaire de la Commission, et d'ajouter une recommandation concernant une réflexion sur l'approche de l'Office en matière de recours à la conciliation.

Il est également convenu d'enlever toutes les notes de bas de page relatives à des demandes de documents et d'inclure la liste des documents demandés par la Commission dans une annexe au rapport.

ANNEXE I Examen des rapports annuels de gestion qui n'ont pas fait l'objet d'une audition

Après discussion, les membres conviennent d'accepter le texte de l'annexe 1 sans modification.

Il est convenu que le mandat concernant la réforme cadastrale (chapitre 4, rapport du Vérificateur général, tome I, 2005-2006) se poursuivra après la période des Fêtes, étant donné la complexité du dossier et les nombreuses questions soulevées en cours d'audition du sous-ministre des Ressources naturelles et de la Faune.

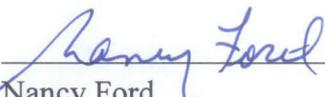


Une liste de questions préparées par la secrétaire de la Commission est remise aux membres. Ceux-ci conviennent de la transmission des questions au sous-ministre des Ressources naturelles et de la Faune, en vue d'examiner les réponses lors de la reprise des travaux en janvier 2007.

À 14 h 55, la Commission ajourne ses travaux sine die.

La secrétaire de la Commission,

La présidente de la Commission,


Nancy Ford


Rita Dionne-Marsolais

NF/df

Québec, le 7 décembre 2006

10/10/10



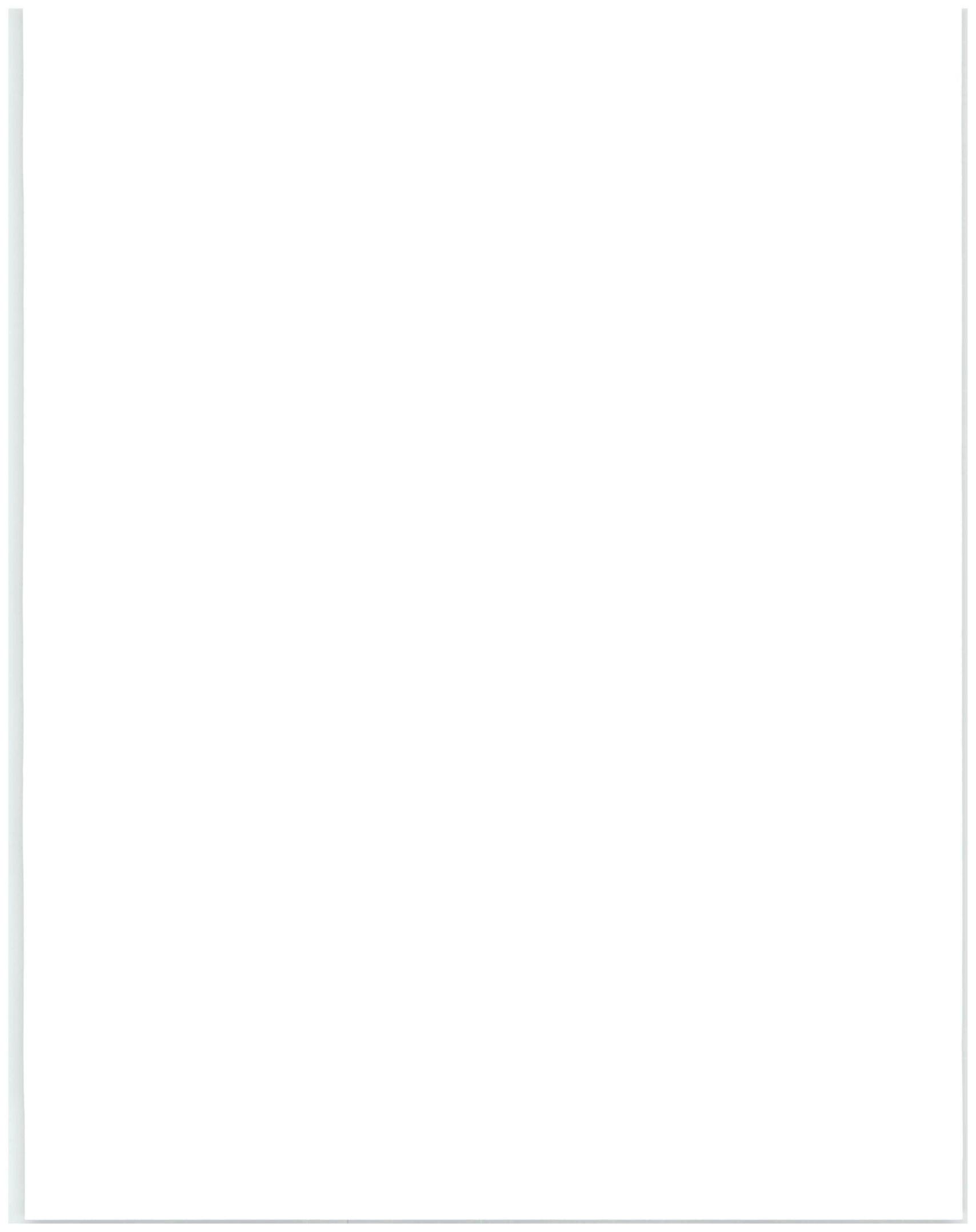
TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE — DEUXIÈME SESSION

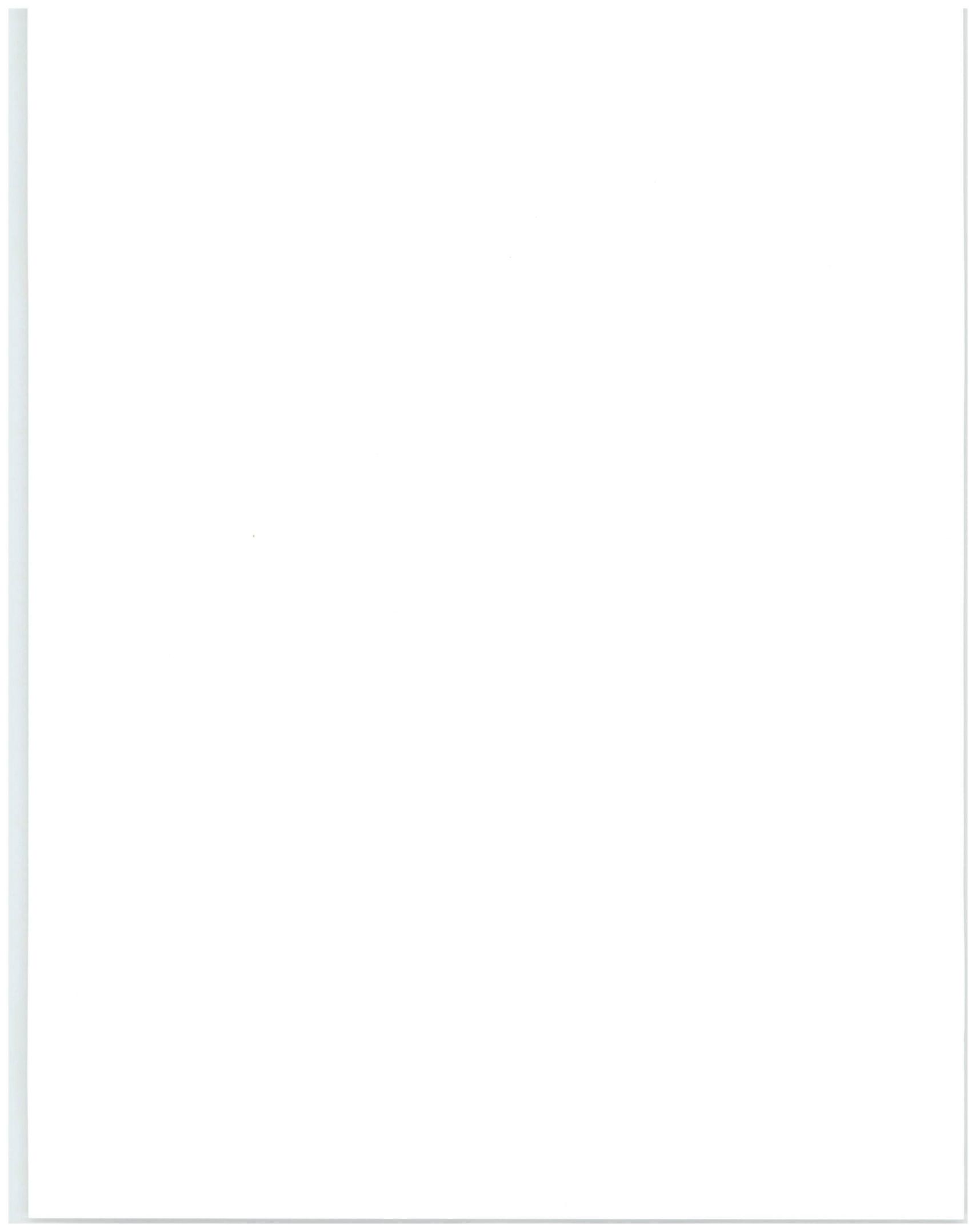
Commission de l'administration publique

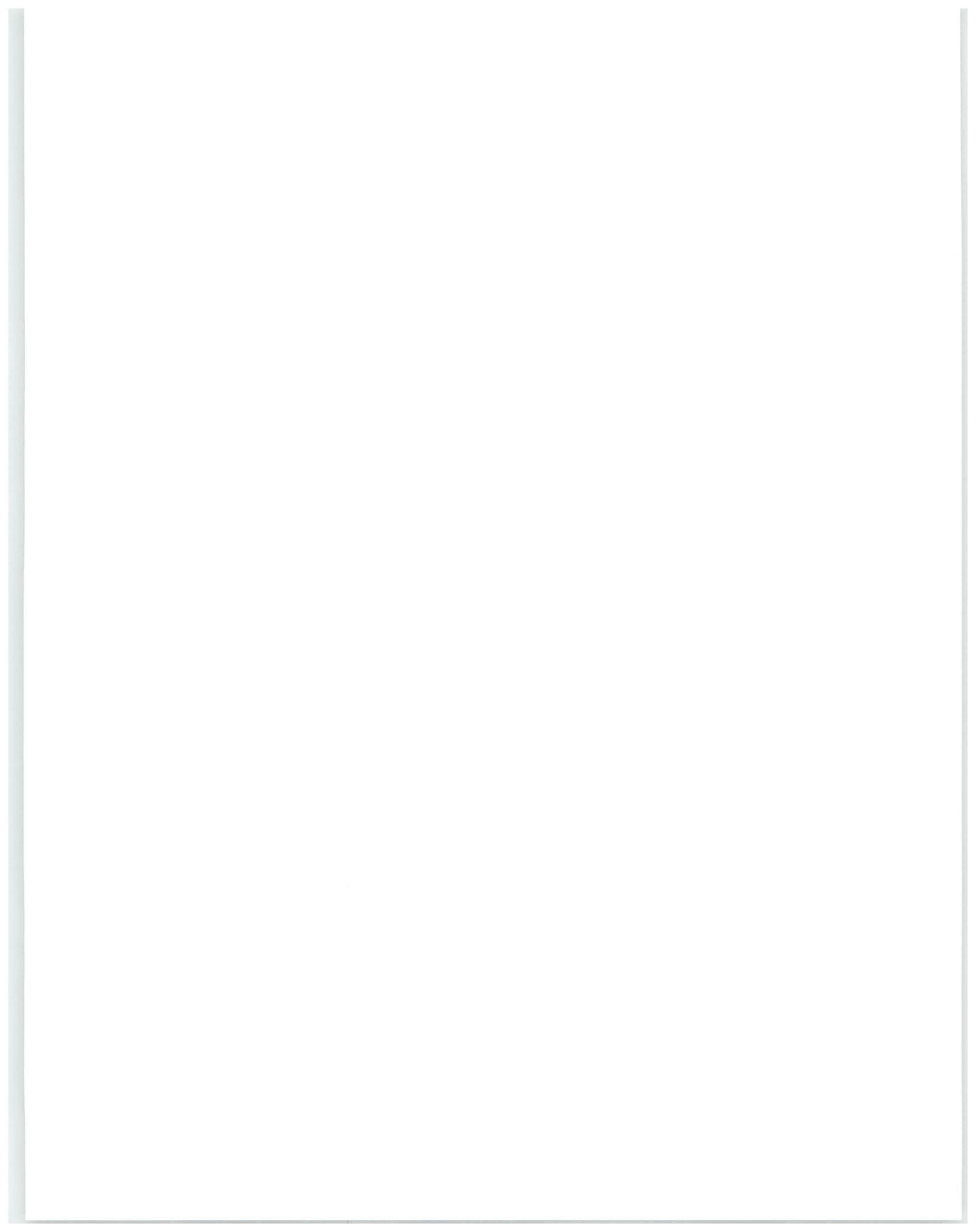
PROCÈS-VERBAL

Séance de travail du 6 décembre 2006

Acceptation du 17^e rapport de la Commission sur l'imputabilité des
sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics et
organisation des travaux de la Commission.







PROCÈS-VERBAL

Commission de l'administration publique

Séance de travail du mercredi 6 décembre 2006

Mandat : Acceptation du 17^e rapport de la Commission sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics et organisation des travaux de la Commission.

Membres présents :

Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission

Mme Perreault (Chauveau), vice-présidente de la Commission

M. Bordeleau (Acadie)

M. Lemay (Sainte-Marie-Saint-Jacques)

Mme Maltais (Taschereau)

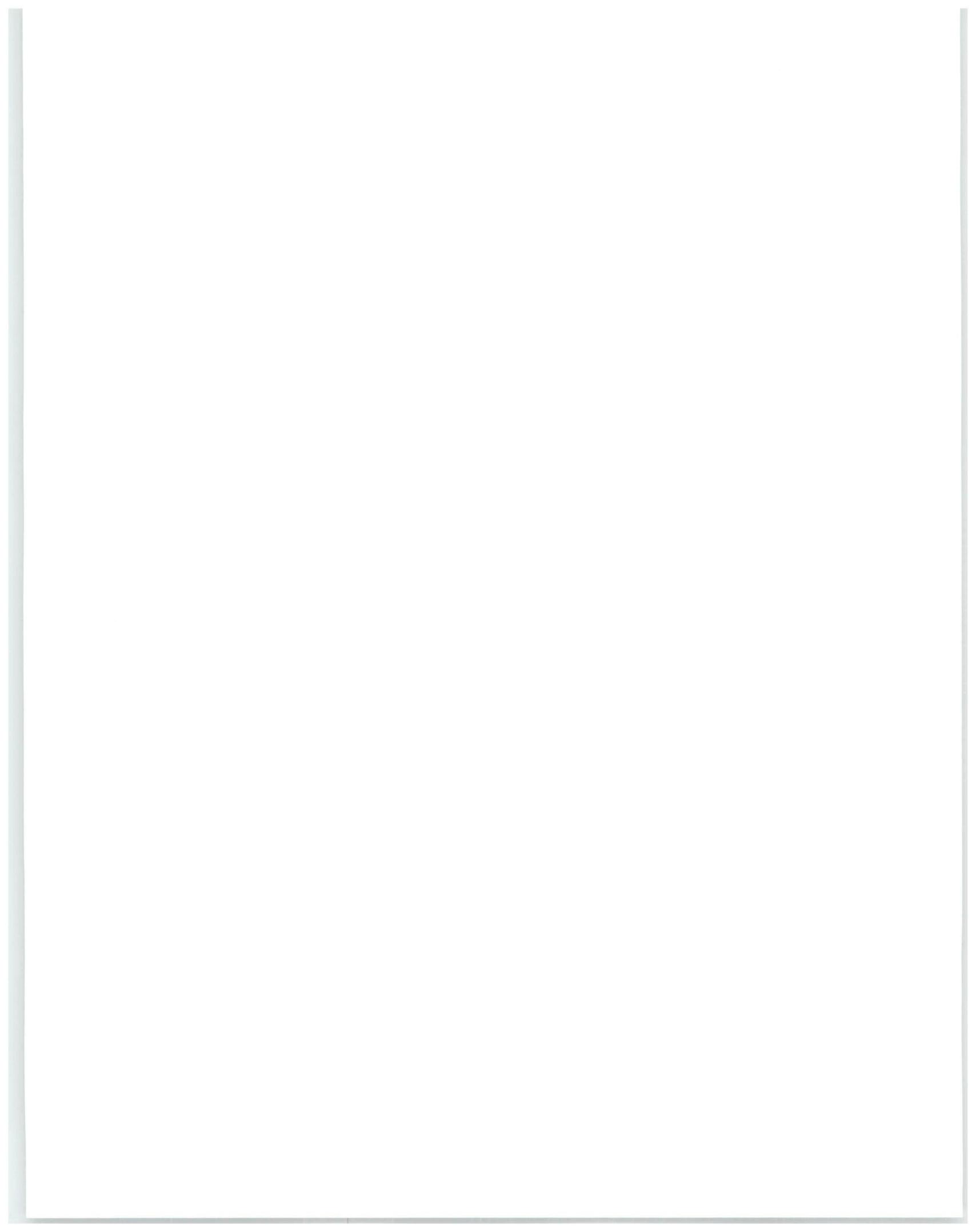
M. Paquet (Laval-des-Rapides)

Autre participant :

M. Jacques Gagnon, agent de recherche, Service des études documentaires de l'Assemblée nationale

La Commission se réunit à 13 heures sous la présidence de Mme Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission.

Mme la présidente informe la Commission d'une demande d'audition qu'elle a reçue et remet le dossier à la secrétaire pour avis et transmission aux membres.



Acceptation du 17^e rapport sur l'imputabilité

Mme la présidente propose que les membres examinent les modifications apportées au rapport sur l'imputabilité chapitre par chapitre.

Chapitre 1 L'examen du rapport annuel de gestion 2004-2005 du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine

Après discussion, il est convenu de maintenir, à la page 7, l'alinéa concernant la féminisation des textes, dont la suppression avait été suggérée.

Le chapitre 1 est adopté à l'unanimité.

Chapitre 2 Le suivi des travaux de la Commission sur les services de santé mentale

Après discussion, il est convenu de maintenir, à la page 13, les mots « et celui des pairs usagers », dont la suppression avait été suggérée.

Le chapitre 2 est adopté à l'unanimité.

Chapitre 3 L'inspection des aliments

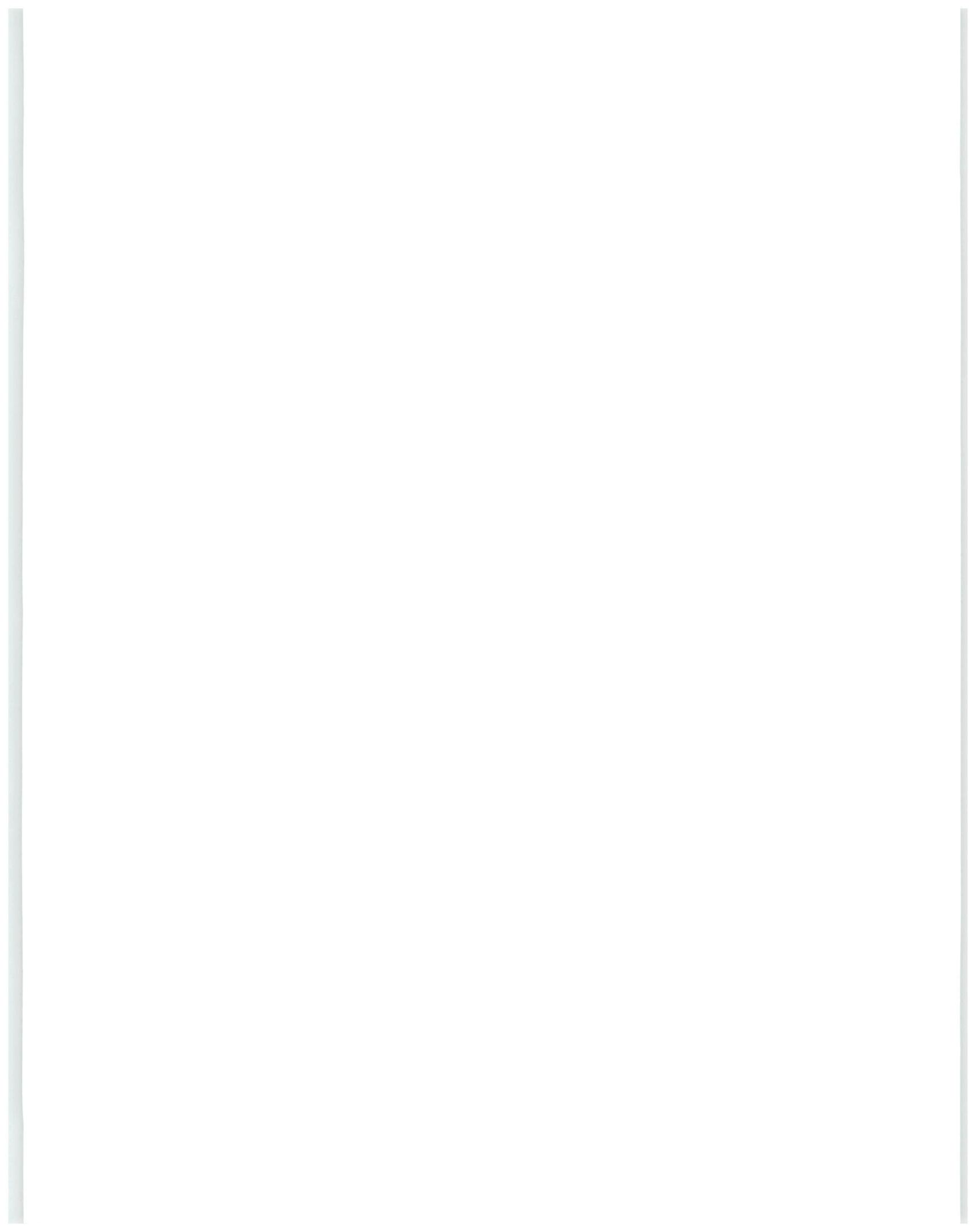
Le chapitre 3 est adopté à l'unanimité.

Chapitre 4 L'examen du rapport annuel de gestion 2005-2006 du ministère du Travail

Le chapitre 4 est adopté à l'unanimité.

Chapitre 5 L'examen du rapport annuel de gestion 2005-2006 de l'Office de la protection du consommateur

Après discussion, il est convenu de modifier une partie du texte, à la page 37, afin d'y lire : « La Commission juge que l'approche en matière de recours à la conciliation donne des bons résultats et souhaiterait connaître l'efficacité de ce processus par rapport au mandat de l'OPC. »



Le chapitre 5 est adopté à l'unanimité.

Annexe I Examen des rapports annuels de gestion qui n'ont pas fait l'objet d'une audition

L'annexe I est adoptée à l'unanimité.

L'ensemble du rapport, tel qu'amendé, est adopté à l'unanimité.

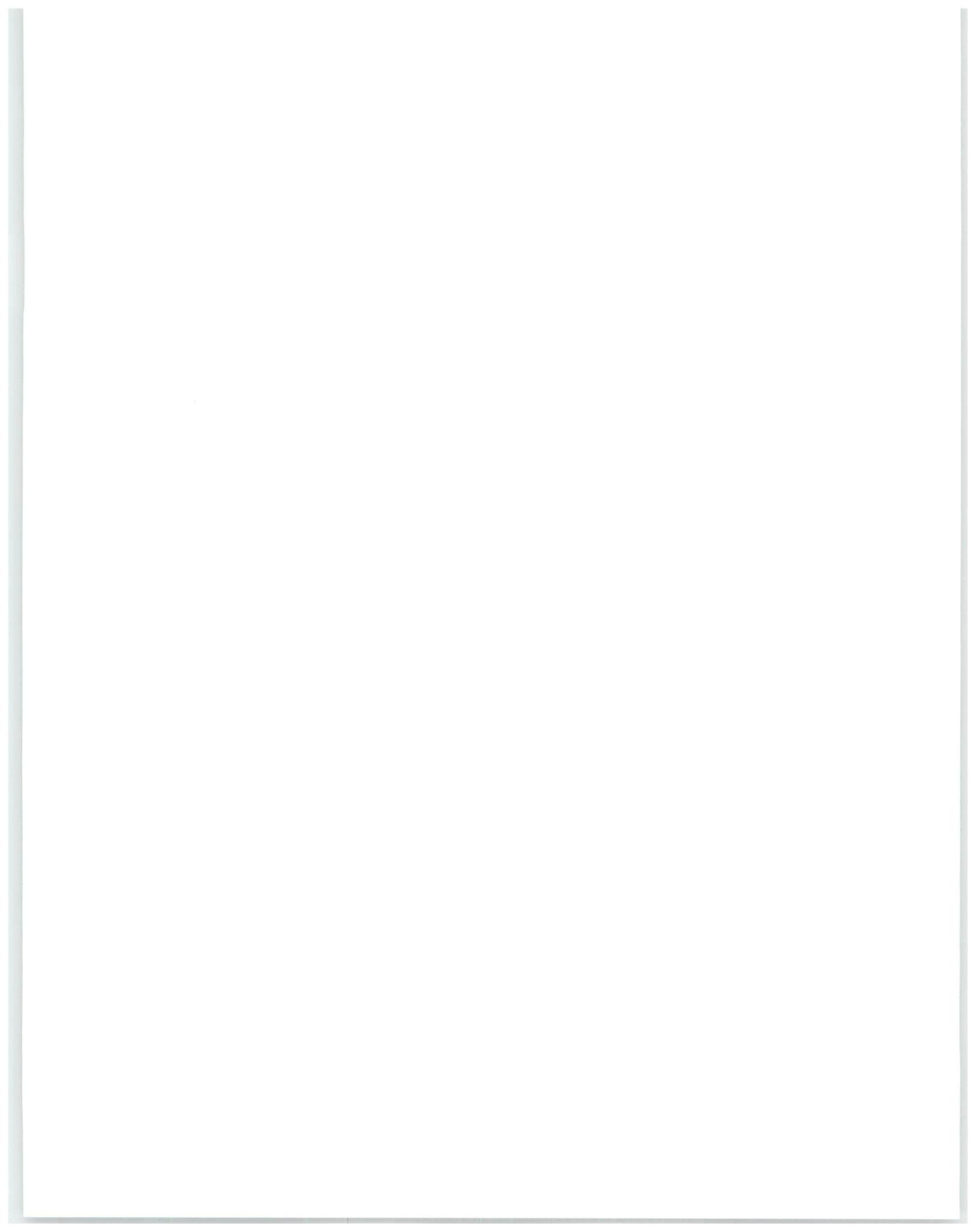
Organisation des travaux de la Commission

Mme la secrétaire transmet aux membres de la Commission la table des matières du tome II du rapport du Vérificateur général, qui sera déposé à l'Assemblée nationale au cours de la prochaine semaine. Elle fait part également des mandats qui ont été reportés et qui devront faire l'objet d'examen en 2007, à savoir :

- le rapport annuel de gestion 2005-2006 du ministère des Transports;
- le rapport annuel de gestion 2005-2006 du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation;
- une séance de travail avec les représentants du Secrétariat du Conseil du trésor concernant, entre autres, le Règlement sur les contrats d'approvisionnement, de construction et de services des ministères et organismes publics, en particulier le cas d'un soumissionnaire unique;
- l'audition de la ministre du Tourisme concernant la vérification des engagements financiers du Ministère;
- la poursuite du mandat sur la réforme cadastrale.

Il est convenu de reprendre les travaux le 23 janvier 2007.

Mme la secrétaire transmet aux membres un document préparé par le Service des études documentaires de l'Assemblée nationale concernant le choix des ministères et des organismes dont les rapports annuels de gestion feront l'objet d'une analyse par les chercheurs de la Commission.



Il est à noter que les éléments suivants sont considérés pour effectuer ce choix: la nature des recommandations des groupes de travail sur l'examen des organismes du gouvernement (rapports Boudreau et Geoffrion), les travaux réalisés antérieurement par les commissions parlementaires sectorielles, la taille de l'organisation et le degré d'atteinte des objectifs.

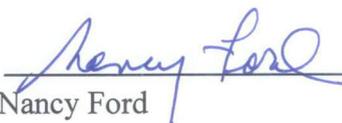
Les membres entérinent le choix des entités suivantes :

- Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport;
- Ministère du Revenu;
- Ministère du Tourisme;
- Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs;
- Bureau d'audiences publiques sur l'environnement;
- Conseil des arts et des lettres du Québec;
- Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec;
- Office québécois de la langue française.

À 14 h 30, la Commission ajourne ses travaux sine die.

La secrétaire de la Commission,

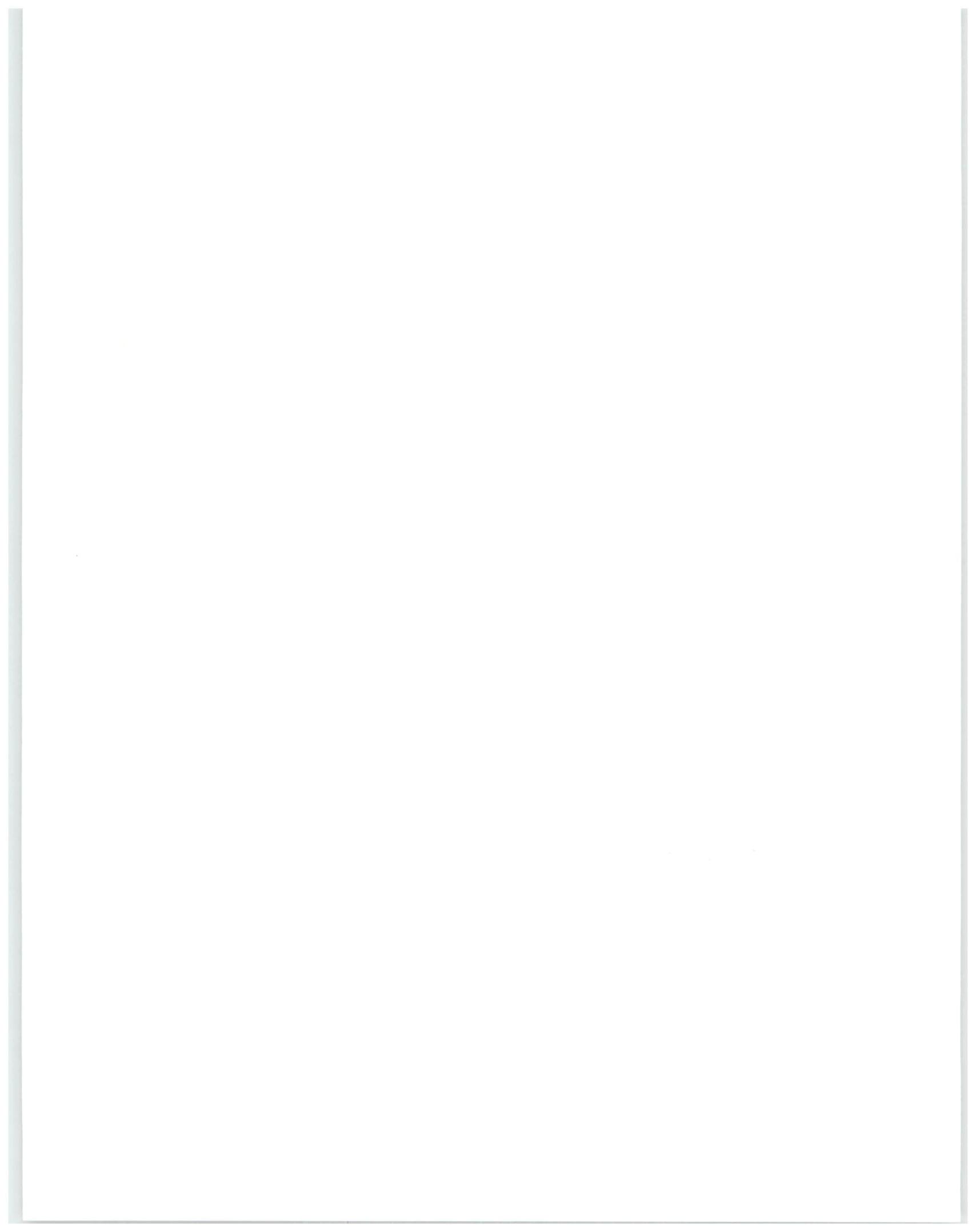
La présidente de la Commission,


Nancy Ford


Rita Dionne-Marsolais

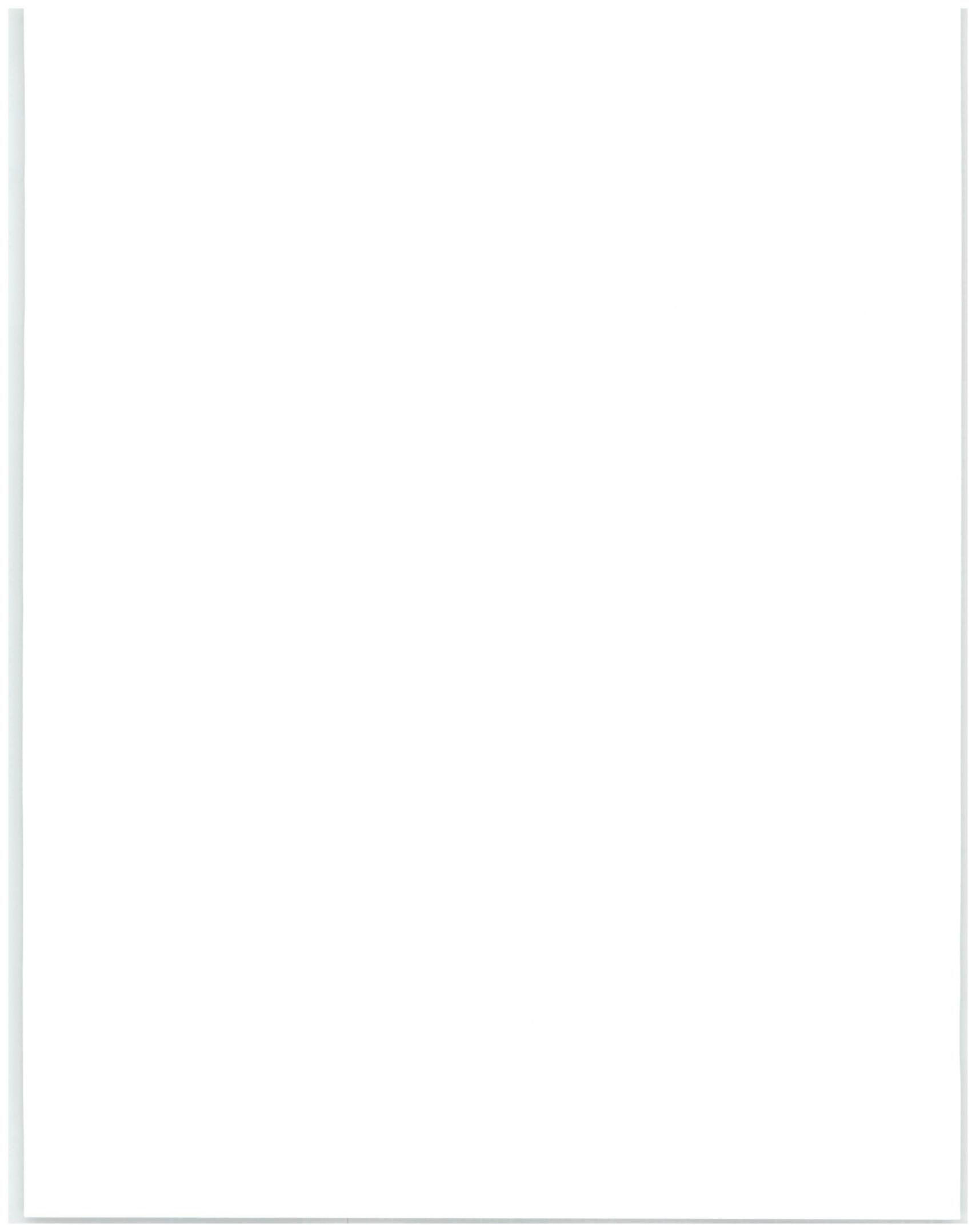
Québec, le 8 décembre 2006

NF/DF



ANNEXE IV

**RAPPORT DES CONCLUSIONS ET
DES RECOMMANDATIONS**

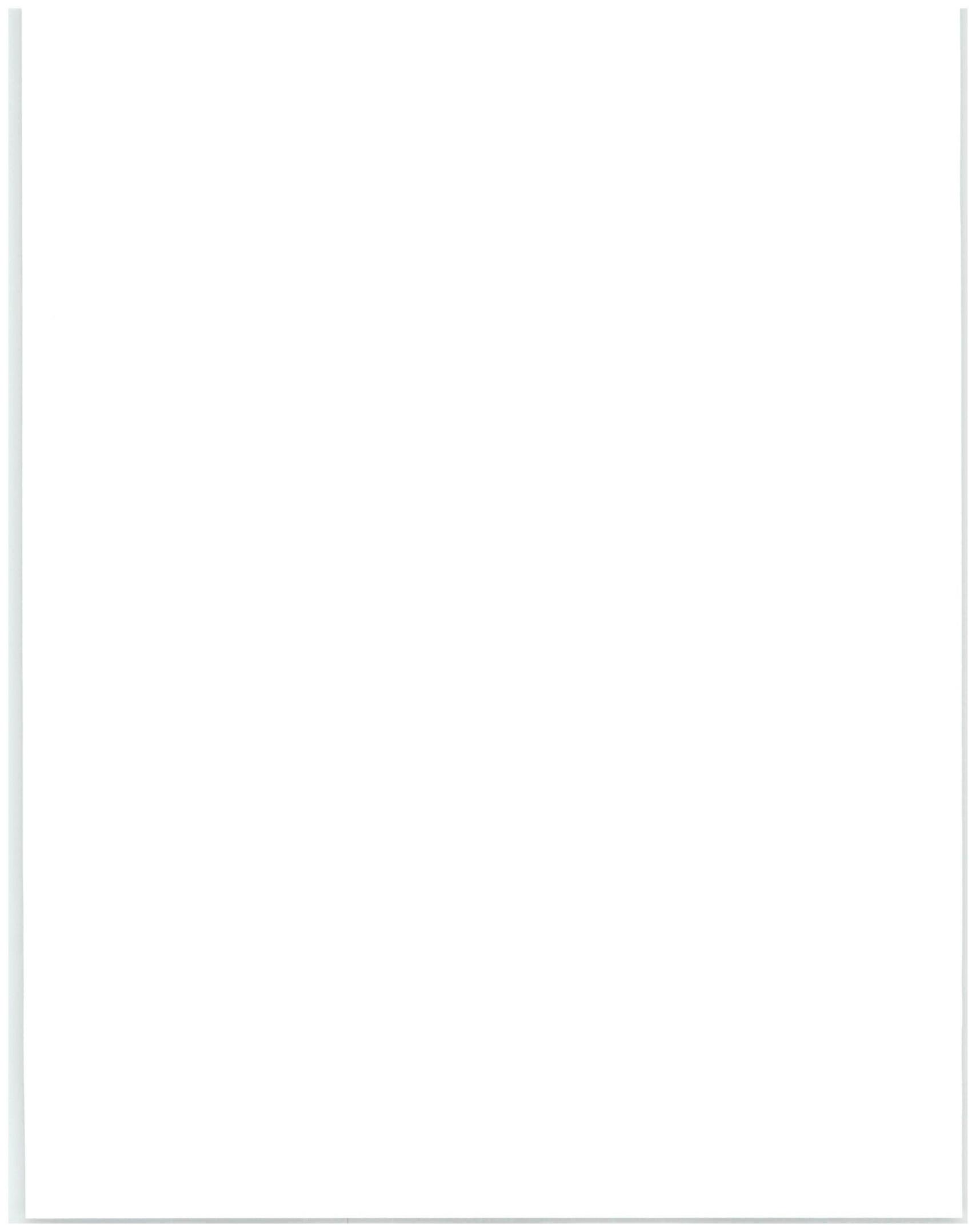


**DIX-SEPTIÈME RAPPORT
SUR L'IMPUTABILITÉ
DES SOUS-MINISTRES
ET DES DIRIGEANTS
D'ORGANISMES PUBLICS**

**COMMISSION DE
L'ADMINISTRATION PUBLIQUE**

RAPPORT DES CONCLUSIONS ET
DES RECOMMANDATIONS À LA
SUITE DE L'AUDITION DES SOUS-
MINISTRES ET DES DIRIGEANTS
D'ORGANISMES PUBLICS SUR LEUR
GESTION ADMINISTRATIVE

DÉCEMBRE 2006



Publié par le Secrétariat des commissions
de l'Assemblée nationale du Québec
Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires, 3^e étage
Québec (Québec) G1A 1A3

Pour tout renseignement complémentaire sur les travaux de la Commission de l'administration publique, veuillez vous adresser à la secrétaire de la Commission, M^{me} Nancy Ford, à l'adresse indiquée ci-dessus ou encore :

Téléphone : **418 643-2722**
Télécopie : **418 643-0248**
Courrier électronique : nford@assnat.qc.ca

Vous trouverez ce rapport dans la section « Travaux parlementaires » du site Internet de l'Assemblée nationale : www.assnat.qc.ca

ISSN : 1492-0344

DÉPÔT LÉGAL – BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, décembre 2006

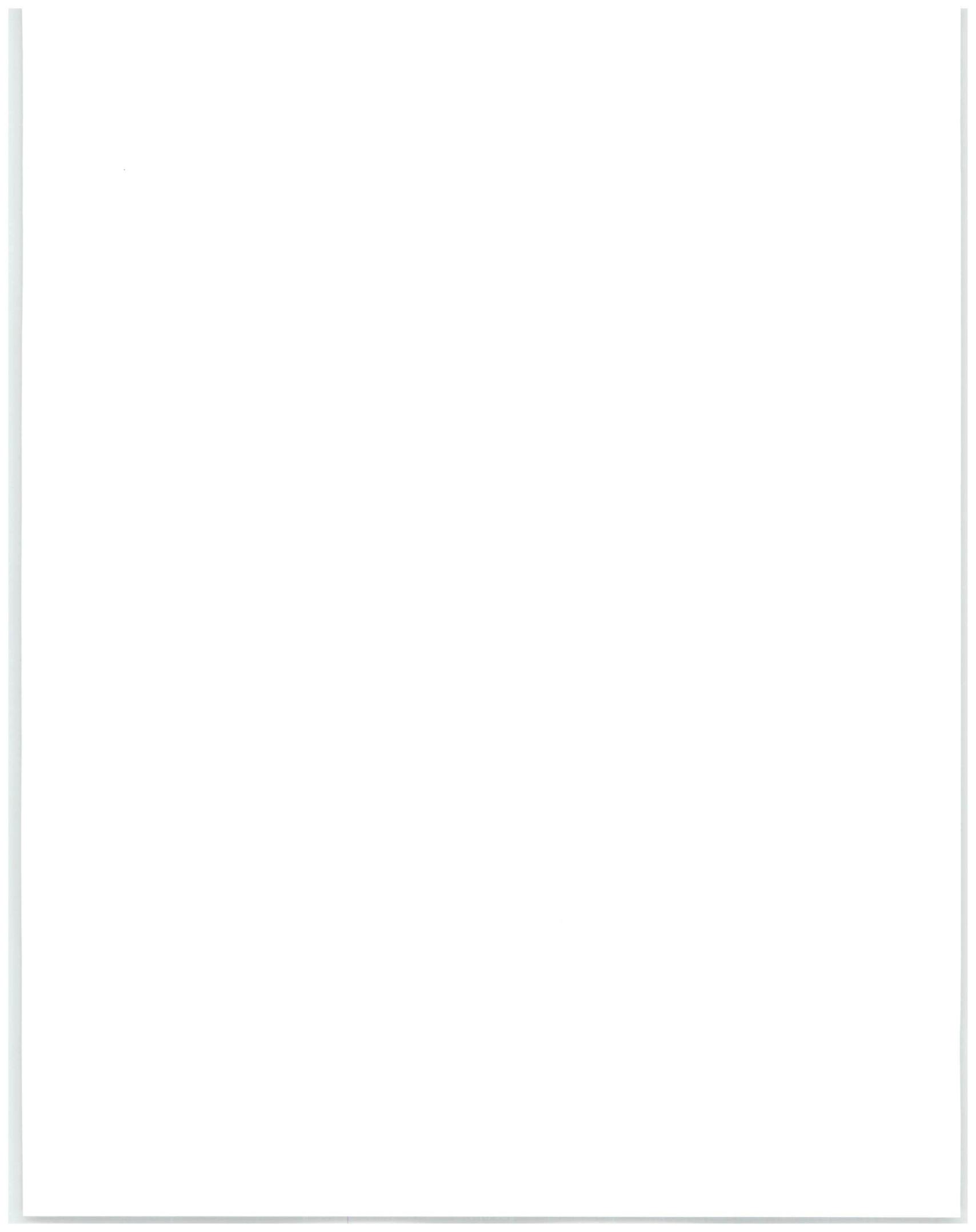
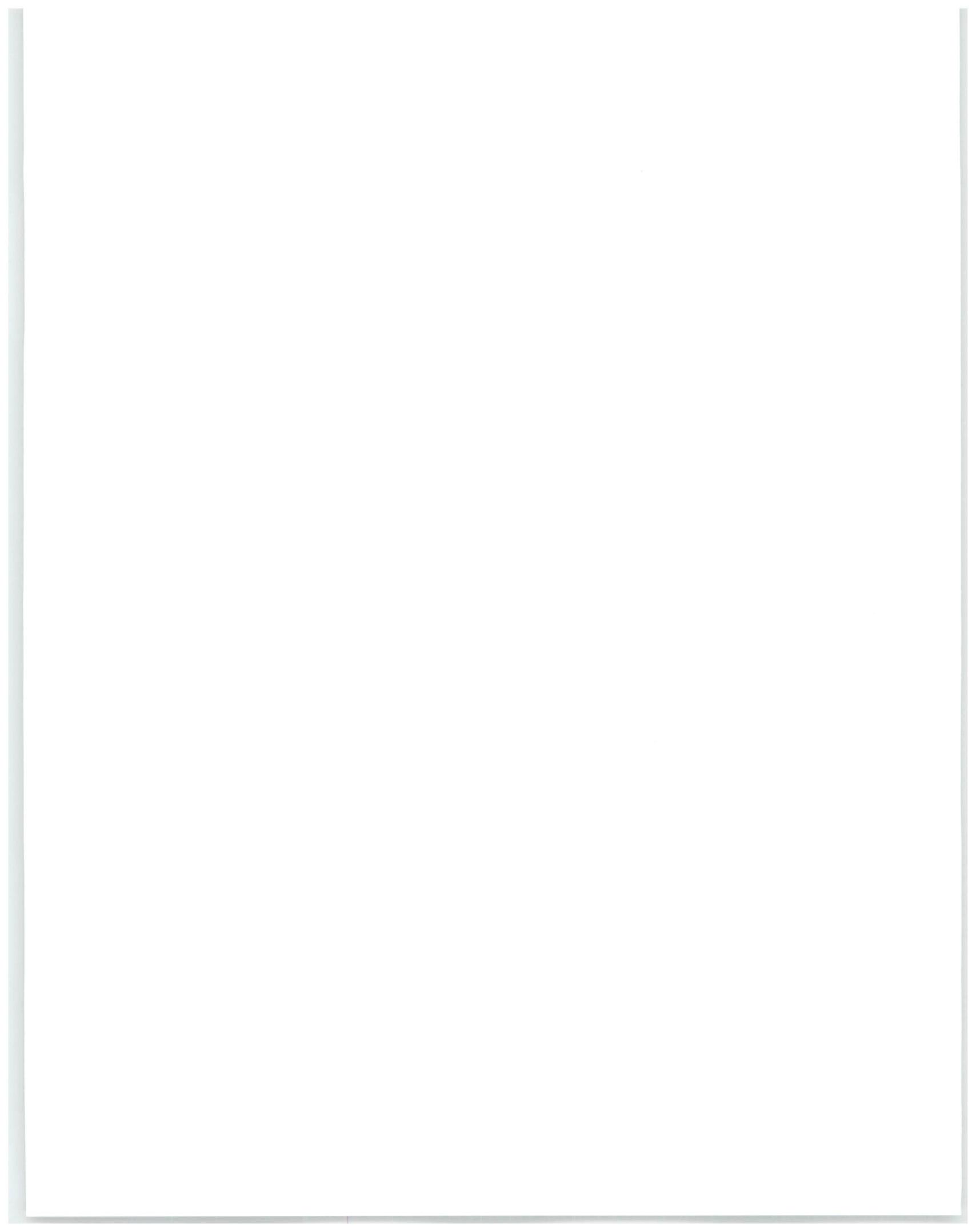


TABLE DES MATIÈRES

<i>Introduction</i>	1
<i>Chapitre 1 L'examen du rapport annuel de gestion 2004-2005 du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine</i>	3
Audition de la sous-ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine	3
Commentaires des membres de la Commission	4
Conclusion et recommandations	7
<i>Chapitre 2 Le suivi des travaux de la Commission sur les services de santé mentale</i>	9
Audition du sous-ministre de la Santé et des Services sociaux	10
Commentaires des membres de la Commission	10
Conclusion et recommandation	12
<i>Chapitre 3 L'inspection des aliments</i>	15
Observations du Vérificateur général	15
Audition du sous-ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	17
Commentaires des membres de la Commission	18
Conclusion et recommandations	20
<i>Chapitre 4 L'examen du rapport annuel de gestion 2005-2006 du ministère du Travail</i>	23
Audition de la sous-ministre du Travail	23
Commentaires des membres de la Commission	24
Conclusion et recommandations	26



Chapitre 5 L'examen du rapport annuel de gestion 2005-2006 de l'Office de la protection du consommateur _____ 29

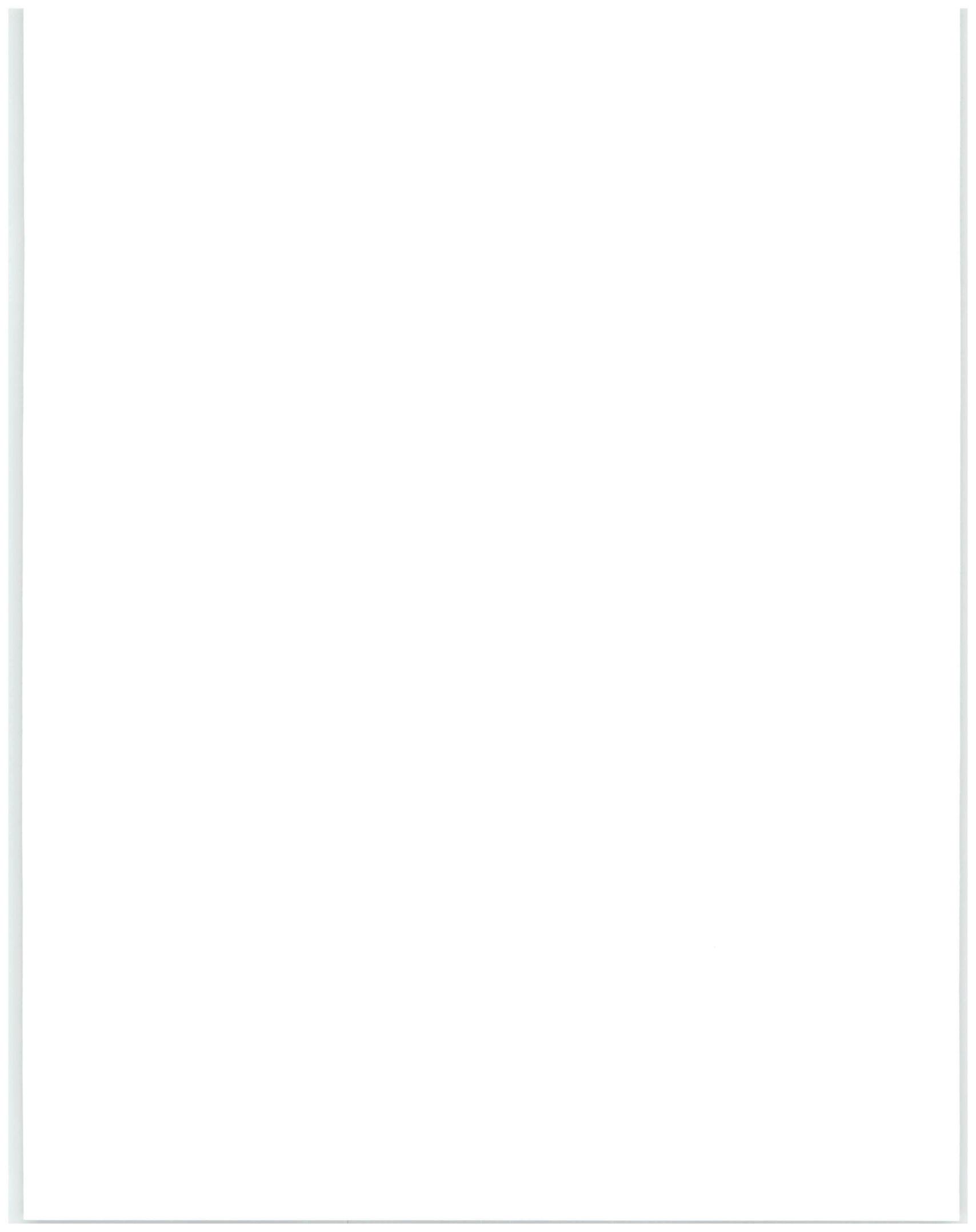
Audition du président de l'Office de la protection du consommateur _____ 29

Commentaires des membres de la Commission _____ 30

Conclusion et recommandations _____ 33

ANNEXES

I	L'examen des rapports annuels de gestion qui n'ont pas fait l'objet d'une audition	37
II	La liste des documents demandés par la Commission	41
III	Les recommandations de la Commission de l'administration publique	47
IV	Les membres de la Commission de l'administration publique	53
V	Les participants	57



INTRODUCTION

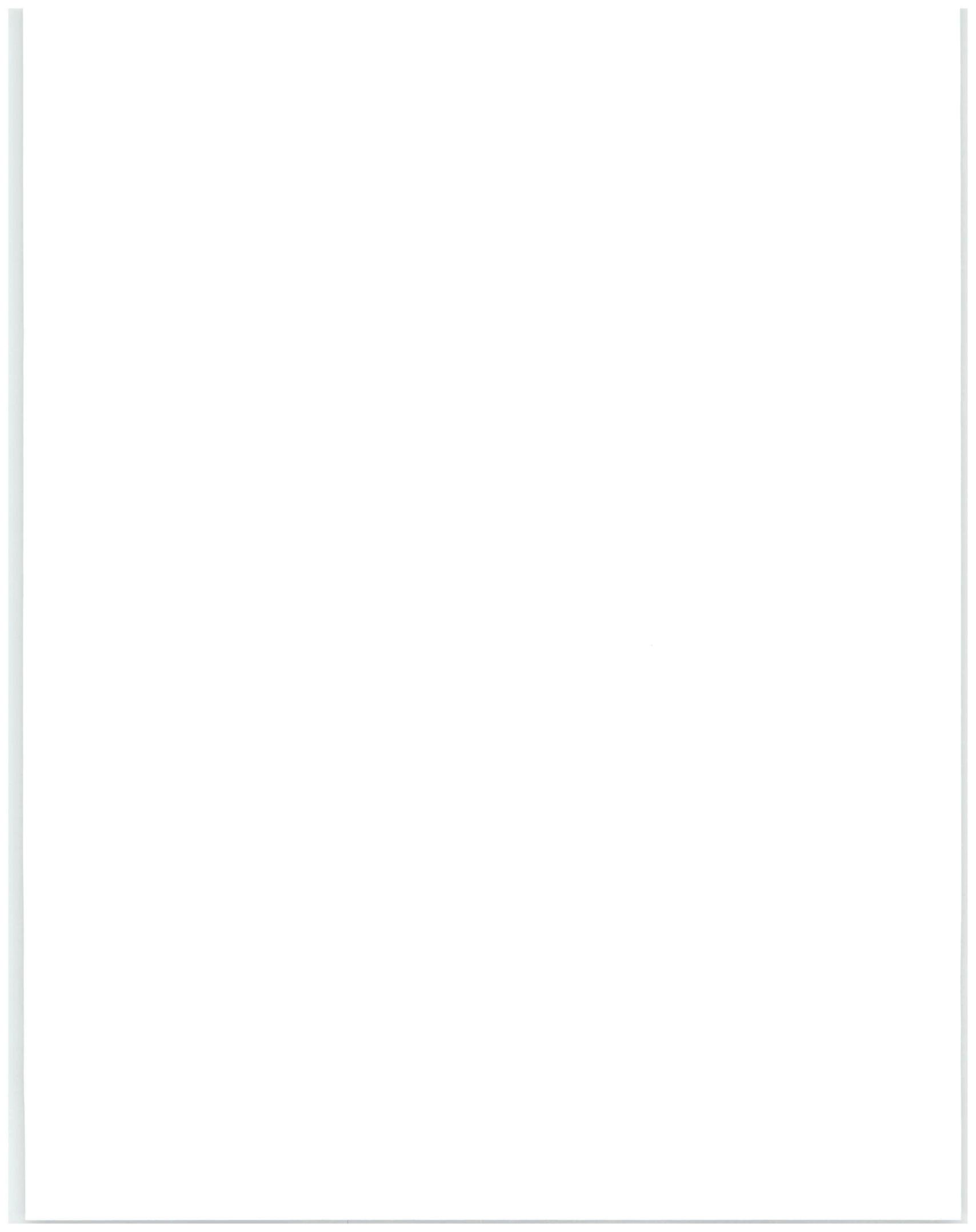
La Commission de l'administration publique exerce ses fonctions de surveillance auprès de l'ensemble des ministères et des organismes du gouvernement, ce qui lui permet de jeter un regard global sur l'administration publique québécoise. Parmi un certain nombre de mandats dédiés au contrôle parlementaire, elle a celui d'entendre, en vertu de la Loi sur l'administration publique, les sous-ministres et les dirigeants d'organismes publics sur leur gestion administrative.

Au cours du dernier semestre, la Commission de l'administration publique a concentré ses travaux sur des mandats relatifs à cette exigence de la Loi sur l'administration publique. En effet, elle a procédé, en séance de travail, à l'examen des rapports annuels de gestion de huit entités et fait état, dans ce document, de ses observations et recommandations à l'endroit de cinq d'entre elles, soit : le ministère de la Justice, le ministère des Finances, la Commission de l'équité salariale, la Commission des transports et le Registraire des entreprises. L'annexe I rapporte les constatations de la Commission à la suite de l'analyse de ces rapports annuels de gestion.

Deux ministères et un organisme public ont fait l'objet d'auditions dans le cadre de cet exercice de reddition de comptes. Il s'agit du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, au sujet de son rapport annuel de gestion 2004-2005, du ministère du Travail, sur son rapport annuel de gestion 2005-2006, et de l'Office de la protection du consommateur concernant son rapport annuel de gestion 2005-2006. Le compte rendu de ces auditions de même que les conclusions de la Commission sont présentés aux chapitres 1, 4 et 5 de ce rapport.

La Commission s'est aussi intéressée aux observations découlant du chapitre 2 du tome I du rapport du vérificateur général pour l'année 2005-2006, à propos de l'inspection des aliments. Le chapitre 3 de ce rapport porte sur les résultats des travaux relatifs à ce dossier.

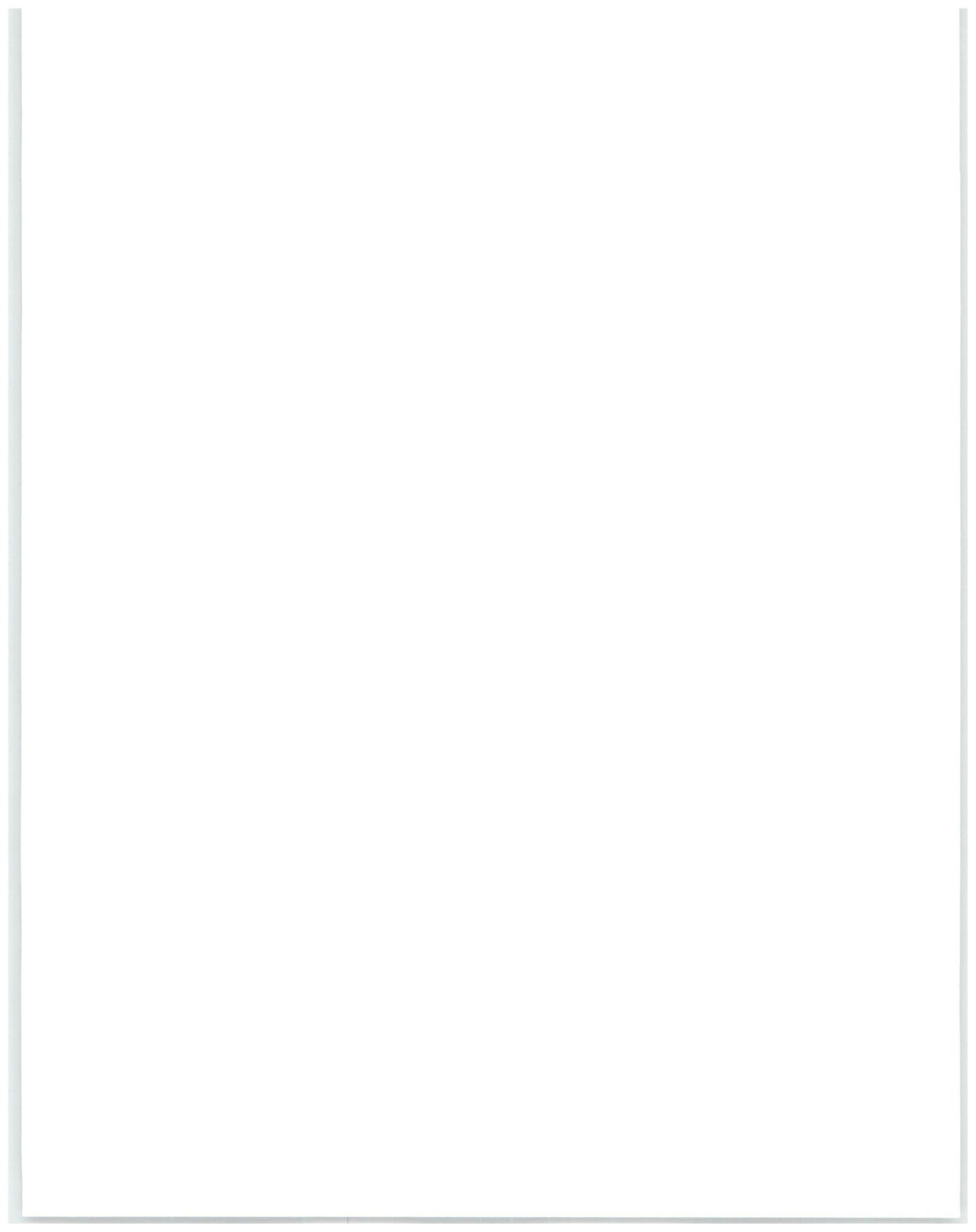
Elle a également amorcé l'examen de la réforme cadastrale, dont le vérificateur général fait état au quatrième chapitre de son rapport, en procédant à l'audition du sous-ministre des Ressources naturelles et de la Faune. Or, étant donné la complexité du dossier et les enjeux administratifs liés à cette importante rénovation du cadastre au Québec, les membres de la Commission ont décidé de poursuivre leurs travaux et de livrer leurs observations sur le sujet dans un prochain rapport.



Enfin, la Commission a entendu le sous-ministre de la Santé et des Services sociaux, afin de donner suite aux recommandations contenues dans son douzième rapport d'imputabilité, déposé en juin 2004, au sujet des services de santé mentale.

La Commission tient à souligner la collaboration soutenue du Bureau du vérificateur général et l'appui technique des experts de la Division de la recherche de la Bibliothèque de l'Assemblée nationale dans l'exécution de ses travaux qui, elle l'espère, ont pu contribuer à promouvoir une plus grande transparence vis-à-vis des citoyens et citoyennes du Québec et une imputabilité accrue devant les élus.

Ce dix-septième rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics, en plus d'être disponible en version papier au Secrétariat des commissions parlementaires, est accessible sur le site Internet de l'Assemblée nationale.



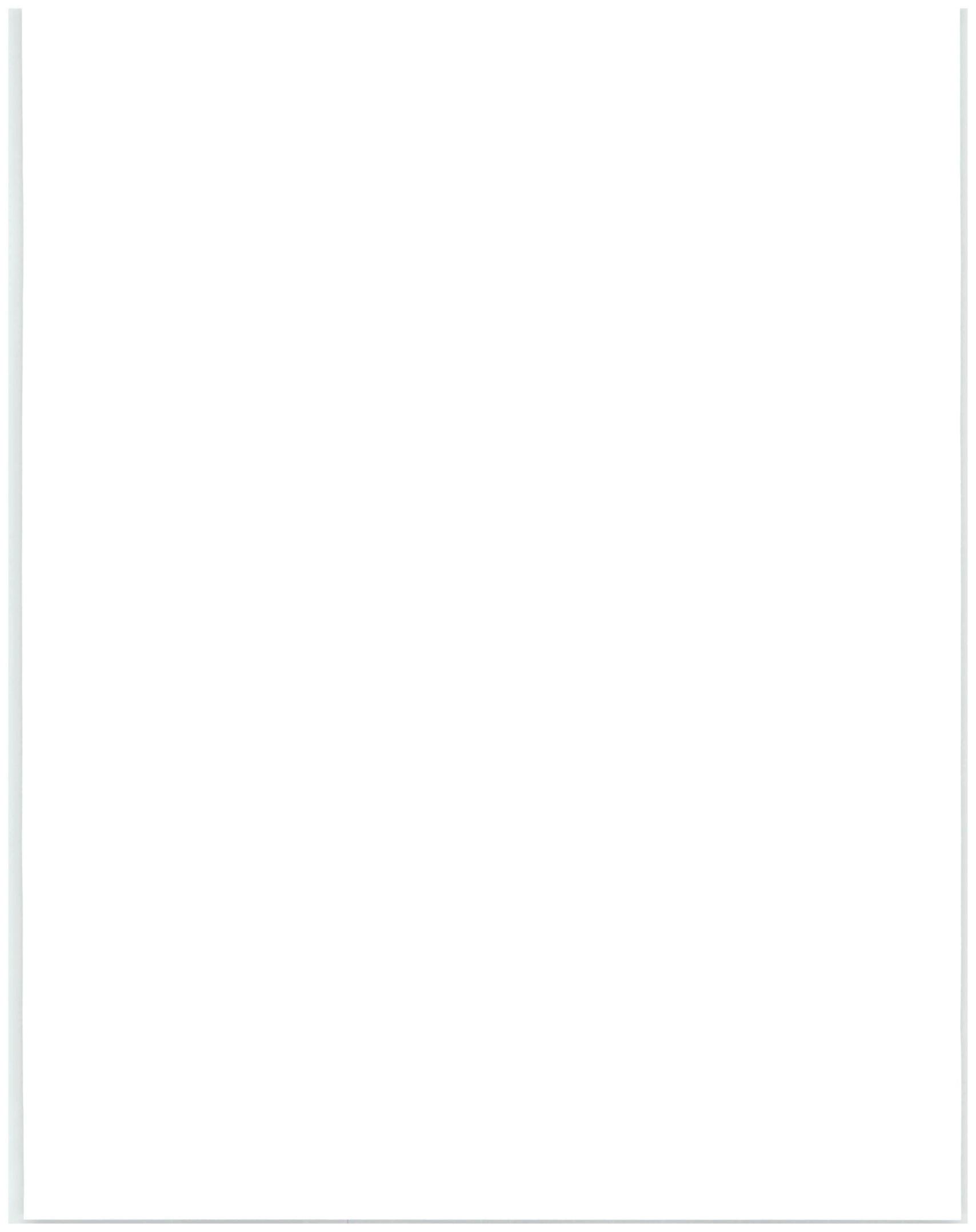
CHAPITRE 1 **L'EXAMEN DU RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2004-2005 DU MINISTÈRE DE LA FAMILLE, DES AÎNÉS ET DE LA CONDITION FÉMININE**

Le 24 mai 2006, la Commission de l'administration publique a entendu, conformément à la Loi sur l'administration publique, la sous-ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, madame Sylvie Barcelo, concernant le rapport annuel de gestion 2004-2005 de l'organisation qu'elle dirige. Une deuxième audition, qui a eu lieu le 27 septembre 2006, a porté plus spécifiquement sur les volets « aînés » et « condition féminine » de l'action ministérielle.

AUDITION DE LA SOUS-MINISTRE DE LA FAMILLE, DES AÎNÉS ET DE LA CONDITION FÉMININE

La sous-ministre a d'abord rappelé que le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine a été créé le 18 février 2005, ce qui a généré de nombreux et importants défis de gestion. Elle a ensuite décrit les principales réalisations récentes du Ministère, incluant les suivantes :

- En matière de services de garde à l'enfance, les objectifs de création de nouvelles places à contribution réduite ont été atteints, et la mise en œuvre de la nouvelle Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance se fait selon l'échéancier prévu.
- En matière de soutien aux familles, le Ministère a soutenu le développement de politiques familiales dans les municipalités et il a poursuivi le financement d'organismes communautaires qui œuvrent pour le mieux-être des familles. Il a aussi contribué à la mise en place du nouveau crédit d'impôt remboursable pour enfants.
- Pour ce qui est du soutien aux aînés, le Ministère s'est employé à mettre en valeur l'engagement des personnes aînées et à contribuer, par son rôle transversal, à la prestation de services gouvernementaux adaptés à leurs besoins. Il a financé les tables régionales de concertation des aînés ainsi que différents projets s'inscrivant dans le cadre du programme *Engagés dans l'action pour les aînés du Québec*.



- En matière de condition féminine, le Ministère a été associé à la consultation sur le document intitulé *Vers un nouveau contrat social pour l'égalité entre les femmes et les hommes*. Il a aussi joué un rôle central dans la coordination du plan d'action 2004-2009 en matière de violence conjugale et dans l'implantation de l'analyse différenciée selon les sexes au gouvernement du Québec. Il a de même assuré la gestion du programme *À égalité pour décider*, qui vise à appuyer la participation des femmes dans les lieux de décision.

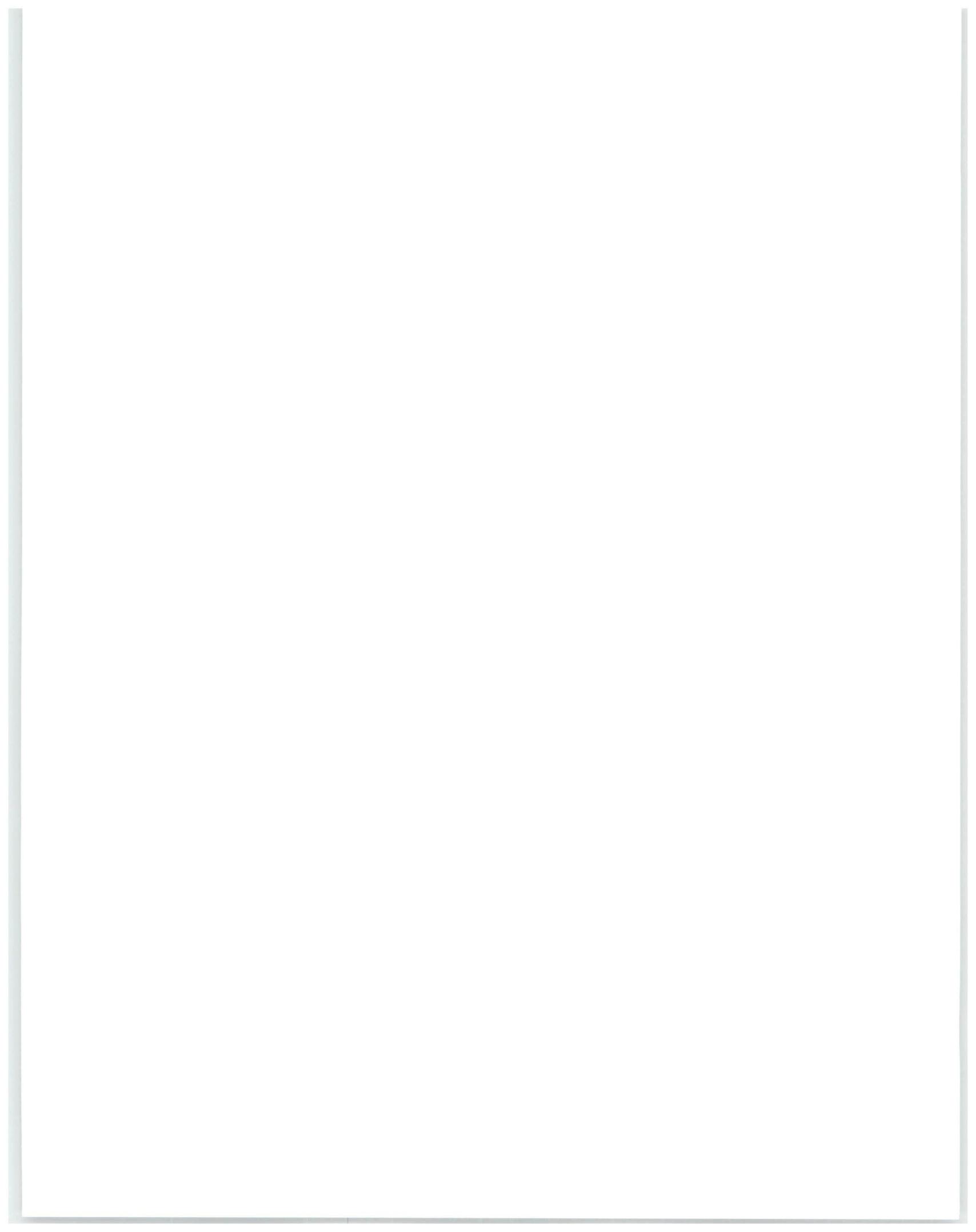
La sous-ministre a aussi présenté quelques réalisations du Ministère en matière de modernisation de la gestion et d'amélioration des services aux citoyens. Elle a enfin donné un aperçu du nouveau plan stratégique pour la période 2005-2008.

Les échanges entre la sous-ministre et les membres de la Commission ont d'abord porté sur la mise en œuvre de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Une attention particulière a été accordée au processus qui a été suivi pour la délimitation territoriale et pour la sélection des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial.

Les échanges ont également permis d'approfondir le bilan du Ministère dans les autres volets de sa mission. Il a notamment été question du soutien financier et technique qui a été apporté aux municipalités désireuses de se donner une politique familiale, des bénéfices concrets qui ont été tirés de l'analyse différenciée selon les sexes, des actions qui sont prévues afin de contrer la violence faite aux femmes et de la gestion du programme *Engagés dans l'action pour les aînés du Québec*. Il a aussi été question d'améliorations qui pourraient être apportées à la *Déclaration de services aux citoyens* et à la reddition de comptes ministérielle.

COMMENTAIRES DES MEMBRES DE LA COMMISSION

Les membres de la Commission de l'administration publique veulent en savoir davantage sur le processus qui a été retenu pour la sélection des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial. Ils s'interrogent, entre autres, sur la démarche particulière qui a prévalu pour la délimitation de certains territoires. Ils s'interrogent aussi sur la pondération utilisée, dans la grille d'analyse des candidatures, pour les critères relatifs à la capacité de gestion, par rapport à ceux reliés à l'expertise propre au domaine de la garde éducative.



Les parlementaires ont aussi fait ressortir la diversité des mesures d'aide à la famille qui sont offertes par le gouvernement du Québec, en plus des services de garde d'enfants à contribution réduite. Les mesures *Soutien aux enfants* et *Prime au travail*, qui prennent toutes deux la forme d'un crédit d'impôt remboursable, sont mentionnées à cet égard.

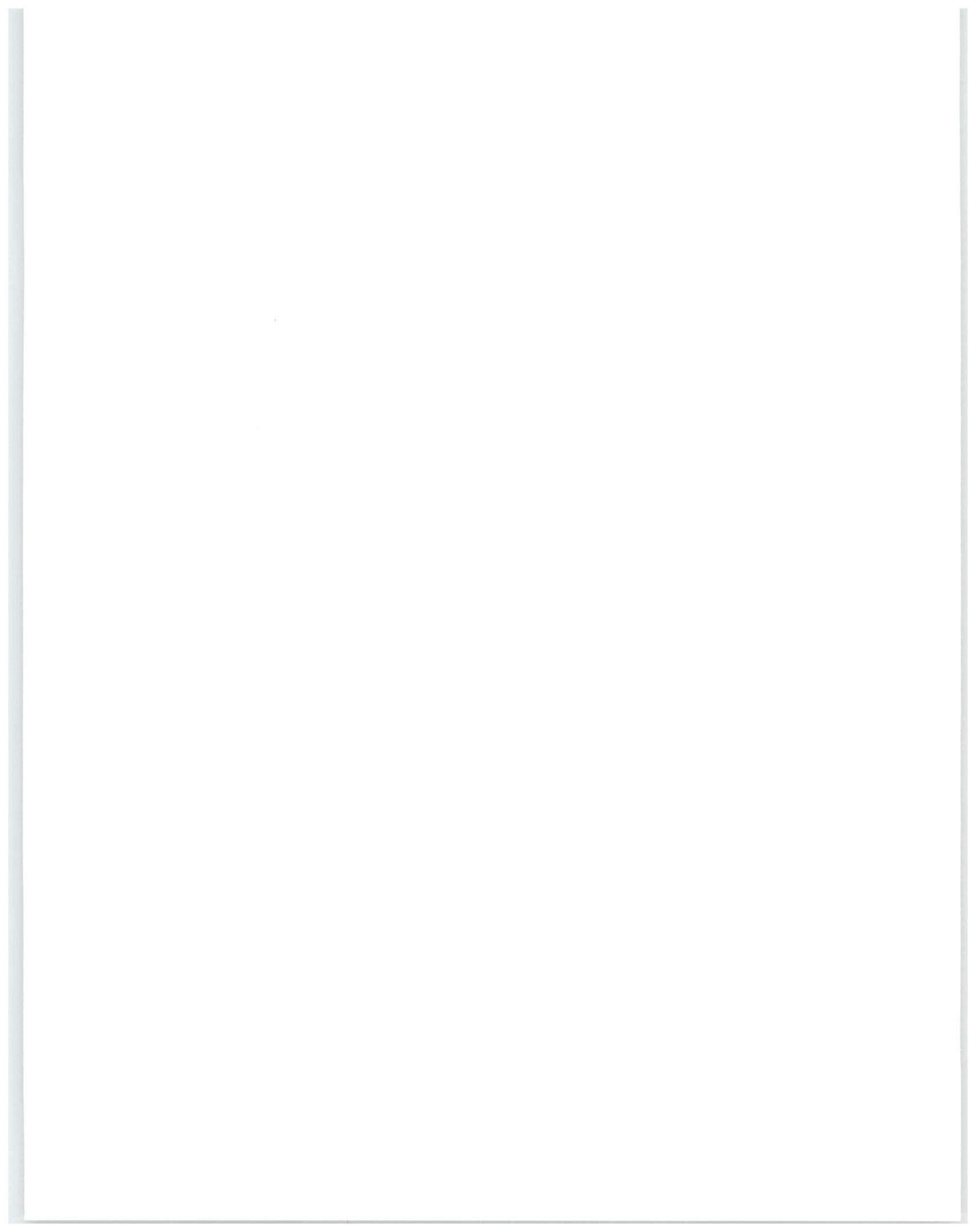
Pour ce qui est de l'action ministérielle en faveur des aînés, les parlementaires ont soulevé le besoin de mettre à jour la *Déclaration de services aux citoyens* pour y inclure des engagements propres à cette clientèle. Ils veulent aussi avoir des précisions sur les résultats obtenus dans le cadre du programme *Engagés dans l'action*, qui vise à soutenir l'engagement des personnes aînées au sein de leur communauté. Ils s'interrogent sur la portée réelle qu'ont pu avoir les interventions du Ministère sur les services rendus aux personnes aînées, et plus particulièrement pour celles qui sont en perte d'autonomie.

Les députés notent que le Ministère a été mis à contribution dans la bonification, à compter du 1^{er} janvier 2007, de certains aspects du nouveau crédit d'impôt remboursable pour maintien à domicile d'une personne âgée. Ils sont d'avis que les dépliants et les brochures du ministère du Revenu devraient être plus clairs sur l'aspect remboursable du crédit en question. Il serait en effet souhaitable de préciser que les personnes qui n'ont pas d'impôt à payer peuvent aussi en bénéficier.

Les parlementaires constatent que le plan d'action gouvernemental concernant la participation des personnes aînées au développement de la société québécoise, qui devait être déposé en juin 2005, n'est pas encore terminé. Ils demandent que le Ministère leur fasse parvenir un état de situation à ce sujet¹.

En matière de condition féminine, les membres de la Commission se sont montrés particulièrement intéressés par les bénéfices concrets qui sont associés à l'analyse différenciée selon les sexes. La Commission déplore cependant que la *Déclaration de services aux citoyens* du Ministère n'ait pas encore été mise à jour pour inclure des engagements de services en matière de condition féminine. Elle veut aussi en savoir plus sur les actions qui ont été prises au cours des dernières années pour contrer la violence faite aux femmes, notamment la violence sexuelle. La violence faite aux femmes autochtones et le

¹ Cet état de situation devrait, entre autres, décrire les suites qui ont été données aux 17 recommandations présentées dans le rapport de l'équipe de travail sur *La pleine participation des aînés au développement du Québec : Afin de construire un Québec pour tous les âges* (juin 2005), ainsi que, le cas échéant, les échéanciers pour ce qui reste à faire.



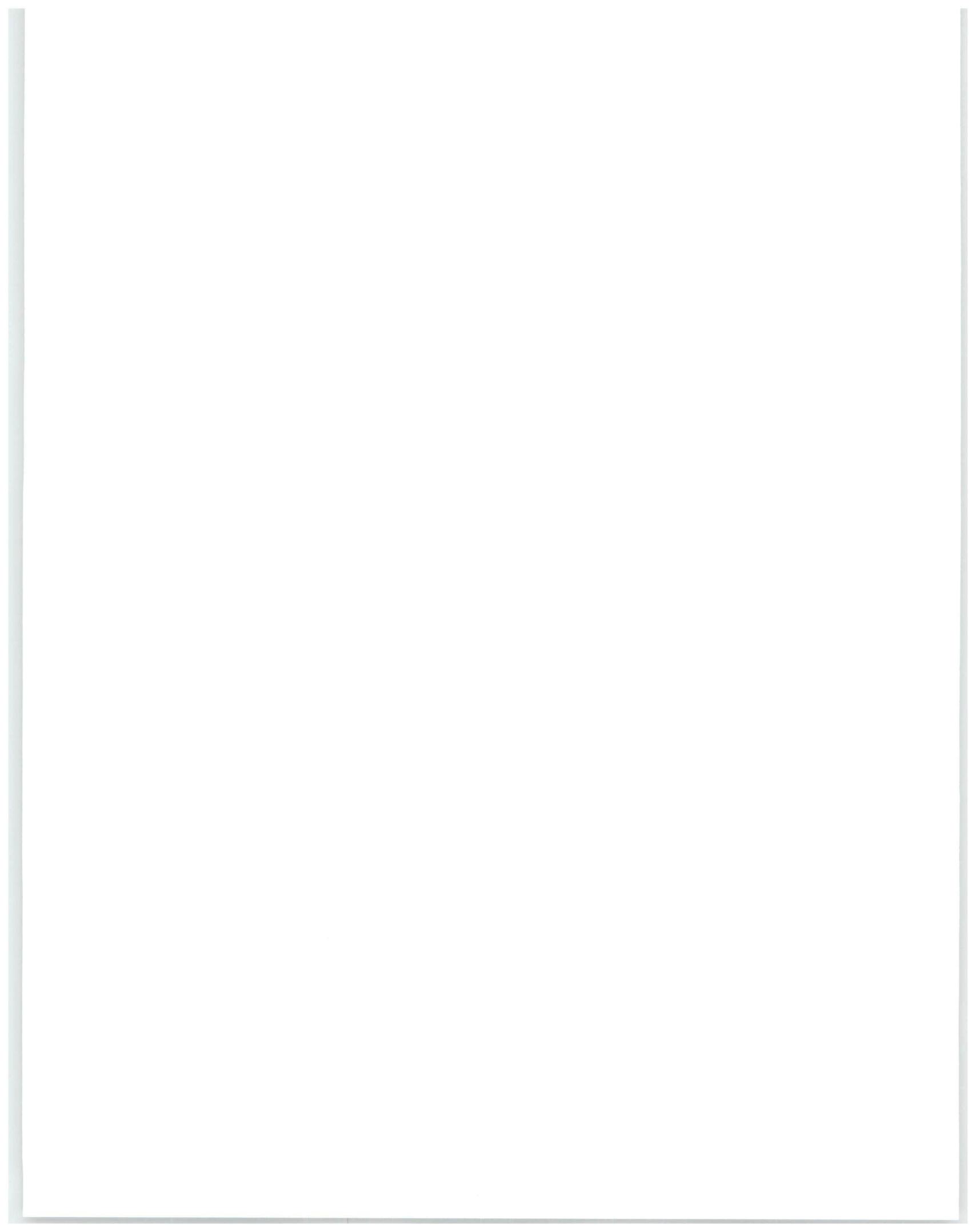
problème de la traite des femmes immigrantes sont aussi l'objet d'une préoccupation particulière chez les parlementaires.

Le bilan des efforts consentis pour améliorer la représentation des femmes au sein des institutions démocratiques montre aux parlementaires qu'à la suite des élections de novembre 2005, il y a eu une progression de la présence des femmes élues au sein des conseils municipaux. Par ailleurs, les parlementaires encouragent le Ministère à appuyer concrètement, dans la mesure du possible, l'initiative du gouvernement d'assurer, d'ici à cinq ans, une représentation de 50 % de femmes au sein des conseils d'administration des sociétés d'État.

La Commission s'interroge sur le fait que plusieurs postes sont vacants au Secrétariat à la condition féminine. À ce sujet, elle demande d'obtenir un portrait à jour de l'effectif de ce secrétariat ainsi que de celui du Conseil du statut de la femme. La Commission est aussi préoccupée par le retard observé dans l'élaboration d'une politique et d'un plan d'action sur le soutien aux droits des femmes et à l'égalité entre les femmes et les hommes. Elle rappelle que la réalisation de cet objectif du plan stratégique 2005-2008 était prévue pour l'année 2005.

En matière de féminisation des textes, la Commission est d'avis que le Ministère devrait donner l'exemple et elle lui fait la suggestion d'ajuster ses publications en conséquence.

En ce qui concerne la reddition de comptes, les membres de la Commission ont souligné le besoin d'établir des indicateurs de performance pour chacune des composantes du Ministère. Ils suggèrent de prévoir, dans les prochains rapports annuels de gestion, un tableau synthèse qui présenterait, pour chacun des objectifs du plan stratégique, les indicateurs de performance, les cibles ainsi que les résultats obtenus pour l'année écoulée et pour l'année antérieure. Les parlementaires proposent aussi d'ajouter de l'information permettant d'établir un lien entre les ressources utilisées et les résultats obtenus, et ce, pour chacun des volets de la mission du Ministère. Dans la mesure du possible, il serait pertinent de faire état du coût de revient des produits et services fournis.



CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Au terme de ses travaux, la Commission de l'administration publique est satisfaite de l'exercice de contrôle parlementaire auquel ont été conviés les représentants du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine. Les membres de la Commission estiment que les échanges ont permis de bien mettre en perspective les réalisations de ce ministère ainsi que les défis qu'il devra relever durant les prochaines années. Par ailleurs, les parlementaires sont conscients des changements majeurs que le Ministère a vécus au cours des deux dernières années, mais ils soulignent que cette réalité ne le relève pas de ses obligations en matière de reddition de comptes et de modernisation de sa gestion.

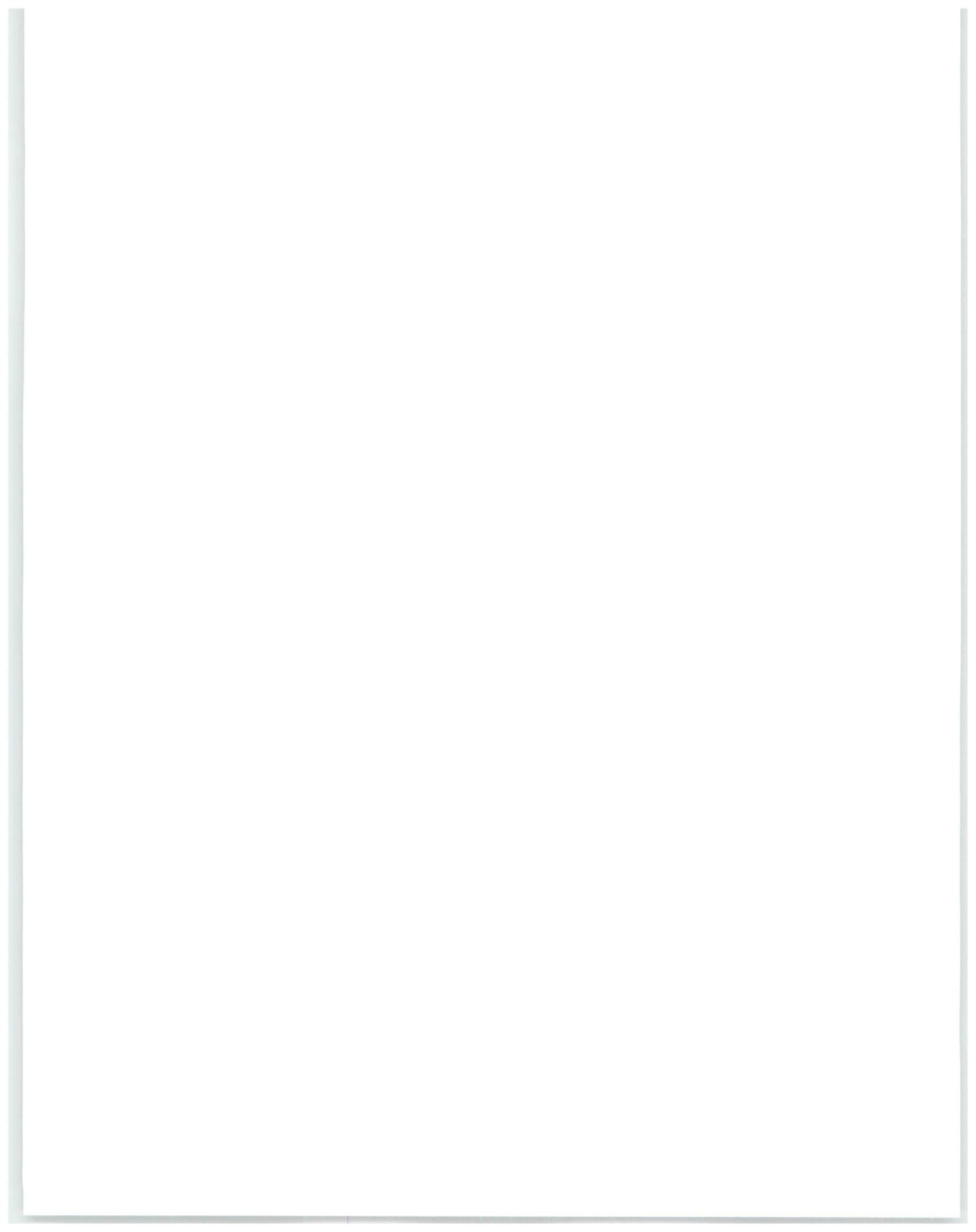
Les échanges ont, entre autres, permis d'apporter certains éclaircissements sur le processus de sélection des bureaux coordonnateurs des services de garde en milieu familial. Ils ont aussi permis de faire ressortir la diversité des mesures d'aide à la famille qui sont offertes par le gouvernement du Québec, en plus des services de garde d'enfants à contribution réduite.

Pour ce qui est de l'action ministérielle en faveur des aînés, les parlementaires ont, entre autres, soulevé le besoin de mettre à jour la *Déclaration de services aux citoyens* pour y inclure des engagements propres à cette clientèle. Ils déplorent, par ailleurs, que le plan d'action gouvernemental concernant la participation des personnes âgées au développement de la société québécoise, qui devait être déposé en juin 2005, ne soit pas encore terminé.

La Commission souhaite aussi que la *Déclaration de services aux citoyens* du Ministère soit mise à jour rapidement afin d'inclure des engagements de services en matière de condition féminine. Elle encourage par ailleurs le Ministère à appuyer concrètement l'initiative du gouvernement d'assurer, d'ici à cinq ans, une représentation de 50 % de femmes au sein des conseils d'administration des sociétés d'État.

La Commission s'interroge sur le fait que plusieurs postes soient vacants au Secrétariat à la condition féminine. Elle est aussi préoccupée par le retard observé dans l'élaboration d'une politique et d'un plan d'action sur le soutien au droit des femmes et à l'égalité entre les femmes et les hommes.

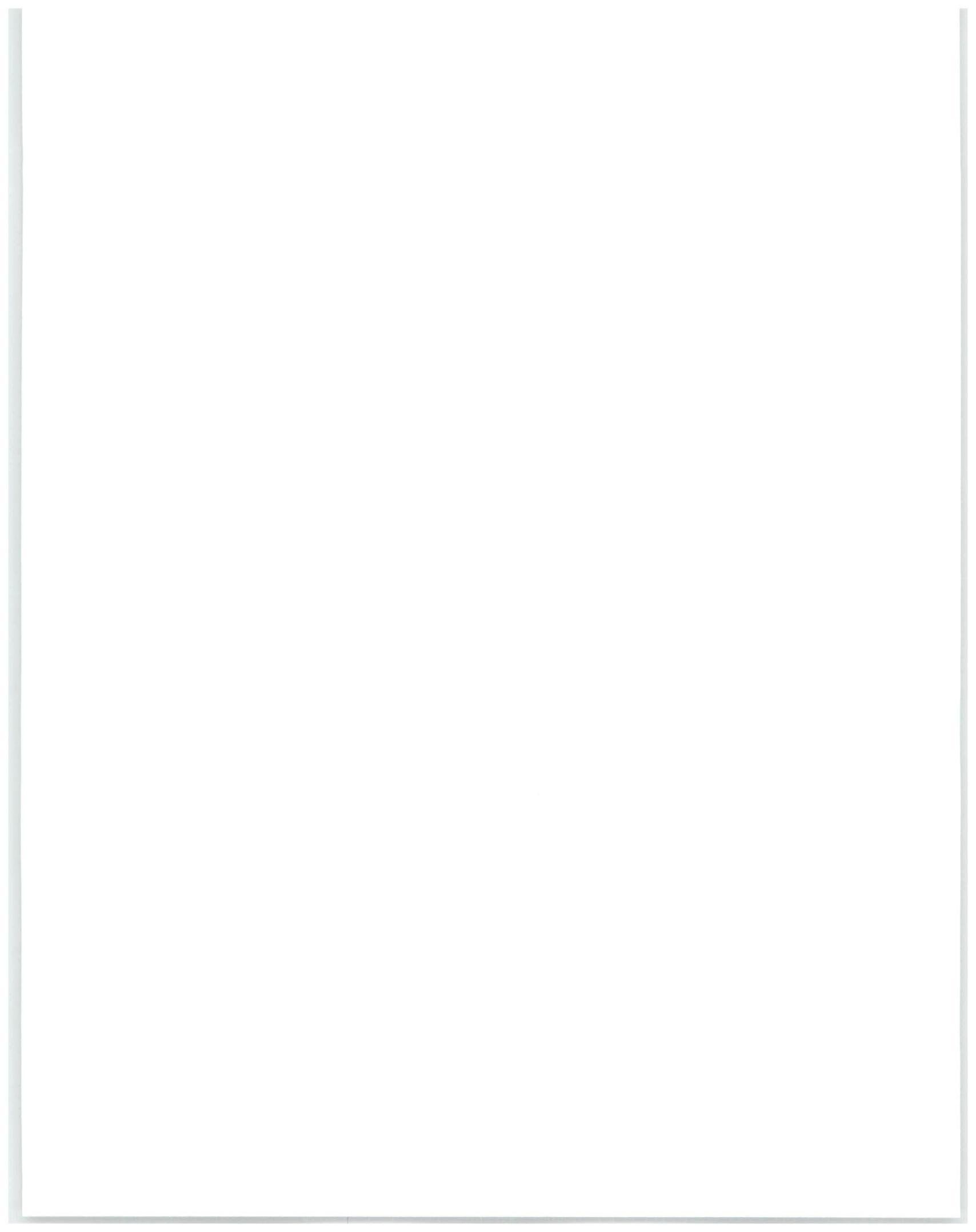
En ce qui concerne la reddition de comptes, la Commission suggère de prévoir dans les prochains rapports annuels de gestion un tableau synthèse qui présenterait, pour chacun des



objectifs du plan stratégique, les indicateurs de performance, les cibles ainsi que les résultats obtenus pour l'année écoulée et pour l'année antérieure. La Commission propose aussi d'ajouter de l'information permettant d'établir un lien entre les ressources utilisées et les résultats obtenus et, dans la mesure du possible, de faire état du coût de revient des produits et services fournis.

En conséquence, la Commission de l'administration publique recommande :

- ↻ **Que le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine complète sa déclaration de services aux citoyens, de façon à y inclure des engagements relatifs aux volets « aînés » et « condition féminine » de sa mission.**
- ↻ **Que le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine ajoute, dans ses prochains rapports annuels de gestion, de l'information permettant d'établir un lien entre les ressources utilisées et les résultats obtenus et qu'il fasse état, dans la mesure du possible, du coût de revient des principaux produits et services fournis.**
- ↻ **Que le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine dépose, tel qu'il est prévu dans son plan stratégique 2005-2008 :**
 - **Un plan d'action gouvernemental favorisant la promotion de la participation des aînés au développement de la société québécoise;**
 - **Un projet de politique de soutien aux droits des femmes et à l'égalité entre les femmes et les hommes ainsi qu'un projet de plan d'action pour sa mise en œuvre.**



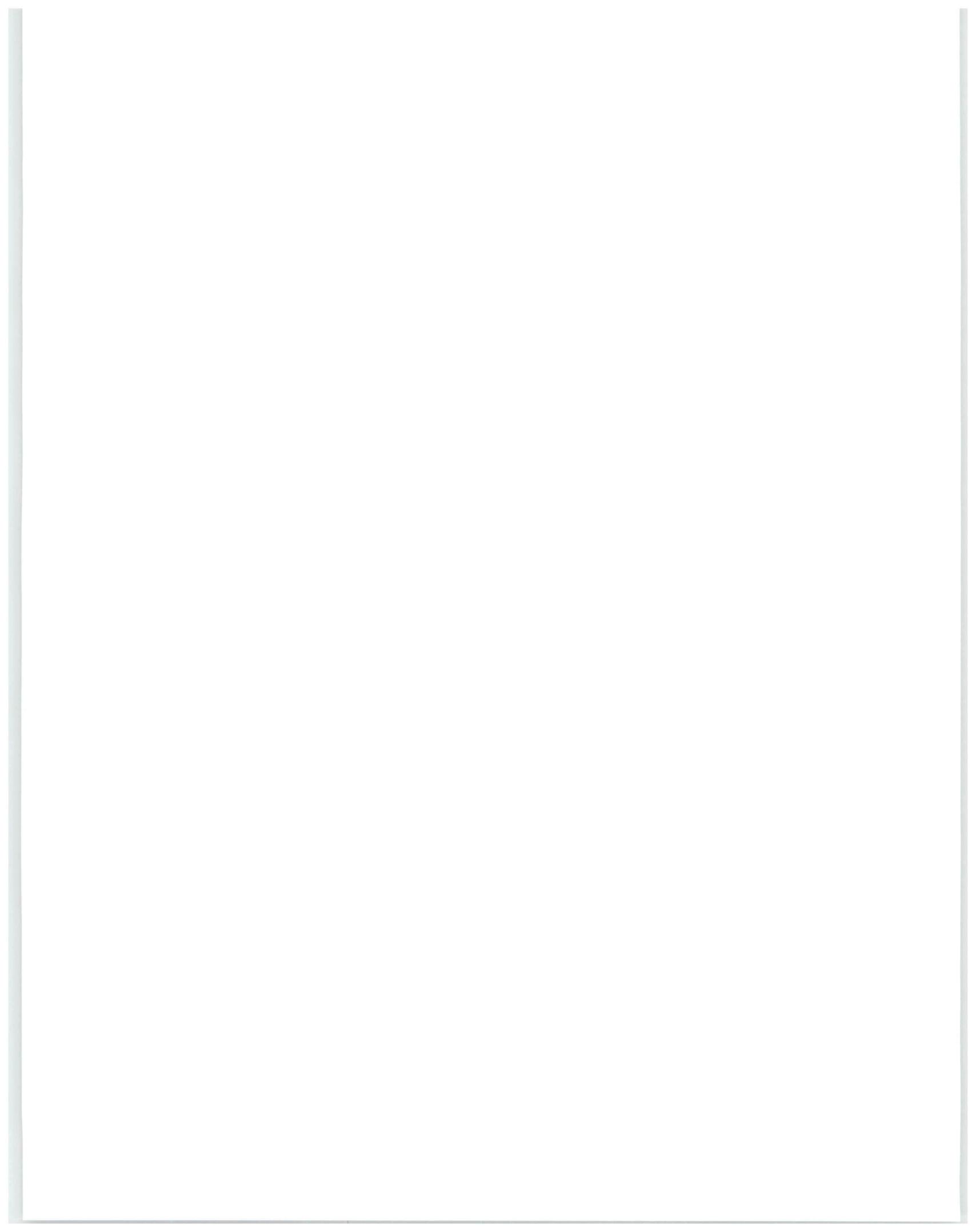
CHAPITRE 2 LE SUIVI DES TRAVAUX DE LA COMMISSION SUR LES SERVICES DE SANTÉ MENTALE

Le 29 août 2006, la Commission de l'administration publique a entendu le sous-ministre du ministère de la Santé et des Services sociaux, monsieur Roger Paquet, en poste depuis juin 2006, dans le cadre du suivi des travaux de la Commission sur les services de santé mentale et à la suite du *Douzième rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics* devant l'Assemblée nationale déposé en juin 2004.

Cette audition a permis aux parlementaires d'apprécier les efforts et les actions posées dans le secteur de la santé mentale à la lumière des recommandations que le Vérificateur général du Québec avait faites dans son rapport et de ce que les députés avaient déjà indiqué comme préoccupations lors de la comparution du sous-ministre en poste en mars 2004, monsieur Juan Roberto Iglesias.

À la suite de l'audition de mars 2004, les parlementaires recommandaient :

- « Que le ministère de la Santé et des Services sociaux fasse parvenir à la Commission le rapport du comité d'experts en santé mentale dont la sortie est prévue pour la fin juin 2004.
- Que le ministère de la Santé et des Services sociaux dépose à la Commission, avant le 1^{er} octobre 2004, un rapport portant sur le suivi par indicateurs afin de rendre compte des résultats liés aux engagements des agences dans les ententes de gestion en matière d'accès aux services de santé mentale aux citoyens de toutes les régions.
- Que les représentants du ministère de la Santé et des Services sociaux comparaissent à nouveau devant la Commission de l'administration publique afin de présenter le contenu et les premiers résultats de son plan d'action avant le début de la session parlementaire du printemps 2005. »



AUDITION DU SOUS-MINISTRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

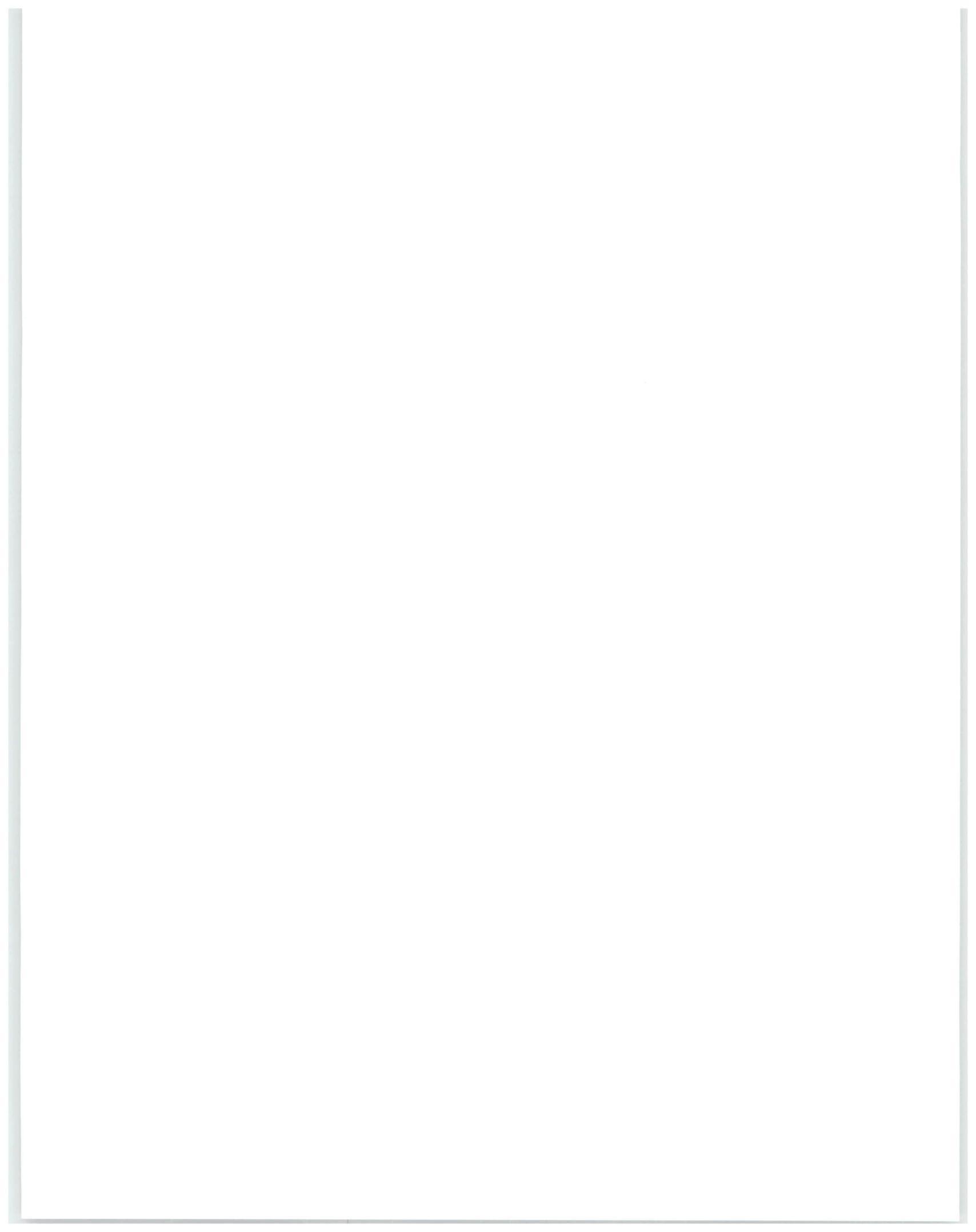
Dans son exposé, monsieur Paquet présente, dans un premier temps, les grandes lignes du plan d'action 2005-2010 en santé mentale. Il informe ensuite les membres de la Commission des efforts et des principales actions mises de l'avant par son ministère, les agences de la santé et des services sociaux et le réseau d'établissements, au cours des dernières années, pour donner suite aux recommandations du rapport du Vérificateur général et du douzième rapport sur l'imputabilité de la Commission de l'administration publique.

Parmi les mesures présentées, notons celles visant une approche centrée davantage sur la promotion et la prévention des problèmes de santé mentale, l'amélioration de l'accès aux services de base et aux services spécialisés en santé mentale par, notamment, l'instauration d'une nouvelle fonction, le psychiatre répondant du territoire, et la création d'équipes en santé mentale. La question de la répartition des ressources humaines et financières a aussi été exposée. La désignation d'instituts universitaires en santé mentale compte parmi les moyens mis de l'avant pour accroître la capacité de formation des intervenants – médecins omnipraticiens, infirmières, travailleurs sociaux, psychologues –, pour ne nommer que ceux-là. Parmi les autres mesures présentées par le sous-ministre aux députés, notons les efforts déployés pour suivre l'implantation du plan d'action, les modes de reddition de comptes adoptés, par exemple par le suivi des ententes de gestion que le Ministère établit avec les agences de la santé et des services sociaux. Citons enfin les mesures pour exercer un contrôle accru de la qualité des services, en particulier dans les ressources résidentielles.

COMMENTAIRES DES MEMBRES DE LA COMMISSION

D'entrée de jeu, les parlementaires considèrent que le ministère de la Santé et des Services sociaux a donné suite de manière très satisfaisante aux trois recommandations émises dans le douzième rapport sur l'imputabilité de la Commission de l'administration publique.

Les membres de la Commission ont discuté des principales mesures mises en place par le Ministère et son réseau pour améliorer l'accès aux services et pallier les déficiences autant dans les services de base que dans les services spécialisés en santé mentale. Ils ont trouvé particulièrement intéressantes les répercussions potentielles de la nouvelle fonction créée dans le réseau de santé mentale : une fonction de psychiatre répondant, soit un spécialiste qui sera en état de disponibilité pour les intervenants de première ligne afin de leur fournir



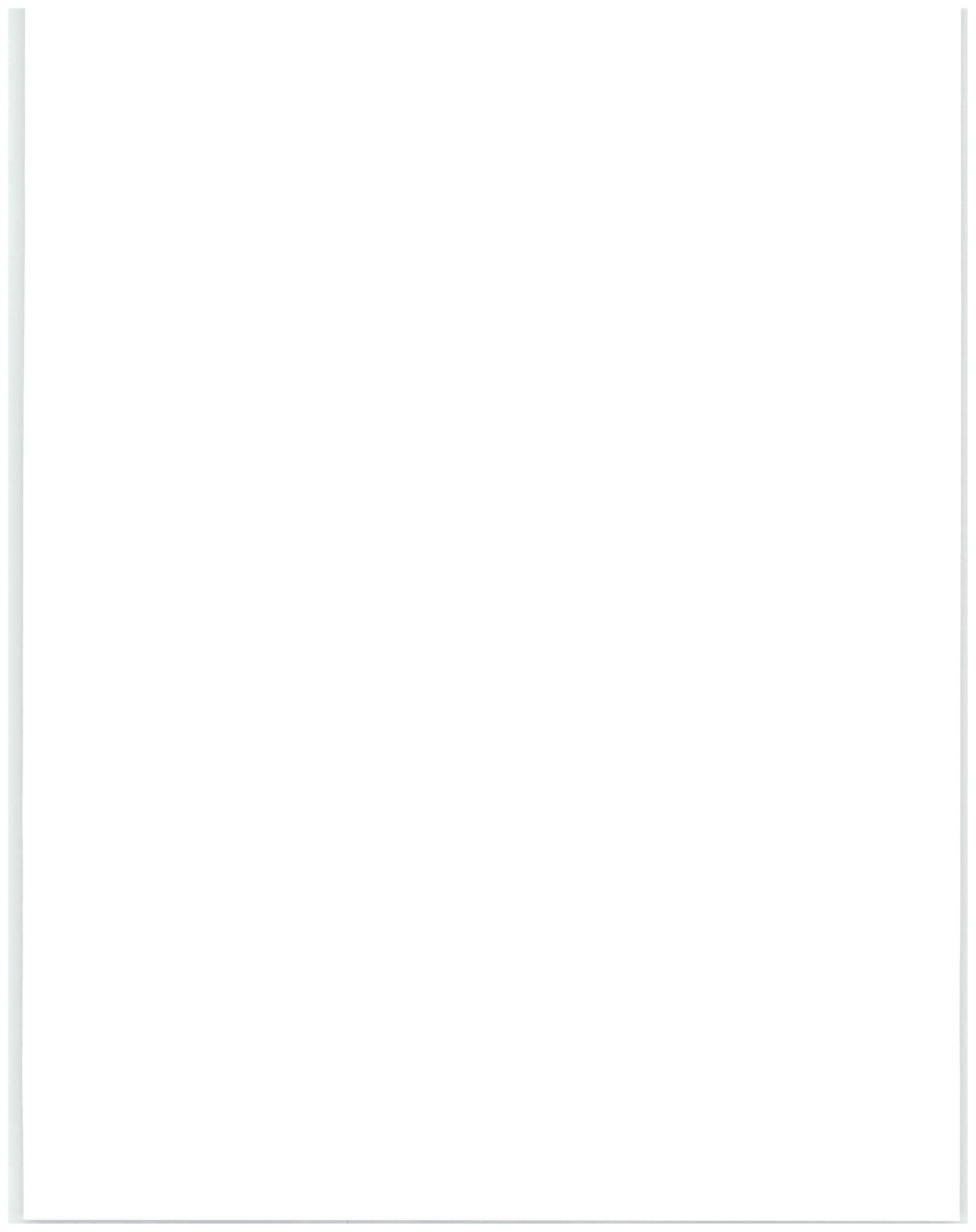
le soutien et l'expertise nécessaires et, au besoin, d'intervenir dans les situations les plus complexes².

Outre cette nouvelle façon de faire, les députés considèrent que la création d'équipes en santé mentale, tant pour les jeunes que pour les adultes, permettra d'accroître l'accès aux services de base. Ils évaluent que le plan en santé mentale semble appuyer de façon cohérente la réforme en cours axée sur l'intégration et la hiérarchisation des services. Toujours dans une perspective d'améliorer la répartition des ressources entre les régions et à l'intérieur des régions sociosanitaires, ils prennent acte que les agences de la santé et des services sociaux ont mis en place, pour les grands établissements psychiatriques, une stratégie de transfert de ressources vers les milieux locaux. Cette stratégie touche tout particulièrement les régions de Québec et de Montréal.

Les députés ont constaté avec satisfaction que les éléments de préoccupation de la Commission sur les enjeux de prévention et de promotion en santé mentale ont été bien pris en compte dans le plan d'action et dans les différentes mesures mises en œuvre, notamment en matière de prévention du suicide. Ils se sont montrés intéressés par le rôle des familles et celui des pairs usagers. Les parlementaires ont également manifesté leur intérêt pour l'obtention d'un exemplaire de l'avis demandé par le Ministère à l'Institut national de santé publique, sur l'état de la connaissance à l'égard de la prévention de la maladie mentale et des troubles mentaux. Ils considèrent également comme intéressants les points de repère indiqués dans le plan d'action, autant sur la composition de la gamme de services que sur les délais pour avoir accès à ces services.

Cependant, les membres de la Commission émettent certaines réserves sur la distribution des ressources financières dans le secteur de la santé mentale. Plus particulièrement, ils demeurent inquiets au sujet du problème, maintes fois constaté, de la sectorisation des services. Les députés se sont interrogés sur la pratique de sectorisation voulant que certains

² *Plan d'action en santé mentale* p. 22 : « Le psychiatre répondant d'un territoire local est l'interlocuteur privilégié des intervenants de première ligne qui ont besoin de l'avis d'un spécialiste. Il échangera et donnera des avis sur une variété de problèmes psychiatriques qui requièrent une expertise spécialisée. Dans certains cas, le psychiatre répondant offre le traitement. Le psychiatre répondant n'est cependant pas le psychiatre traitant d'un bassin de population. Il pourra, dans le cadre de ses fonctions de spécialiste, offrir des soins dans l'équipe de deuxième ligne. Par contre, le département de psychiatrie où il pratique assume une responsabilité populationnelle soit parce qu'il fait partie d'un CSSS, parce qu'il a signé des ententes de services avec des CSSS ou parce qu'il fait partie d'un RUIS. Le psychiatre répondant devient le mandataire de cette responsabilité, en étant spécifiquement responsable de soutenir les fournisseurs de services de première ligne de son territoire. »



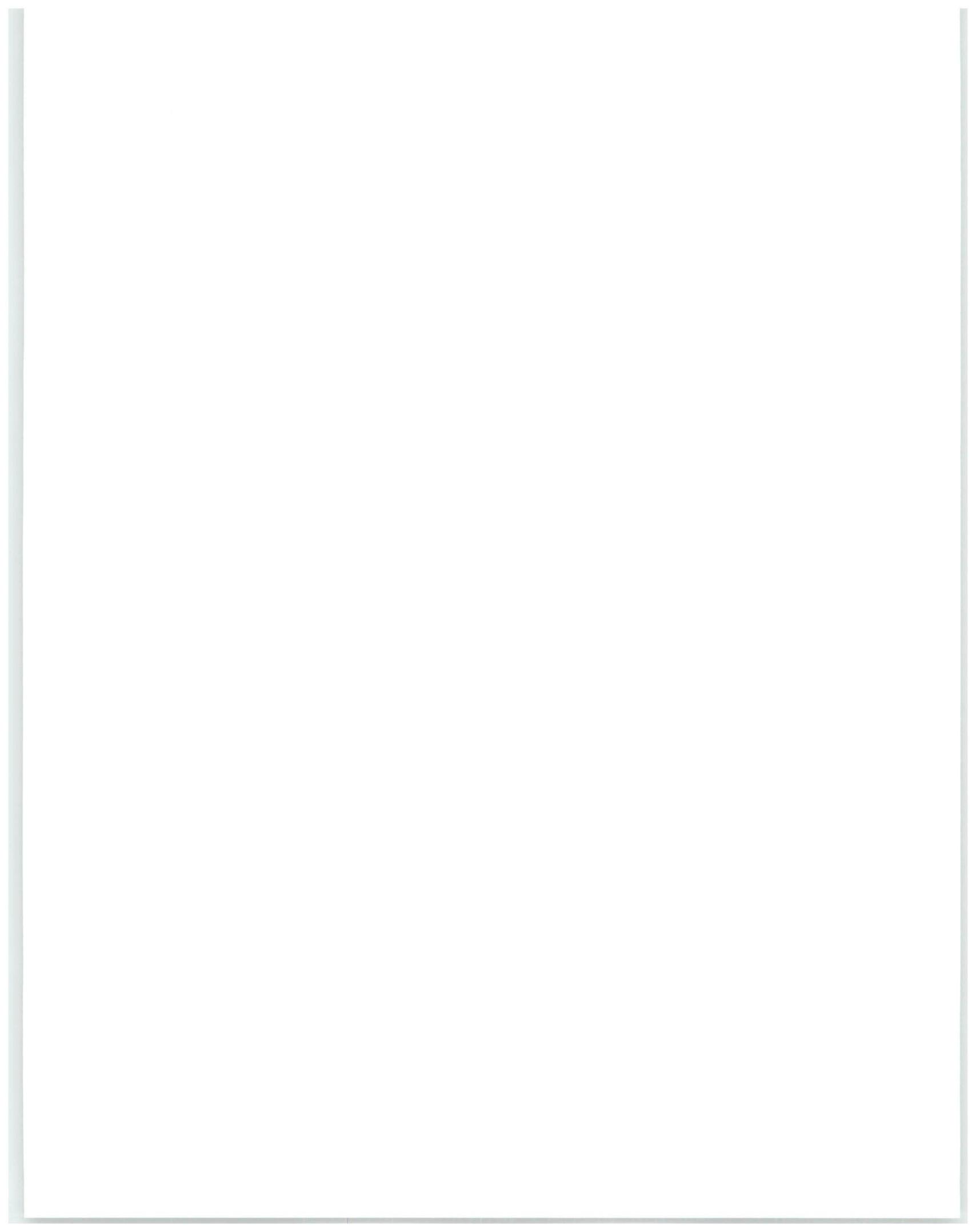
établissements desservent presque exclusivement la clientèle de leur territoire, entre autres pour des raisons budgétaires. Les membres de la Commission comprennent que la sectorisation³ des services permet une responsabilisation des acteurs d'une région et qu'elle doit être accompagnée d'une quelconque entente de services, lorsque ces derniers ne sont pas disponibles partout en région. Les députés souhaitent que, dans tous les cas, la Loi sur la santé et les services sociaux ait préséance sur les modalités d'organisation territoriale et qu'elle permette aux personnes de choisir leur fournisseur de services.

CONCLUSION ET RECOMMANDATION

Au terme de ses travaux de suivi, la Commission de l'administration publique est très satisfaite de la qualité des réponses obtenues du sous-ministre du ministère de la Santé et des Services sociaux. Elle se réjouit de l'ouverture démontrée lors des échanges et de la transparence dont celui-ci a fait preuve. Les membres de la Commission considèrent que la reddition de comptes du ministère de la Santé et des Services sociaux, plutôt faible en matière de gestion du programme de santé mentale au moment de l'enquête du Vérificateur général, a fait des progrès importants depuis lors, surtout en ce qui concerne les liens qui unissent le Ministère et les agences en vue de trouver des solutions aux problèmes d'organisation et d'accès aux services. À cet égard, les députés considèrent que les ententes de gestion s'avèrent un bon outil sur le plan quantitatif, bien que perfectible, en particulier quant aux indicateurs utilisés et à la durée retenue. Ils encouragent le sous-ministre à poursuivre ses efforts pour parfaire ces indicateurs et pour mesurer le degré de satisfaction de la clientèle.

Les parlementaires souhaitent que la gestion exercée par le Ministère du programme de santé mentale permette de résoudre les problèmes d'accessibilité aux services et de disponibilité des ressources en santé mentale, surtout l'accès aux services spécialisés (psychiatres) et aux services de base. Ils s'interrogent toutefois sur l'adéquation des modes d'allocation des ressources dans le secteur. Bien que le suivi de gestion auprès des agences de la santé et des services sociaux et la reddition de comptes se soient considérablement améliorés, les parlementaires souhaiteraient en connaître davantage sur l'arrimage entre les agences et les établissements, notamment lors de l'élaboration des ententes de gestion sur

³ La sectorisation vise à assurer aux citoyens qu'au moins un hôpital, celui de leur secteur, leur donnera des services. Rien dans les règles de fonctionnement n'empêche quelqu'un de recevoir des

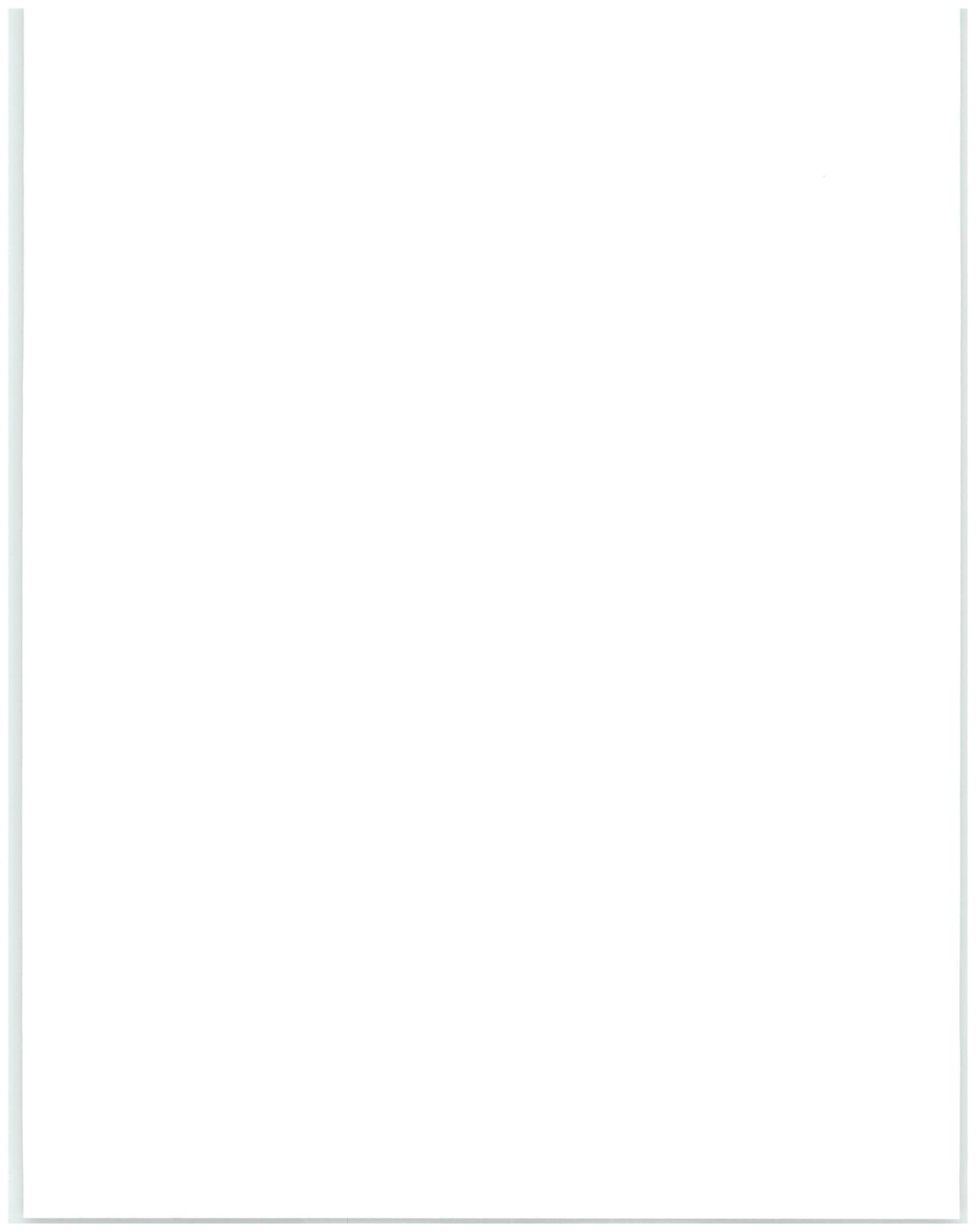


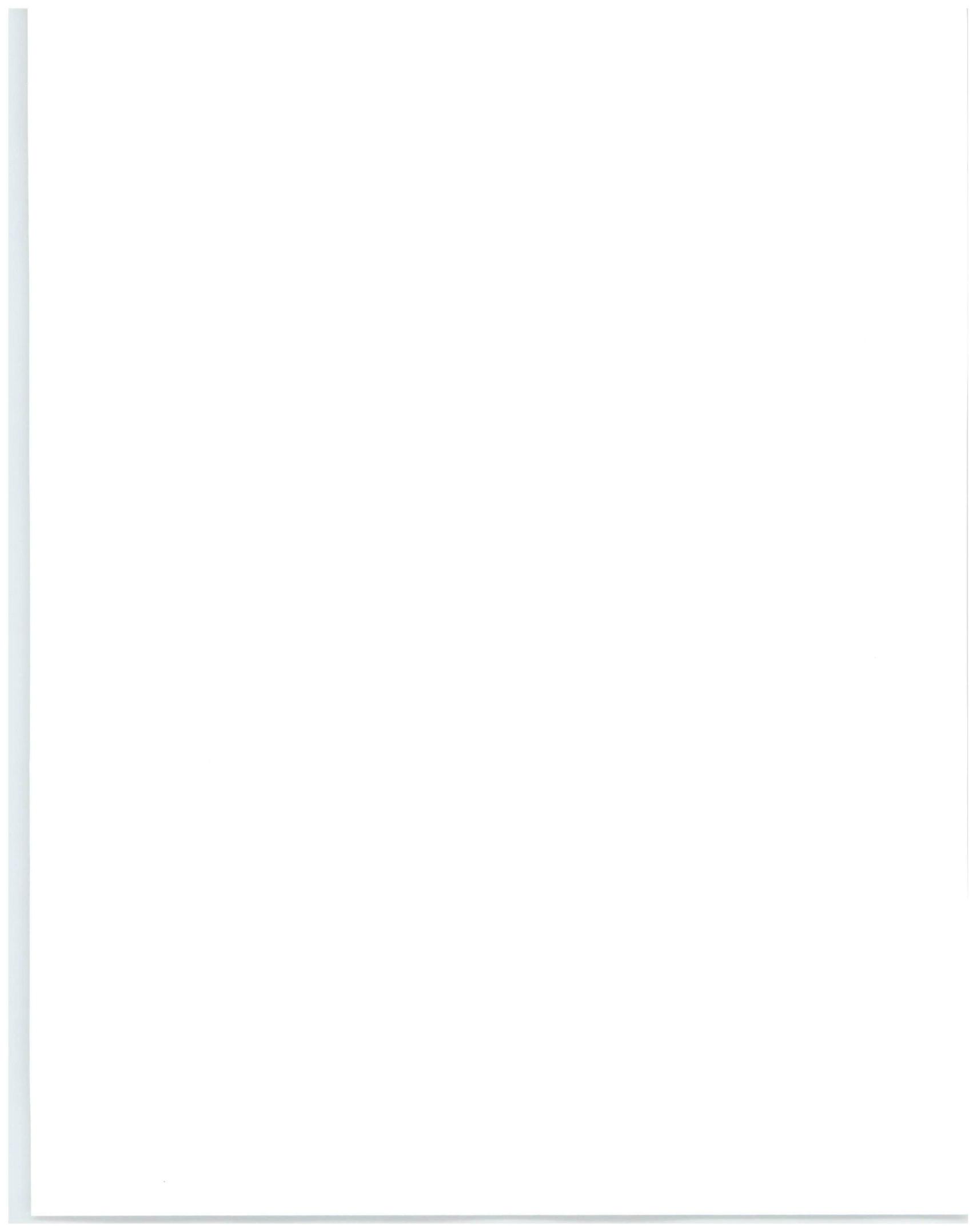
les aspects touchant le programme de santé mentale. Les parlementaires demeurent inquiets au sujet du problème, maintes fois constaté, de la sectorisation des services et de ses répercussions.

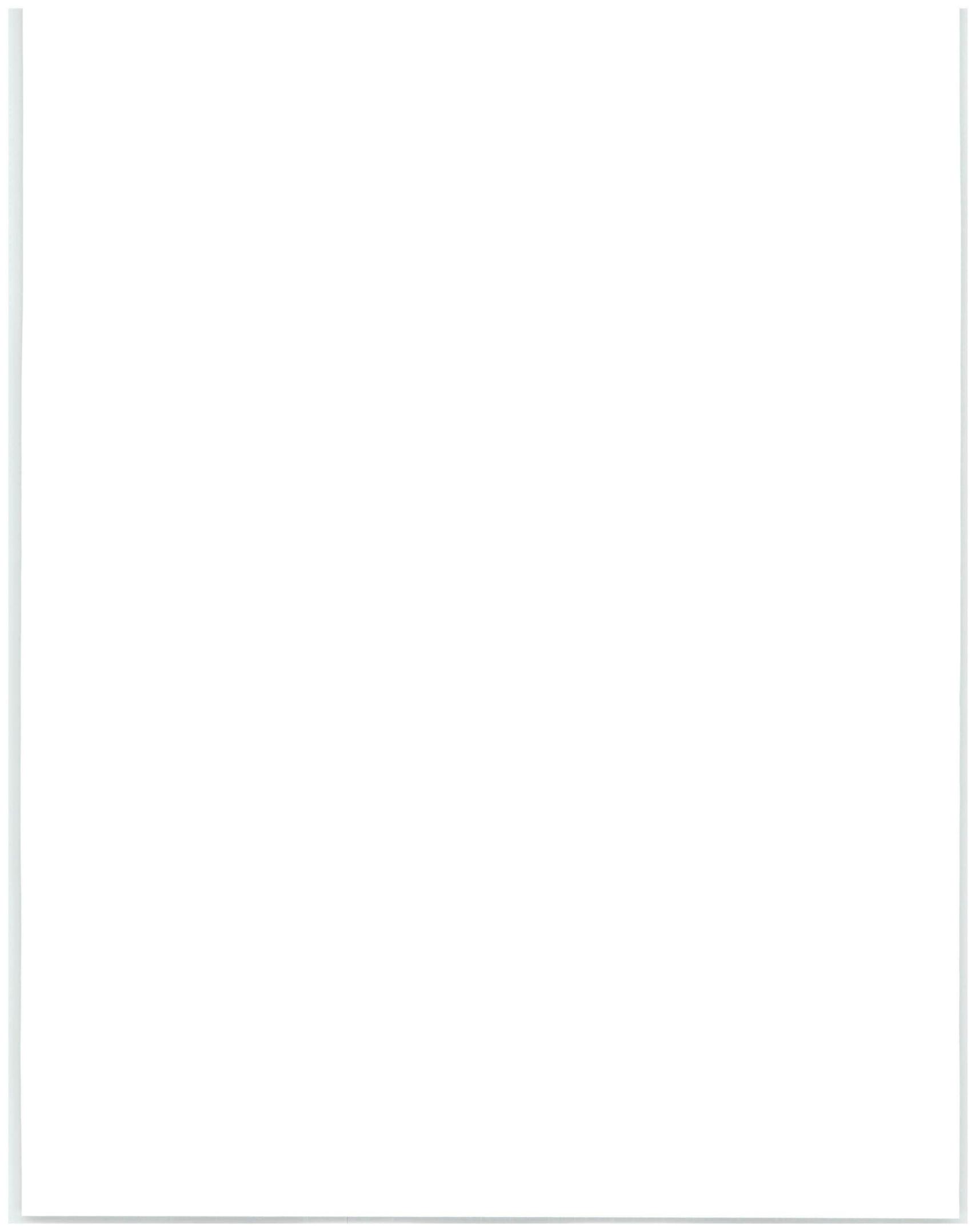
En conséquence, la Commission de l'administration publique recommande :

- ⇒ **Que le ministère de la Santé et des Services sociaux suive de près la question de la sectorisation des services pour être en mesure d'en faire état dans son rapport annuel de gestion 2006-2007.**

services d'un autre hôpital. Cependant, la façon d'appliquer la sectorisation par les établissements peut limiter chaque personne à recevoir des services que de l'hôpital de son secteur.







CHAPITRE 3 L'INSPECTION DES ALIMENTS

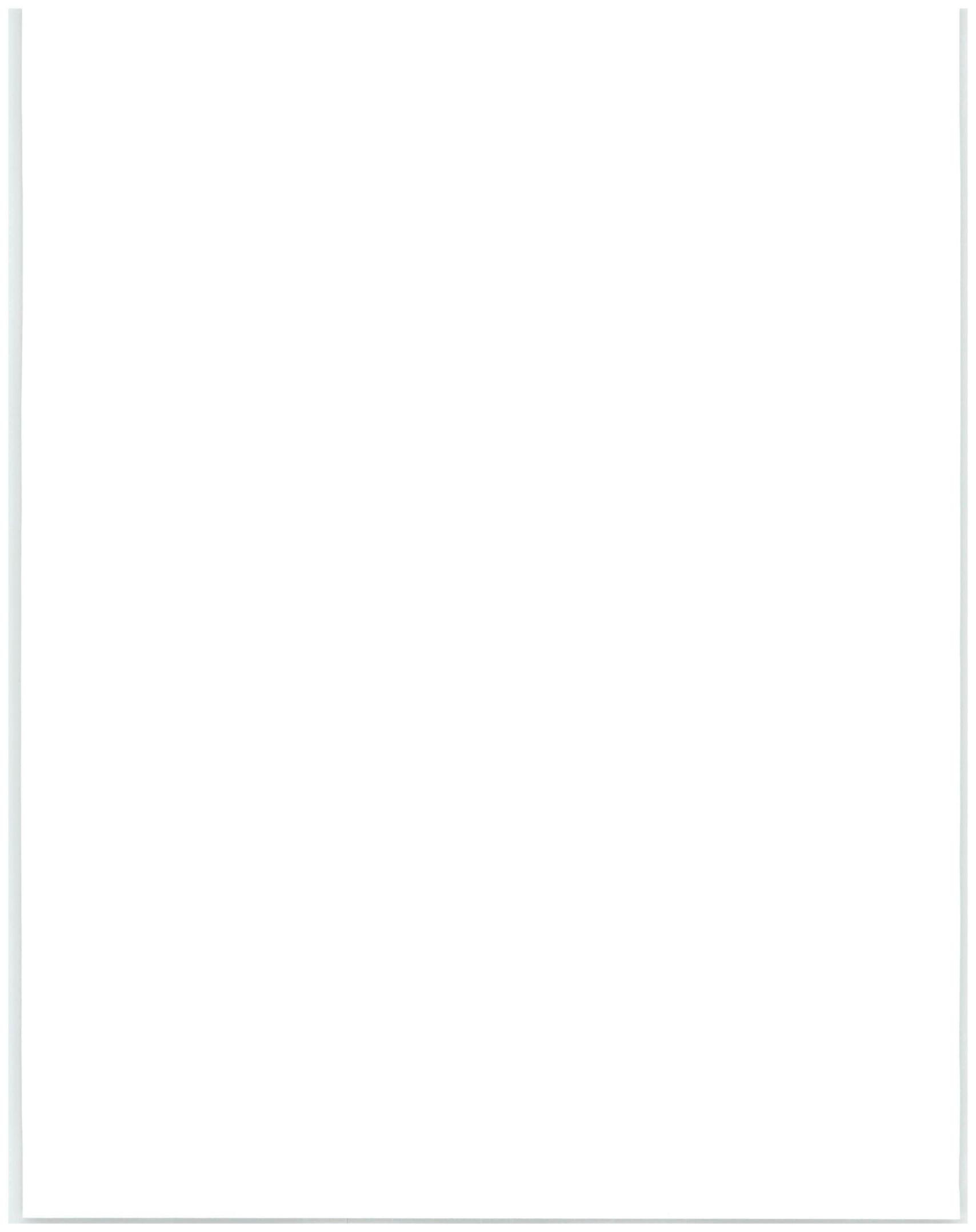
Le 25 octobre 2006, la Commission de l'administration publique a entendu le sous-ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, monsieur Michel R. Saint-Pierre, concernant l'inspection des aliments, et ce, en vertu de la Loi sur l'administration publique.

OBSERVATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

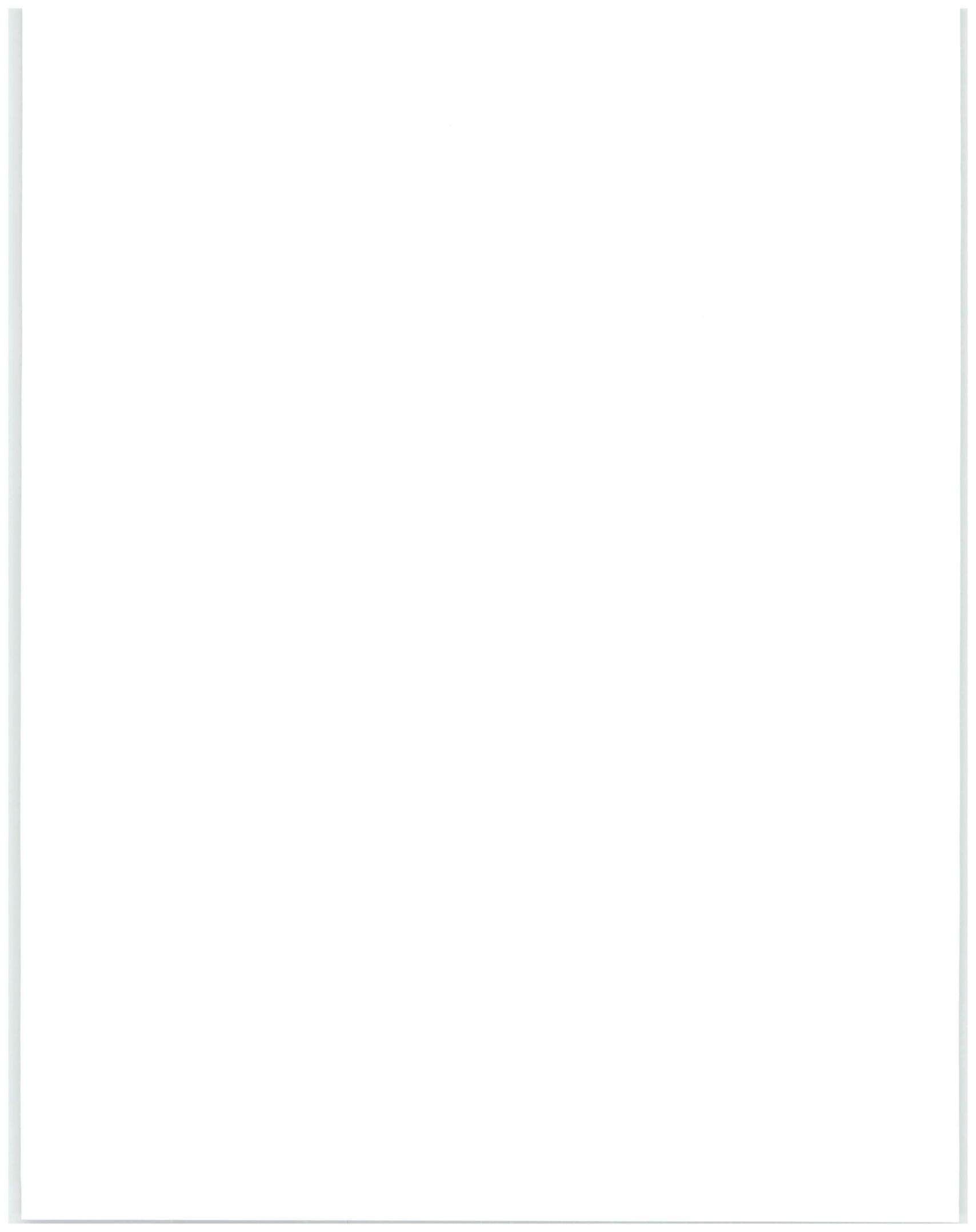
L'inspection des aliments est une responsabilité dévolue au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation. C'est le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale (CQIASA), unité administrative du Ministère, qui assume cette tâche. Pour les établissements de détail et de restauration situés sur le territoire de la ville de Montréal, le Ministère délègue cette même tâche à la Ville.

Les travaux du Vérificateur général avaient pour but d'évaluer si la méthodologie du Centre tient compte des risques rattachés à la sécurité des aliments. Ils cherchaient aussi à s'assurer de la mise en œuvre de cette méthodologie, et ce, avec un souci d'économie et d'efficacité. Les travaux ont porté principalement sur les activités réalisées entre 2002-2003 et 2005-2006.

Les principales conclusions du Vérificateur général sont que l'inspection des aliments est effectuée selon une méthodologie qui tient compte des risques liés à leur sécurité, mais dont l'application comporte des lacunes. Il note des différences notables entre les façons de faire du Centre et celles de la Ville et des pratiques variables au sein même des directions régionales. En ce qui a trait aux fréquences établies pour mener les interventions, il observe des retards parfois importants et souligne des écarts appréciables entre les régions. De plus, il se demande pourquoi la productivité du personnel n'a pas été examinée. Enfin, il déplore que le Centre ne connaisse pas le détail du coût des inspections selon chaque type d'intervention et signale que certains renseignements qui aideraient le lecteur à mieux juger de la performance du Centre sont absents du rapport annuel de gestion. Le Vérificateur général conclut que le Centre n'a pas toute l'information nécessaire pour évaluer si les objectifs visés par l'approche retenue – basée sur les risques – sont atteints, et ce, avec économie et efficacité. Les principales recommandations du Vérificateur général sont les suivantes :



- Documenter adéquatement les changements relatifs à la fréquence des inspections sur tout le territoire.
- Veiller à ce que les charges de risques de chacune des catégories et les fréquences d'inspection soient uniformes sur tout le territoire.
- Mettre en place les moyens requis afin de s'assurer que les fréquences d'inspection soient respectées sur tout le territoire.
- Inspecter le plus rapidement possible un nouvel établissement, en observant à tout le moins le délai maximal qu'il a fixé à cet égard, et de s'assurer que la procédure concernée est suivie sur tout le territoire.
- S'assurer que les inspections basées sur l'évaluation des risques menées auprès des abattoirs exemptés de permis ainsi que les activités de surveillance destinées aux bovins soient effectuées lorsqu'il y a abattage.
- Analyser la productivité du personnel chargé de réaliser les inspections pour évaluer si des gains sont possibles.
- S'assurer de l'application de son processus d'harmonisation sur tout le territoire, de prendre des mesures pour réduire les divergences d'interprétation et d'effectuer un suivi adéquat en la matière.
- Exercer une supervision appropriée concernant les résultats d'inspection en restaurant, sur tout le territoire, un processus structuré de contrôle *a posteriori*.
- Veiller à ce que la procédure relative à la vérification de l'efficacité des rappels alimentaires soit suivie et que cette vérification s'effectue de la façon la plus économique et efficiente.
- S'assurer que le Centre acquière de façon économique les services rendus par la Ville de Montréal.



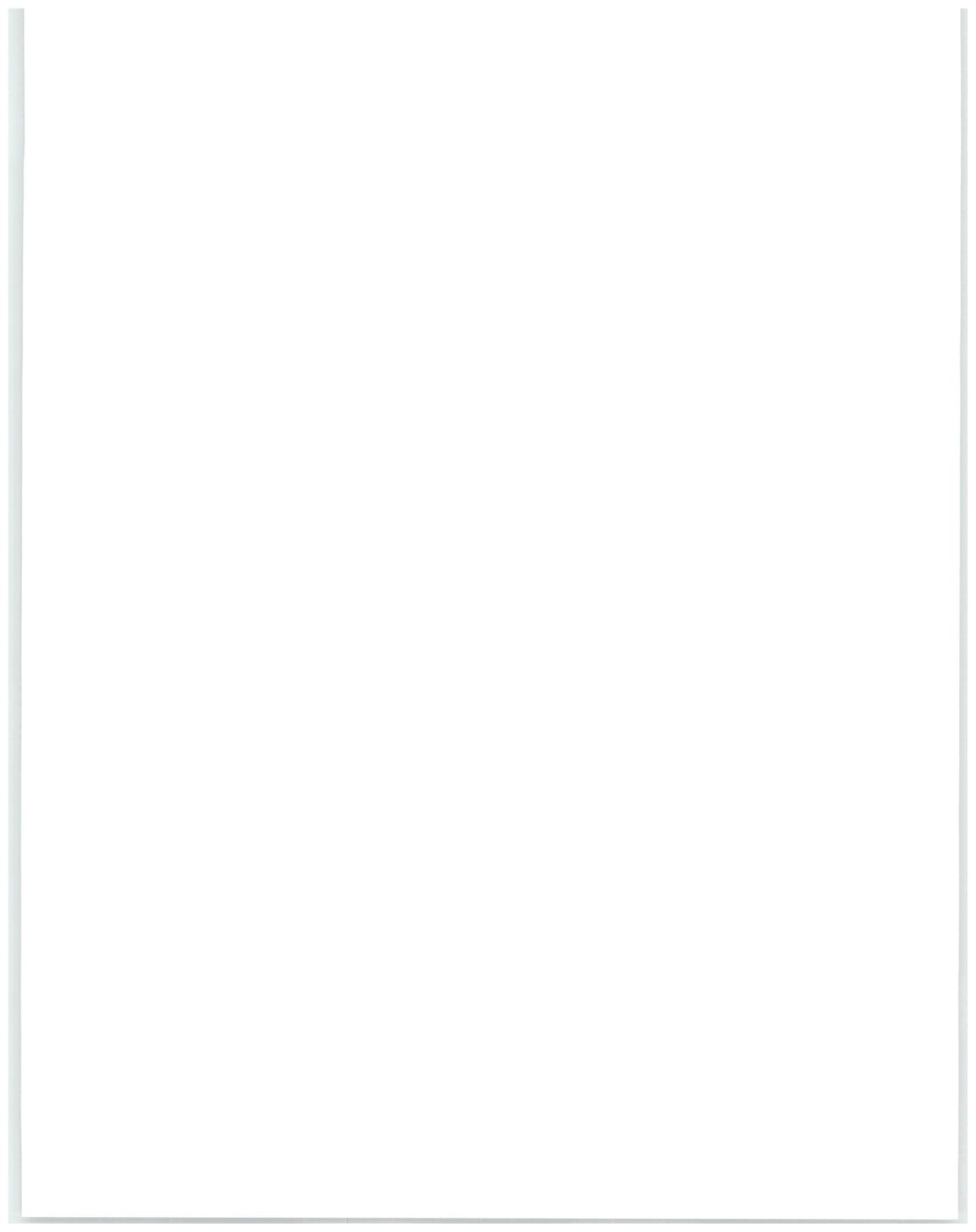
AUDITION DU SOUS-MINISTRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION

D'entrée de jeu, le sous-ministre indique qu'il accueille favorablement et prend acte des recommandations du Vérificateur général. Il ajoute que lui et son équipe ont fait certains des constats soulevés et signale que le Ministère a déjà entrepris des actions sur plusieurs aspects. Néanmoins, la présentation du sous-ministre ne répond pas spécifiquement aux problèmes soulevés par le Vérificateur général. Le sous-ministre présente plutôt les principales activités de son ministère, en particulier celles du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale.

Après avoir rappelé la mission du Ministère, le sous-ministre fait état de l'évolution récente des activités en matière d'inspection des aliments. Il signale que ce secteur est en constante évolution et que l'augmentation de la diversité des produits, combinée à plusieurs changements dans le comportement des consommateurs, obligent les autorités à adapter leurs interventions à ces nouvelles réalités. Pour bien remplir sa mission, le Ministère a mis en place une structure de surveillance qui va de la ferme à la table. Le sous-ministre a poursuivi son exposé en expliquant le système québécois d'inspection basée sur les risques de même qu'en présentant la journée type dans la vie d'un inspecteur. Il conclut en affirmant que les consommateurs québécois ont toutes les raisons de maintenir leur confiance à l'égard de l'industrie agroalimentaire du Québec.

Les échanges entre les parlementaires, le sous-ministre et les membres de son équipe ont porté sur plusieurs sujets et ont permis de voir de quelle manière le Ministère entend répondre aux recommandations du Vérificateur général. Les principaux aspects traités ont été :

- 1- Les écarts observés, d'une région à l'autre, dans l'application de mesures coercitives.
- 2- L'opportunité pour le Ministère de publier ses rapports d'inspection.
- 3- Les écarts observés quant à la fréquence et la teneur des inspections dans la Ville de Montréal versus les autres régions du Québec.



- 4- L'évaluation des ententes qui lient le Centre à la Ville de Montréal et à l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), de même que l'évaluation de la productivité.
- 5- L'inspection des abattoirs exemptés de permis (type B).

COMMENTAIRES DES MEMBRES DE LA COMMISSION

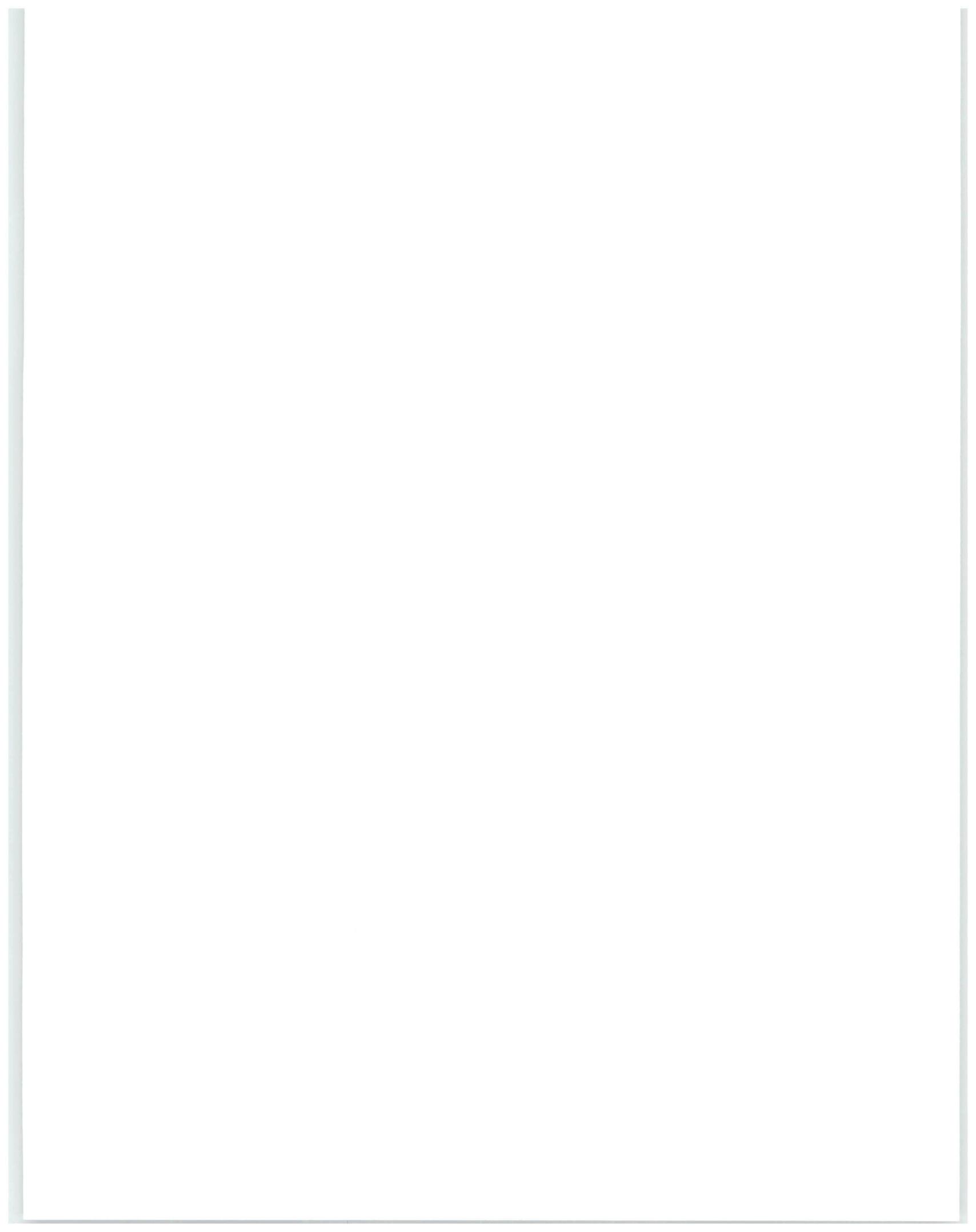
Au terme de l'audition du sous-ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation au sujet de l'inspection des aliments, les membres de la Commission sont, dans l'ensemble, satisfaits des réponses obtenues et des moyens d'action mis de l'avant pour corriger les lacunes soulevées par le Vérificateur général. Il ne fait aucun doute que le sous-ministre et son équipe connaissent bien leur secteur d'activité. Un certain nombre de lacunes relevées par le Vérificateur général soulève cependant des inquiétudes parmi les parlementaires.

D'abord, le recours variable, d'une région à une autre, aux mesures coercitives inquiète les membres de la Commission. Les chiffres à cet égard sont éloquent⁴. Le Vérificateur général a recommandé au Ministère d'analyser leur application et, s'il y a lieu, d'élaborer des lignes directrices. Les députés endossent les recommandations du Vérificateur général et ajoutent que le Ministère doit étendre les mêmes standards à tout le territoire.

Les parlementaires ont aussi questionné le sous-ministre sur l'opportunité de rendre publics les rapports d'inspection. Cette façon de faire existe actuellement dans d'autres provinces canadiennes. Au Québec, les rapports d'inspection sont protégés pendant un an afin de préparer des poursuites judiciaires. Au terme de ce processus, seuls les avis d'infraction sont publiés. Or, les membres de la Commission estiment que le Centre devrait entreprendre une réflexion sérieuse sur la pertinence de rendre publiques les informations colligées lors des visites d'inspection des établissements alimentaires.

Par ailleurs, les écarts observés dans l'application de la méthodologie utilisée dans le domaine de l'inspection des aliments font partie des préoccupations des membres de la Commission. En effet, il existe des différences importantes entre le CQIASA et la Ville de

⁴ Par exemple, 1 322 constats d'infraction ont été émis en Montérégie depuis 2003 alors que seulement 257 constats ont été délivrés dans la région de la Capitale-Nationale—Chaudière-



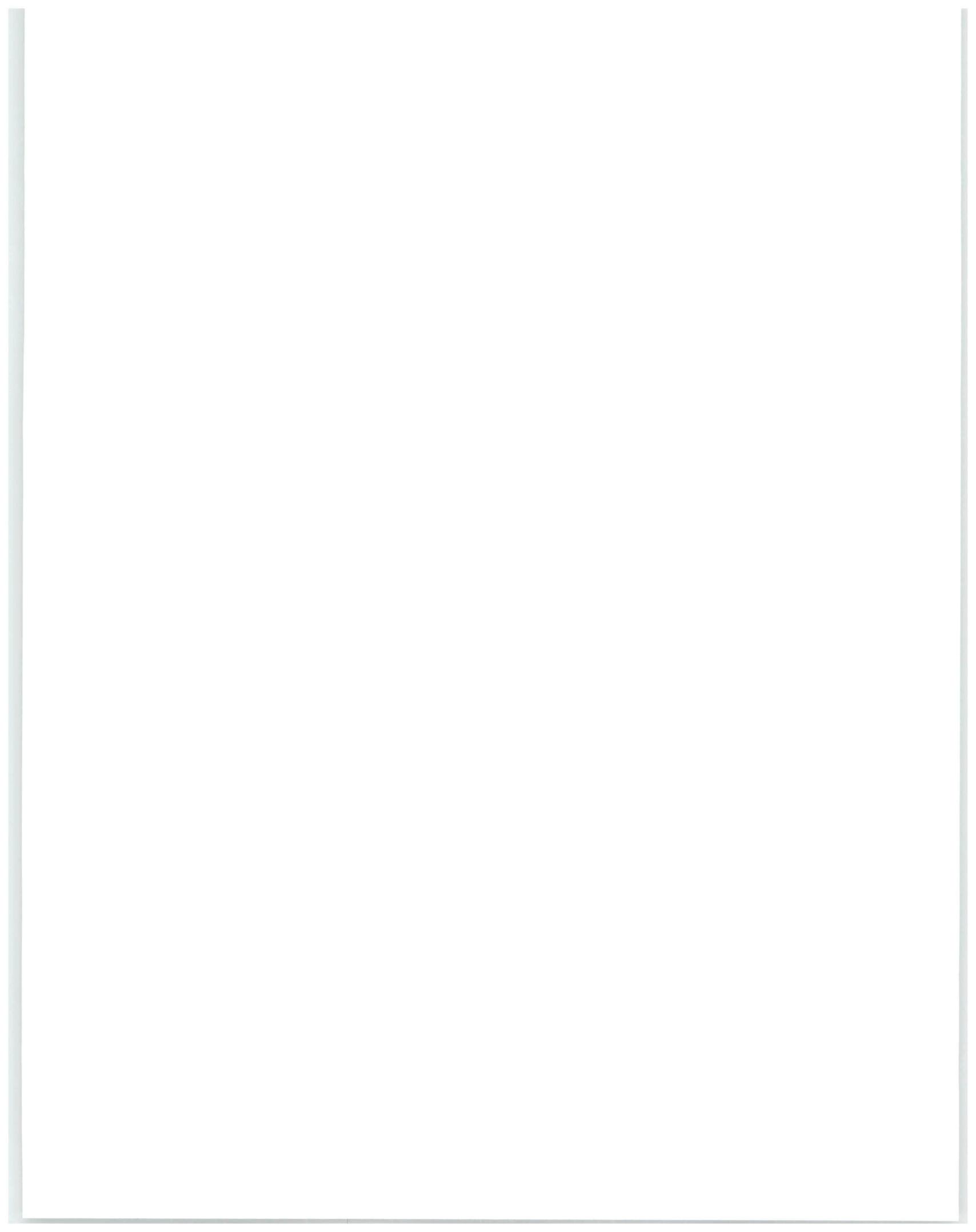
Montréal quant à la manière d'évaluer les risques liés à la sécurité des aliments. Notons toutefois que la méthodologie du Centre, appelée la méthode IBR (inspection basée sur les risques), a été jugée parfaitement adéquate par le Vérificateur général. Le problème réside principalement dans son application. Ainsi, le nombre d'inspections IBR réalisées par la Ville de Montréal est presque deux fois plus élevé que si la méthodologie du Centre était suivie. À ce sujet, les députés sont d'avis que le Ministère doit veiller à ce que les charges de risques et les fréquences d'inspection soient uniformes sur tout le territoire.

Quant au respect des fréquences d'inspection, les parlementaires sont satisfaits des réponses fournies par le sous-ministre. Le nombre d'établissements dont l'inspection est en retard a diminué considérablement entre l'audition du sous-ministre et le moment où le Vérificateur général a réalisé ses travaux. L'objectif du Ministère est de réduire ce nombre à zéro d'ici la fin de l'année 2006.

Le renouvellement prochain des ententes qui lient le Centre à la Ville de Montréal et à l'ACIA, de même que l'évaluation de la productivité des inspecteurs, a retenu l'attention des membres de la Commission. Dans son rapport, le Vérificateur général signalait une gestion inadéquate des ententes avec la Ville de Montréal et de l'ACIA. À l'égard de l'entente avec la Ville, il déplorait notamment l'absence d'un plan d'action pour 2005 et 2006 afin de redéfinir les lieux d'inspection et les modalités d'application de l'entente. Par ailleurs, les parlementaires ont été étonnés d'apprendre que le Centre s'apprête à renouveler l'entente avec la Ville de Montréal sans avoir, au préalable, réalisé une étude coûts-avantages. Ils souhaitent que les gestionnaires du Centre soient plus proactifs à cet égard et qu'ils déterminent si l'acquisition des services rendus par la Ville de Montréal constitue un avantage financier. De plus, les parlementaires sont d'avis que le Centre devrait se doter de moyens pour évaluer la performance de ses inspecteurs et la comparer avec ceux de la Ville de Montréal.

Au sujet des abattoirs exemptés de permis, les députés ont demandé aux dirigeants du Ministère s'ils estiment que ces abattoirs représentent un risque plus élevé que les autres. Rappelons que la Loi sur les produits alimentaires oblige les abattoirs à détenir un permis, mais stipule néanmoins que les abattoirs en exploitation le 14 juin 1977 et qui alimentent uniquement un comptoir de vente adjacent à leur installation en sont exemptés. D'ailleurs, seulement 5 % de toute la viande transformée au Québec se fait dans ces petits abattoirs.

Appalaches au cours de la même période. Pourtant, le nombre d'établissements est légèrement supérieur dans la région de la Capitale-Nationale—Chaudière-Appalaches.



Néanmoins, les membres de la Commission sont inquiets de cette situation parce que, selon le Vérificateur général, aucun des abattoirs détenant un permis ne présentait un niveau de risque supérieur au cours de la période étudiée, tandis que c'était le cas pour 18 % des abattoirs exemptés de permis. La situation inquiète aussi les parlementaires parce qu'au cours de la même période, pas moins de 31 visites d'inspection ont été effectuées à un moment où il n'y avait pas d'activités d'abattage en cours.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

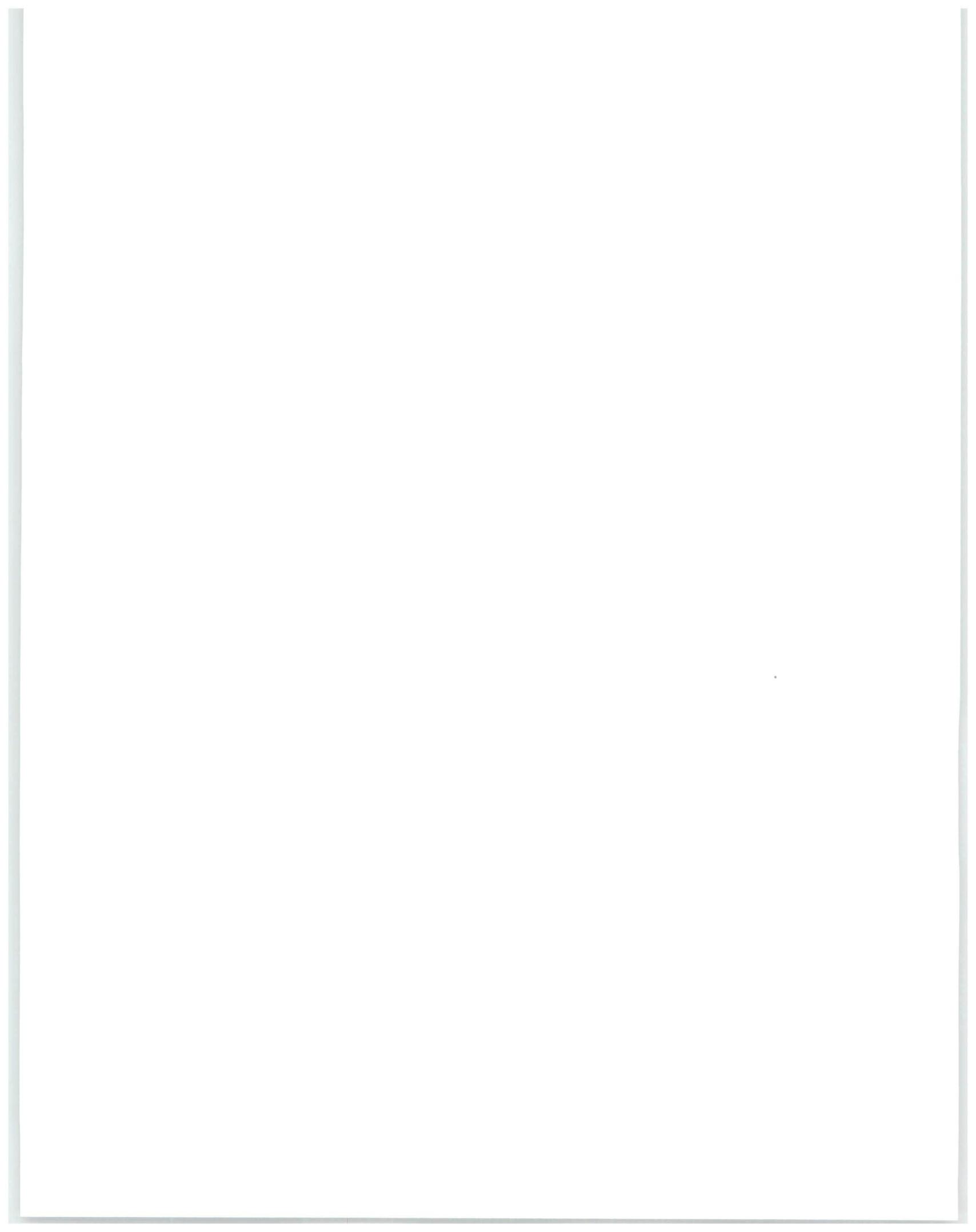
Même si, dans l'ensemble, les membres de la Commission ont été satisfaits des réponses et de plusieurs éléments du plan d'action mis de l'avant pour répondre aux recommandations du Vérificateur général, certaines activités entourant l'inspection des aliments soulèvent toujours des interrogations.

Plus précisément, les membres de la Commission demandent qu'il y ait moins d'écarts, d'une région à l'autre, dans l'application des mesures coercitives. Ils souhaitent que le processus d'harmonisation du travail, mis en place par le Centre, permette de réduire ces écarts. En ce qui a trait aux écarts de fréquence et à l'application variable de la méthodologie d'inspection à Montréal par rapport aux autres régions du Québec, les parlementaires demandent au Centre de prendre des mesures pour réduire ces divergences.

De même, les députés exigent que le Ministère examine sérieusement l'opportunité de publier les rapports d'inspection. Ils souhaitent également que les ententes qui lient le Centre à la Ville de Montréal et à l'Agence canadienne d'inspection des aliments soient évaluées avant leur renouvellement et que la productivité des inspecteurs soit mesurée. Enfin, les membres de la Commission croient que le Ministère doit réévaluer le système actuel d'inspection des abattoirs sans permis.

En conséquence, la Commission de l'administration publique recommande :

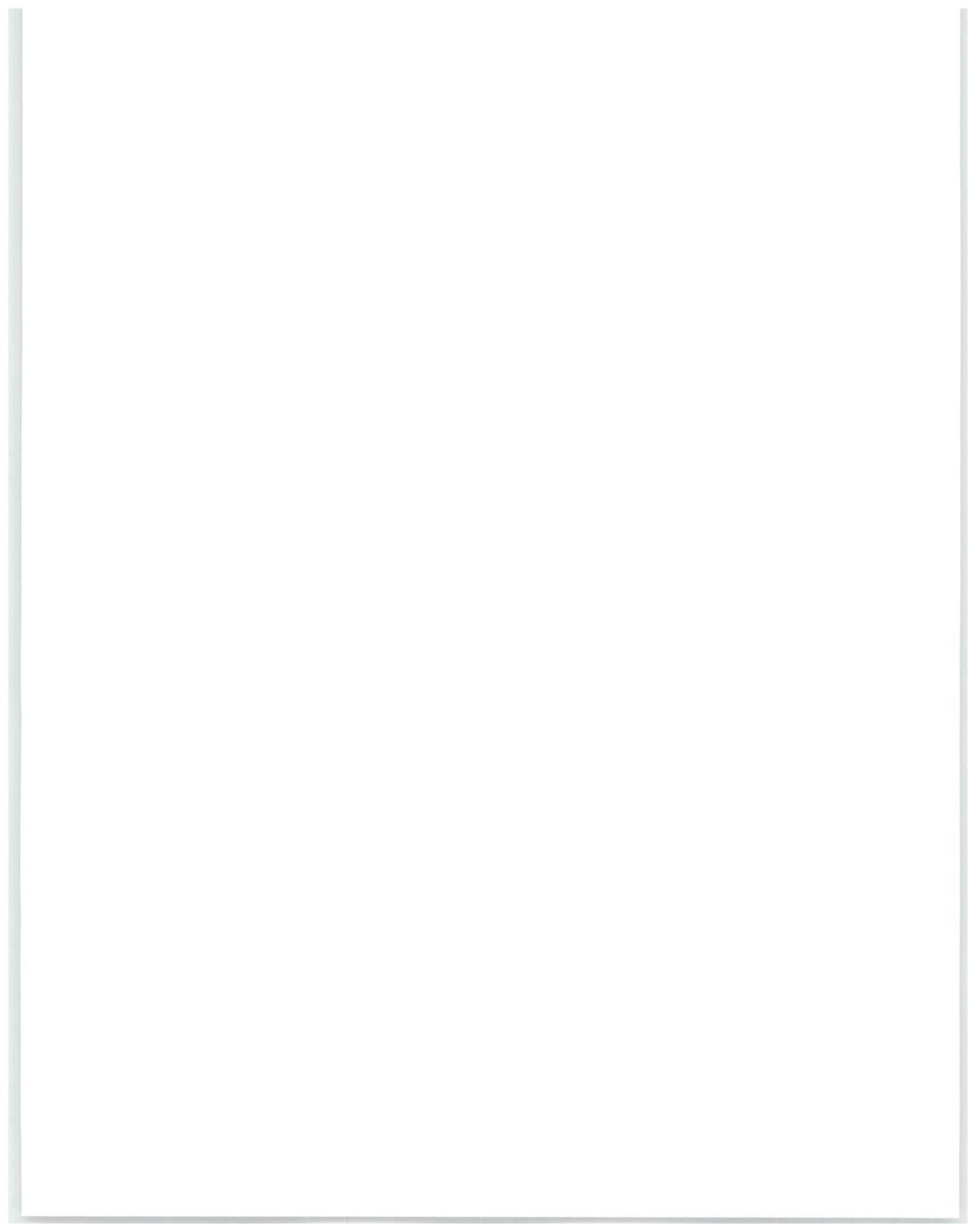
- ☞ **Que le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale prenne les mesures nécessaires pour harmoniser la fréquence et les méthodes d'inspection des établissements alimentaires sur tout le territoire du Québec.**

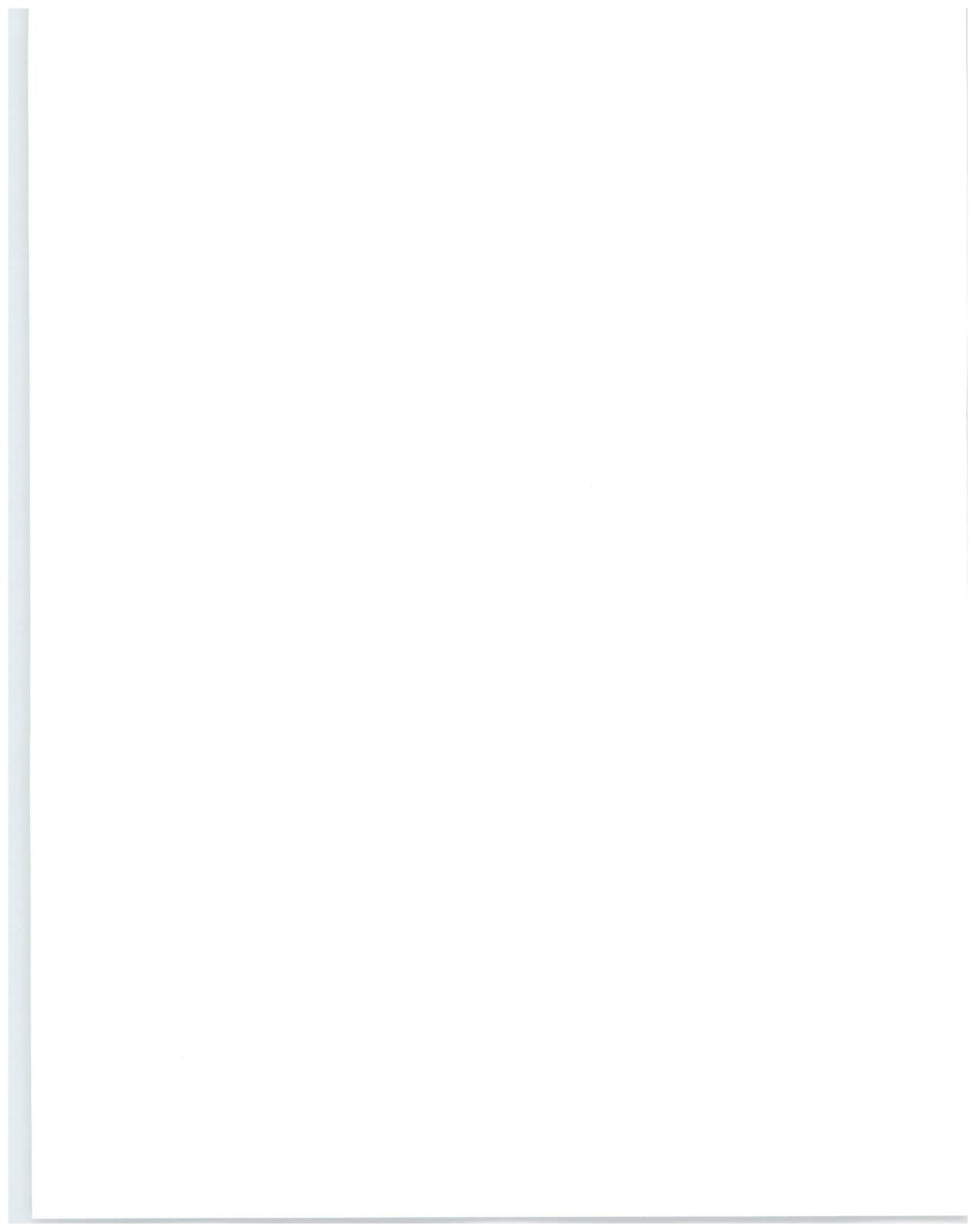


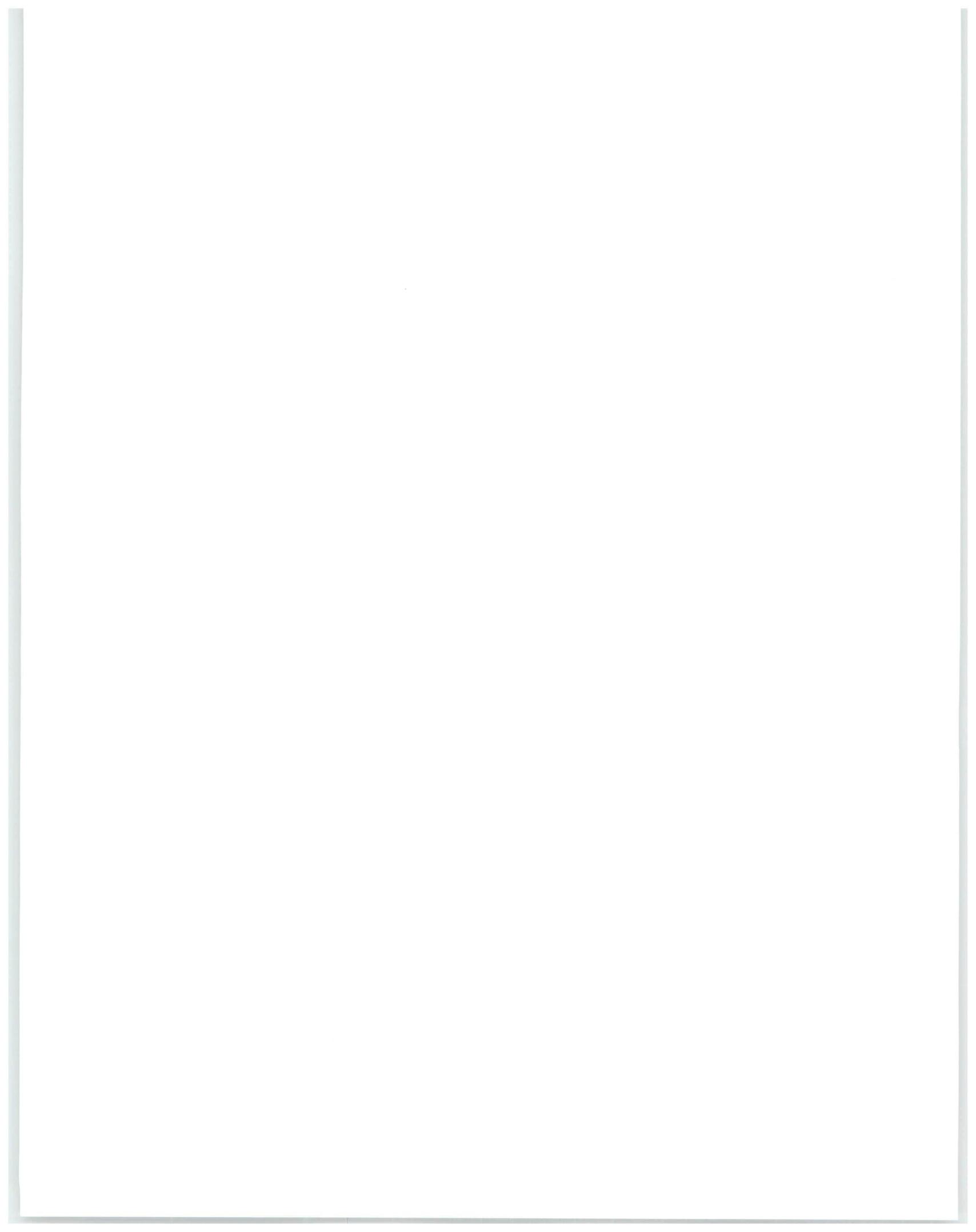
- ↻ **Que le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale examine les avantages et les inconvénients qu'occasionnerait la publication des rapports d'inspection des établissements alimentaires.**

- ↻ **Que le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale procède à une analyse coûts-avantages des ententes qui le lient à la Ville de Montréal et à l'Agence canadienne d'inspection des aliments.**

- ↻ **Que le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale revoie ses méthodes d'inspection des abattoirs sans permis (type B).**







CHAPITRE 4 L'EXAMEN DU RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2005-2006 DU MINISTÈRE DU TRAVAIL

Le 15 novembre 2006, la Commission de l'administration publique a entendu, conformément à la Loi sur l'administration publique, la sous-ministre du Travail, madame Julie Gosselin, concernant le rapport annuel de gestion 2005-2006 de l'organisation qu'elle dirige.

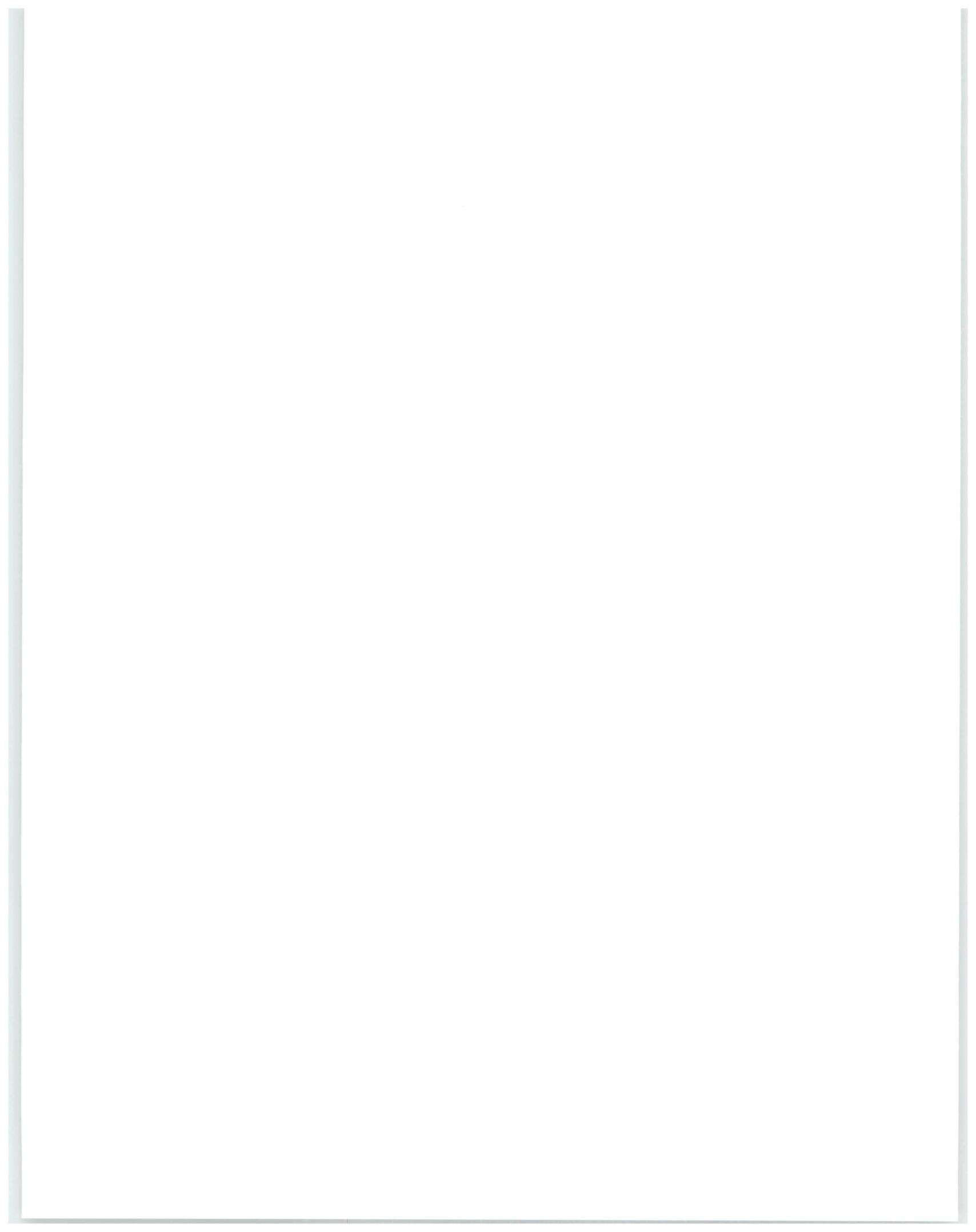
AUDITION DE LA SOUS-MINISTRE DU TRAVAIL

La sous-ministre a d'abord rappelé la mission du ministère du Travail, qui consiste essentiellement à assurer aux personnes des conditions de travail équitables et à promouvoir des rapports de travail qui favorisent l'harmonie, le respect et la performance des organisations. Pour ce faire, le Ministère préconise et soutient le dialogue social tant sur le plan législatif que sur celui de ses interventions directes en relations du travail.

La sous-ministre a ensuite présenté les réalisations du ministère du Travail pour chacune des quatre orientations de son plan stratégique 2005-2008, soit :

1. Assurer une législation et des politiques de travail adaptées aux mutations économiques et sociales.
2. Contribuer à la prévention et à la résolution des mécontentes en misant sur la responsabilisation des acteurs et sur l'amélioration des pratiques.
3. Fournir à ses clientèles une information et des connaissances sur le travail qui soient fiables, accessibles et de qualité.
4. Poursuivre l'implantation d'une gestion axée sur la qualité des services tout en utilisant les fonds publics de façon rentable et efficace pour le citoyen.

Pour ce qui est de cette dernière orientation, la sous-ministre a fait état d'une entente avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale qui a eu pour effet de transférer au Centre interministériel de services partagés presque la moitié de l'effectif du ministère du Travail,



soit tout le personnel de ses directions des ressources humaines, informationnelles, financières et matérielles.

Les échanges entre la sous-ministre et les membres de la Commission ont essentiellement porté sur les résultats liés à chacune de ces orientations, ainsi que sur la présentation faite dans le rapport annuel du contexte général dans lequel se situe le Ministère. Les impacts du transfert d'une centaine d'employés du Ministère au Centre interministériel de services partagés ont aussi fait l'objet d'une attention particulière.

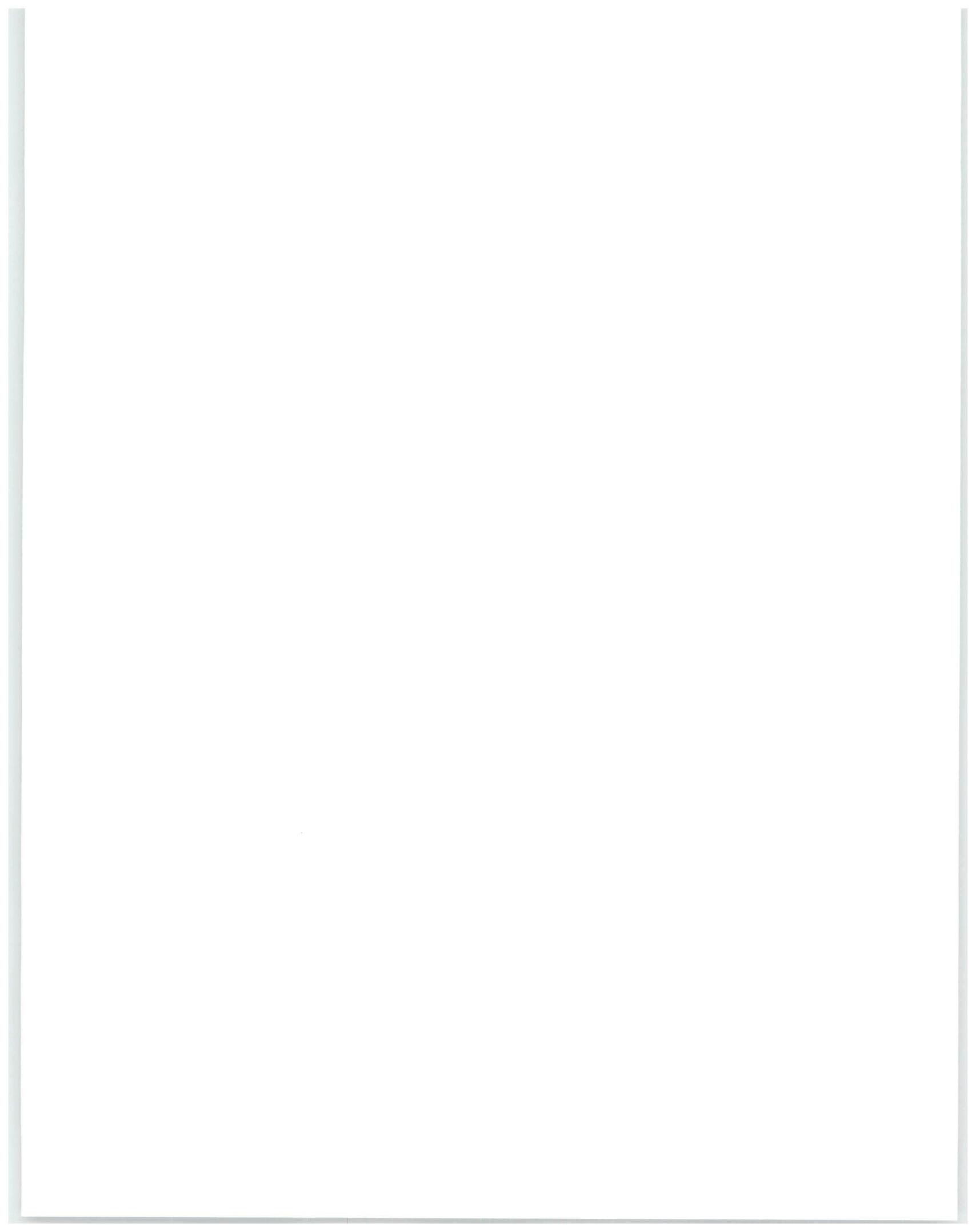
COMMENTAIRES DES MEMBRES DE LA COMMISSION

Les membres de la Commission de l'administration publique constatent, à la lumière des explications fournies par la sous-ministre, que le projet CORAIL de mise en ligne de séries documentaires sur les relations du travail enregistre un retard assez important dans son développement par rapport à ce qui était prévu dans le plan stratégique. Ils désirent obtenir des précisions sur le nouvel échéancier de réalisation de ce projet ainsi que sur les dépenses qui y ont été engagées à ce jour. Ils proposent que la clientèle puisse faire connaître son degré de satisfaction à l'égard de ce service par la voie d'un questionnaire en ligne.

Les membres de la Commission veulent en savoir plus sur les avantages et les inconvénients qui ont pu découler du transfert d'activités au Centre interministériel de services partagés. Ils comprennent, des explications fournies par les représentants du Ministère, que les coûts reliés aux services administratifs n'ont pas diminué depuis le transfert, mais que la qualité de ces services – particulièrement les services informatiques – s'est, dans l'ensemble, améliorée.

Les parlementaires remettent en question le bien-fondé des modifications qui ont été apportées en 2005-2006 aux tableaux de la section 1.2 du rapport annuel⁵. Les rapports annuels de gestion précédents présentaient une information sur dix ans au lieu de cinq, et ils offraient un portrait d'ensemble plus étendu et explicite de l'état des relations du travail au Québec. Les parlementaires déplorent aussi que les statistiques présentées dans cette section soient difficilement comparables avec celles des années précédentes, puisque la notion d'arrêt de travail a remplacé la notion de conflit de travail et que les deux semblent différentes. Ils conviennent enfin que le fait de départer les données relatives aux secteurs

⁵ Cette section présente le contexte général dans lequel évolue le Ministère.



public et privé peut être pertinent pour certains tableaux, à condition de ne pas compromettre la clarté du portrait d'ensemble.

Les députés se sont aussi montrés très intéressés par la corrélation qui paraît exister, dans les milieux de travail, entre concertation et productivité. À cet égard, ils suggèrent aux représentants du ministère du Travail de bien faire connaître les études du Ministère qui portent sur les bonnes pratiques en matière de concertation. Ils proposent aussi au Ministère d'envisager le développement d'indicateurs en la matière.

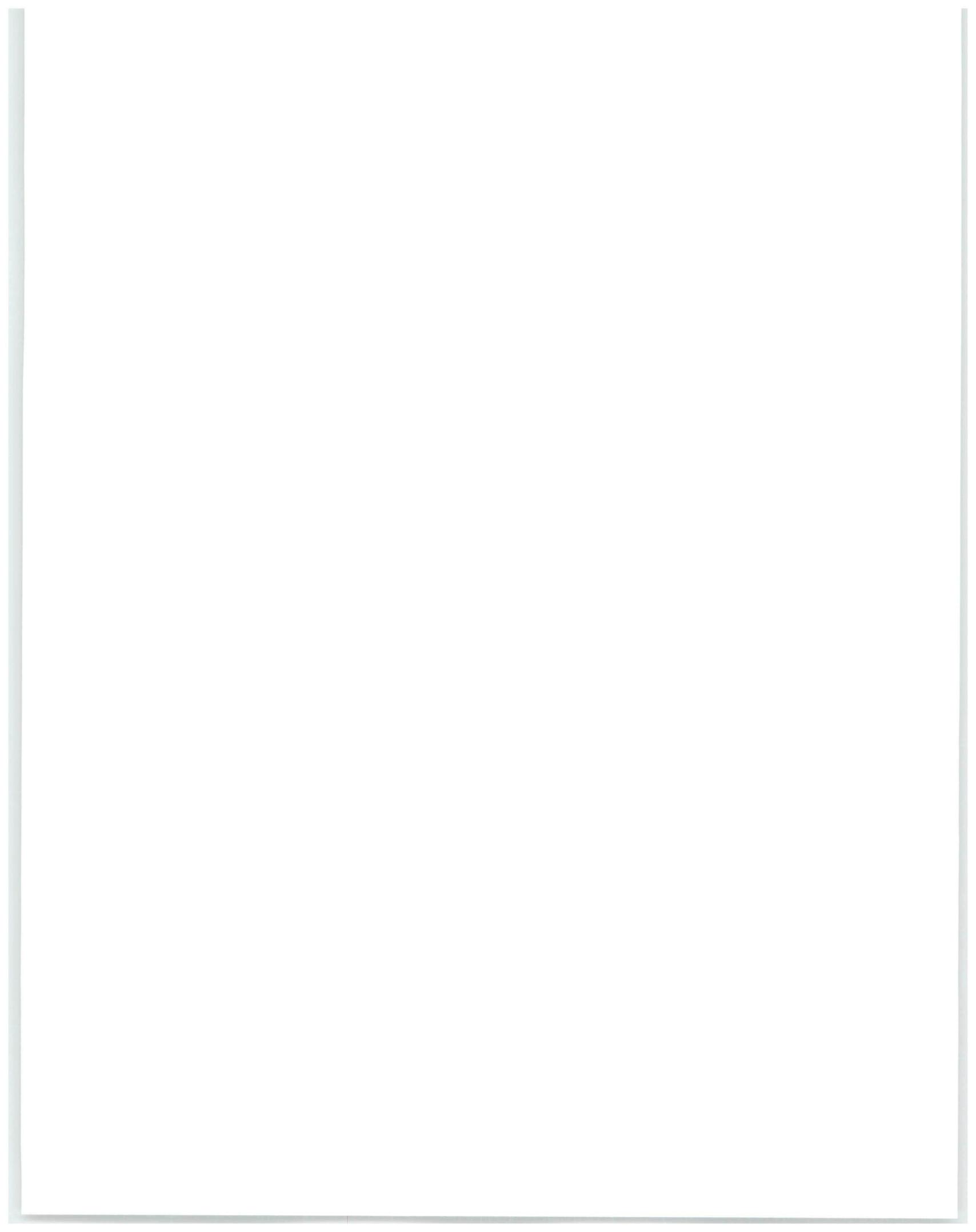
Avec la mondialisation des échanges économiques, plusieurs députés sont préoccupés par l'ampleur des disparités entre les conditions générales de travail observées dans les pays en émergence ou en développement et celles des pays dits développés. Dans ce contexte, la Commission aimerait en savoir davantage sur les travaux qu'a pu effectuer le Ministère à ce sujet ainsi que sur la participation du Québec aux activités du Bureau international du Travail.

Les parlementaires se questionnent aussi sur l'évolution du rôle du Ministère en médiation-conciliation dans le présent contexte de diminution du nombre de conflits de travail au Québec. Ils comprennent que le nombre d'interventions en conciliation durant le renouvellement de la convention collective a tendance à diminuer au profit d'une aide de nature plus préventive qui peut prendre diverses formes, comme le soutien à la mise sur pied de comités de relations du travail, ou encore la formation sur les techniques de résolution de problèmes et sur les techniques de négociations basées sur les intérêts.

Les députés considèrent qu'il serait souhaitable d'évaluer les jours-personnes perdus en raison de conflits de travail qui ne correspondent pas à la notion juridique de grève ou de lock-out⁶. Ils se demandent par ailleurs si l'entente avec le gouvernement ontarien sur la mobilité de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction a eu un impact réel, à ce jour, sur la fluidité des échanges en la matière.

Les députés veulent enfin obtenir des explications sur le tableau présenté à la page 24 du rapport annuel de gestion 2005-2006, car le statut de neuf des plaintes reçues au cours de l'année ne semble pas précisé. Ils demandent aussi aux représentants du Ministère de leur

⁶ Pour ce faire, il est suggéré de tenir compte des décisions qui sont prises en arbitrage de l'assurance-emploi, à l'effet de ne pas accorder de prestations pour cause de conflit de travail.



faire parvenir de l'information complémentaire sur le Forum sur la productivité dans l'industrie de la construction, qui a eu lieu à l'été 2006.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Au terme de ses travaux, la Commission de l'administration publique est satisfaite de l'exercice de contrôle parlementaire auquel ont été conviés les représentants du ministère du Travail. Les membres de la Commission estiment que les échanges leur ont permis de mieux saisir l'ampleur des changements auxquels le Ministère a dû s'adapter au cours des dernières années ainsi que les défis qu'il se doit maintenant de relever. Les échanges ont aussi permis de soulever plusieurs questions importantes sur l'administration courante du Ministère.

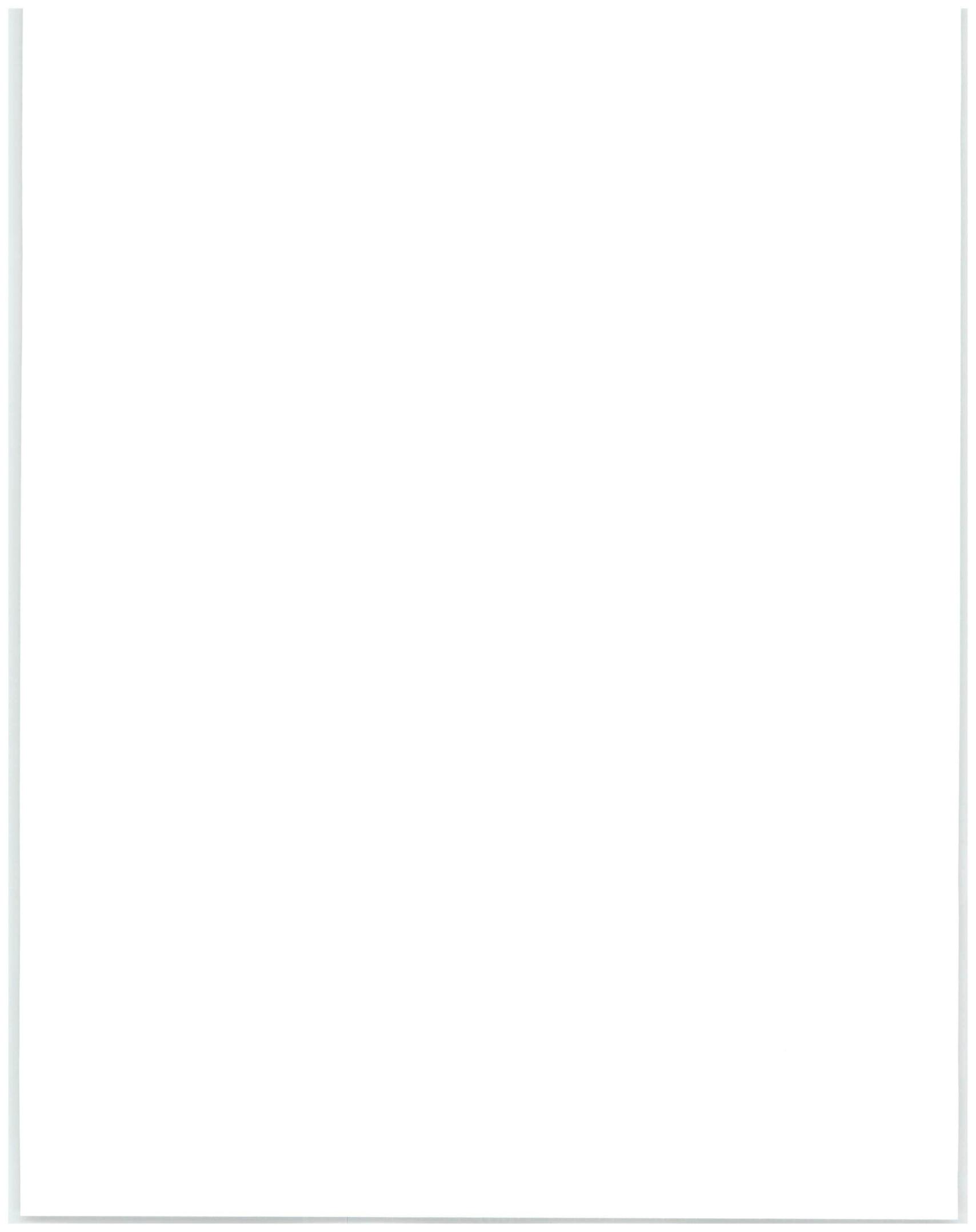
La Commission constate que le projet CORAIL de mise en ligne de séries documentaires sur les relations du travail accuse un retard assez important par rapport à ce qui était prévu dans le plan stratégique. Elle propose que la clientèle puisse faire connaître son degré de satisfaction à l'égard de ce service par la voie d'un questionnaire en ligne.

La Commission désire connaître les avantages et les inconvénients qui ont pu découler du transfert d'activités au Centre interministériel de services partagés. Elle remet par ailleurs en question le bien-fondé des modifications qui ont été apportées aux tableaux de la section 1.2 dans le dernier rapport annuel de gestion.

La Commission souligne la corrélation qui paraît exister, dans les milieux de travail, entre concertation et productivité. À cet égard, elle souhaite que la diffusion des études du ministère du Travail qui portent sur les bonnes pratiques de concertation soit maximisée. Elle propose aussi au Ministère d'envisager le développement d'indicateurs en la matière.

La Commission aimerait en savoir davantage sur les travaux qu'a pu effectuer le Ministère en matière de comparaison internationale des conditions de travail ainsi que sur la participation du Québec aux activités du Bureau international du Travail.

La Commission souhaite que les jours-personnes perdus en raison de conflits de travail qui ne correspondent pas à la notion juridique de grève ou de lock-out puissent être quantifiés. Elle aimerait aussi savoir dans quelle mesure l'entente avec le gouvernement ontarien sur la



mobilité de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction a eu un impact sur la fluidité des échanges. Elle souhaite que le prochain rapport annuel de gestion du Ministère apporte des précisions à cet égard.

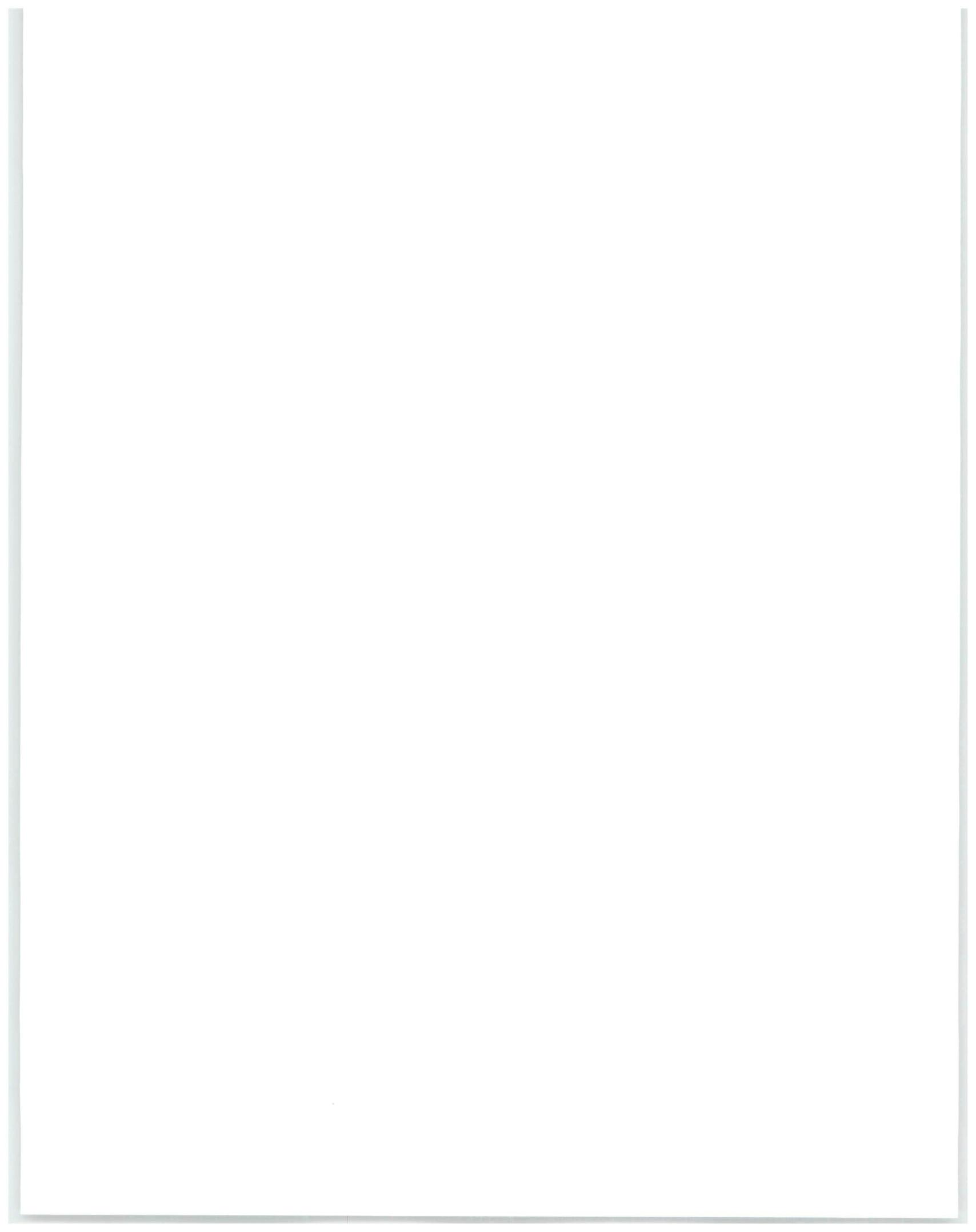
En conséquence, la Commission de l'administration publique recommande :

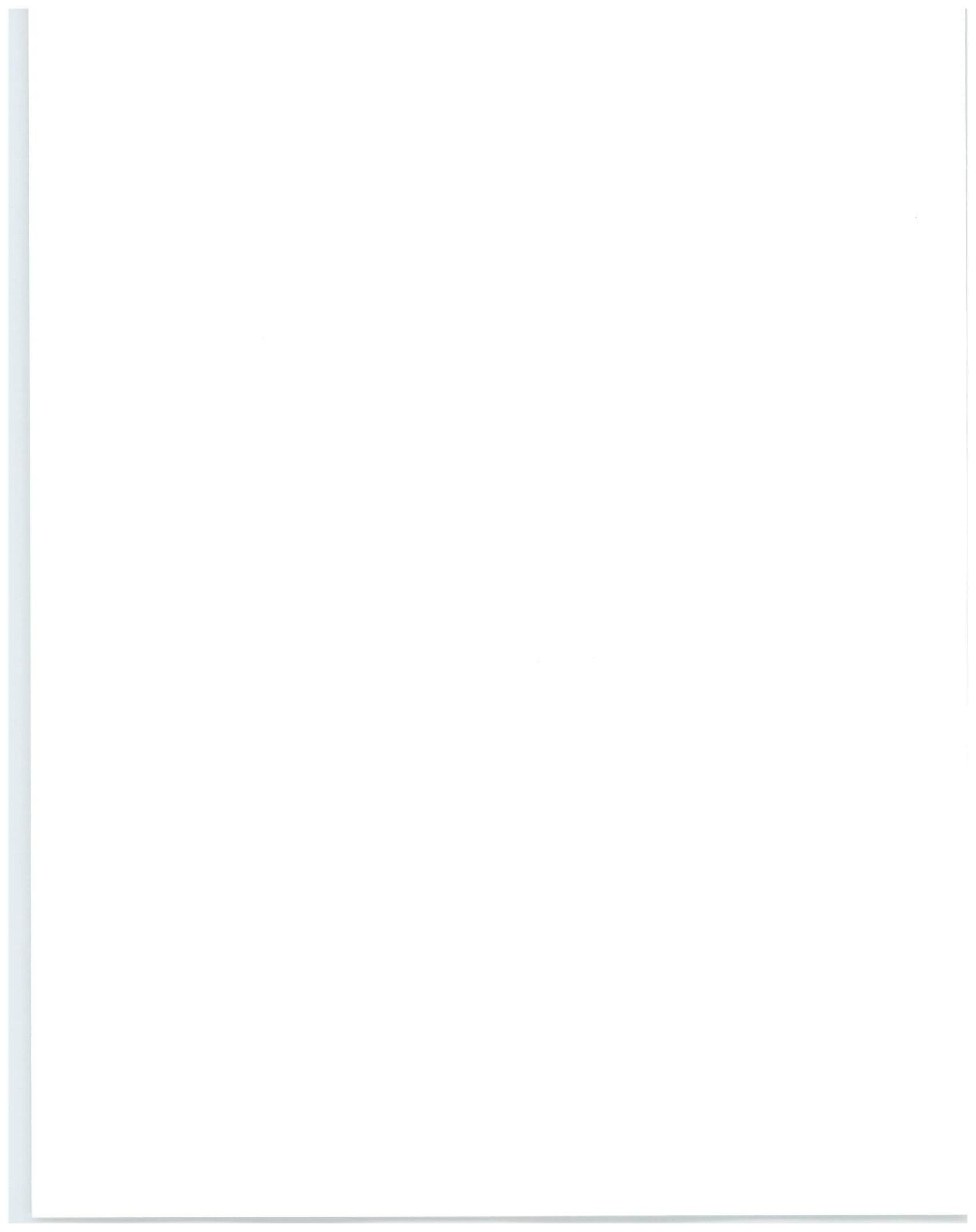
- ↻ **Que le ministère du Travail utilise les sites Internet qu'il met en ligne pour obtenir une rétroaction sur la qualité de ses services.**

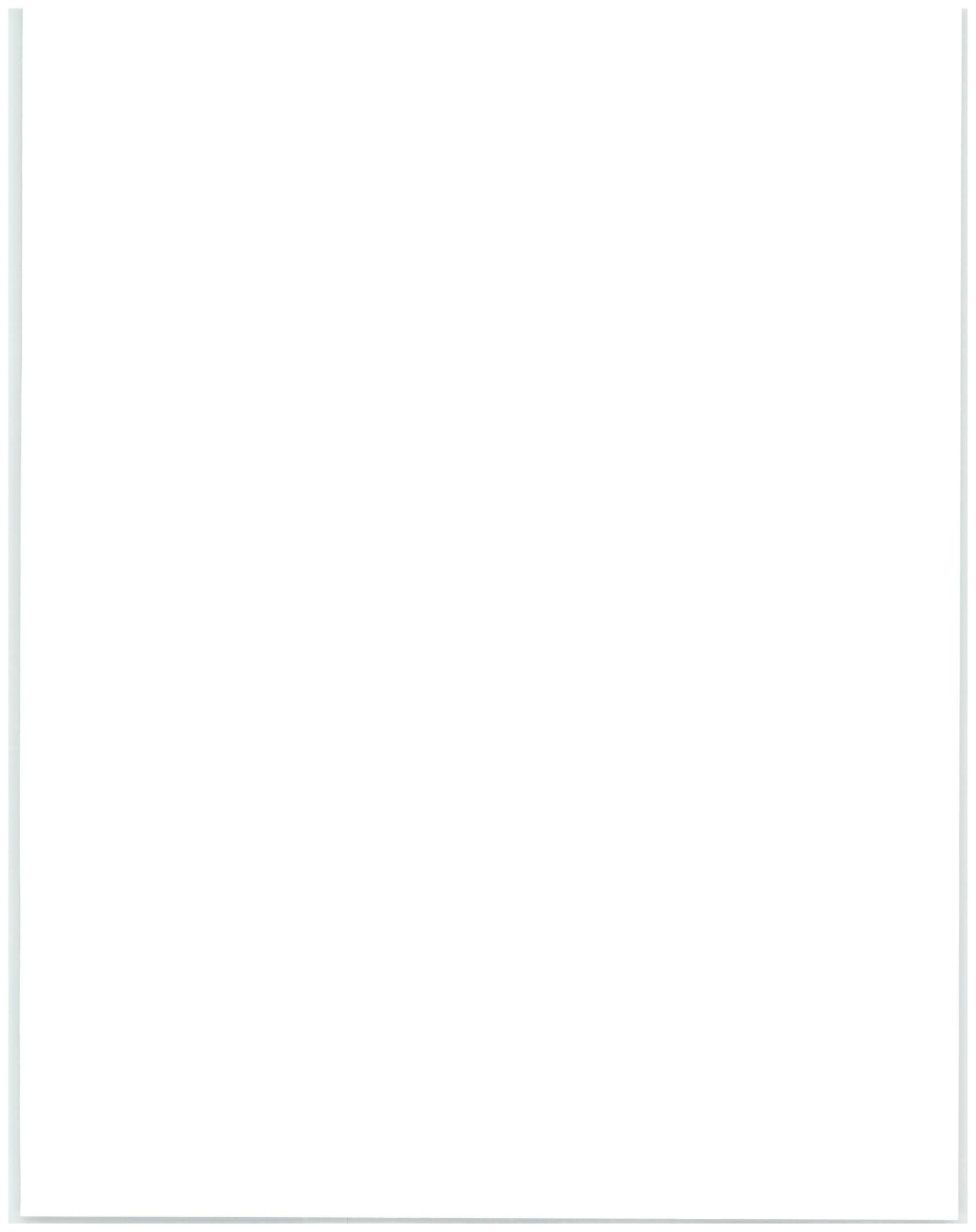
- ↻ **Que le ministère du Travail fasse une évaluation exhaustive des avantages et des inconvénients qui ont pu découler du transfert d'activités au Centre interministériel de services partagés.**

- ↻ **Que le ministère du Travail s'efforce d'évaluer les jours-personnes perdus en raison de conflits de travail qui ne correspondent pas à la notion juridique de grève ou de lock-out.**

- ↻ **Que le ministère du Travail présente, dans ses prochains rapports annuels de gestion, un portrait d'ensemble de l'état des relations du travail au Québec qui est plus explicite et plus étendu dans le temps, et qui permet la comparaison avec les rapports annuels de gestion antérieurs.**







CHAPITRE 5 L'EXAMEN DU RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2005-2006 DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

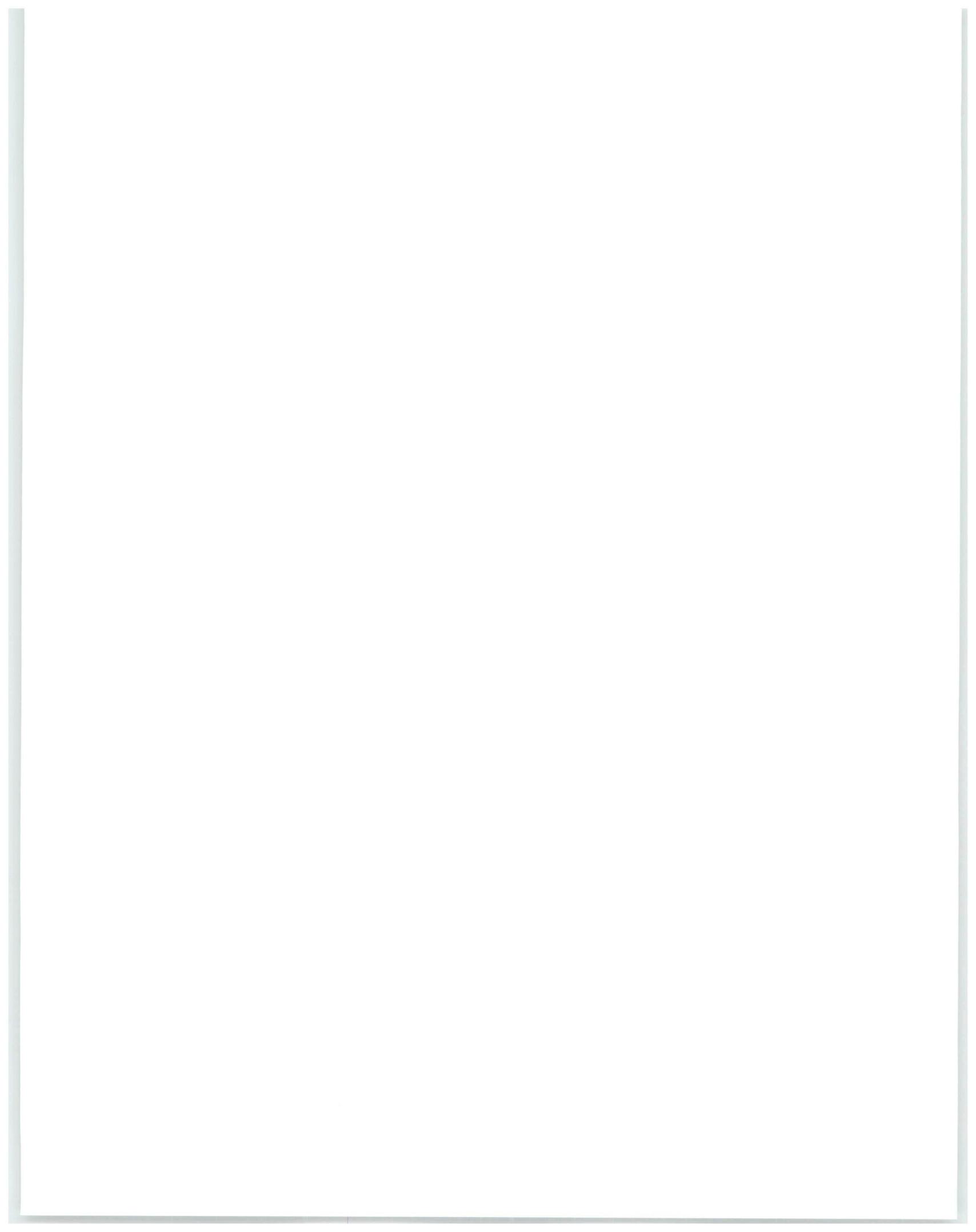
Le 22 novembre 2006, la Commission de l'administration publique a entendu, conformément à la Loi sur l'administration publique, le président de l'Office de la protection du consommateur (OPC), monsieur Yvan Turcotte, concernant le rapport annuel de gestion 2005-2006 de l'Office.

AUDITION DU PRÉSIDENT DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Dans son exposé d'ouverture, le président de l'OPC fait d'abord un rappel de la mission de l'organisme qu'il dirige tout en mettant l'accent sur la double dimension, sociale et économique, de son action. Il présente un sommaire des résultats atteints en 2005-2006. Selon lui, ces réalisations sont attribuables à la mobilisation du personnel et sont une preuve éloquente du rôle essentiel joué par l'Office.

Cet exposé est aussi l'occasion de faire une présentation succincte du plan stratégique 2005-2008 de l'OPC qui est essentiellement axé sur la consolidation de l'organisme. Le but ultime de cette planification est de continuer à protéger efficacement le consommateur dans un contexte marqué par la complexité croissante du marché de la consommation et par des ressources limitées. Pour y arriver, l'Office mise sur la participation accrue des agents économiques à la protection du consommateur, la modernisation des services d'information au consommateur, l'accentuation des activités de surveillance, la révision législative et le développement ainsi que la planification de la main-d'œuvre.

Les échanges entre les membres de la Commission et le président de l'OPC ont porté, en particulier, sur l'atteinte des objectifs de la planification stratégique. Les députés ont aussi largement traité du cheminement des dossiers, de la réception de la demande de renseignement jusqu'à la conclusion du dossier. D'autres activités de l'OPC ont aussi fait l'objet des discussions : les partenariats avec les agents socioéconomiques, les collaborations en recherche et le leadership en matière de consommation responsable et de commerce équitable. Enfin, les améliorations à l'information de gestion ont été abordées par les parlementaires.



COMMENTAIRES DES MEMBRES DE LA COMMISSION

Les membres de la Commission de l'administration publique sont très satisfaits de l'audition du président de l'Office de la protection du consommateur. Ce dernier a bien démontré que son équipe gère avec efficacité et vision cet organisme. Malgré des ressources en diminution, l'OPC s'acquitte avec succès d'une mission toujours aussi essentielle. Cette performance est d'ailleurs reconnue publiquement puisque, dans un récent sondage, l'OPC s'est classé au premier rang des institutions publiques ou parapubliques en ce qui concerne l'appréciation des citoyens⁷. La Commission tient à saluer la qualité de la gestion ainsi que la compétence et le professionnalisme du personnel de l'Office.

Objectifs et ressources

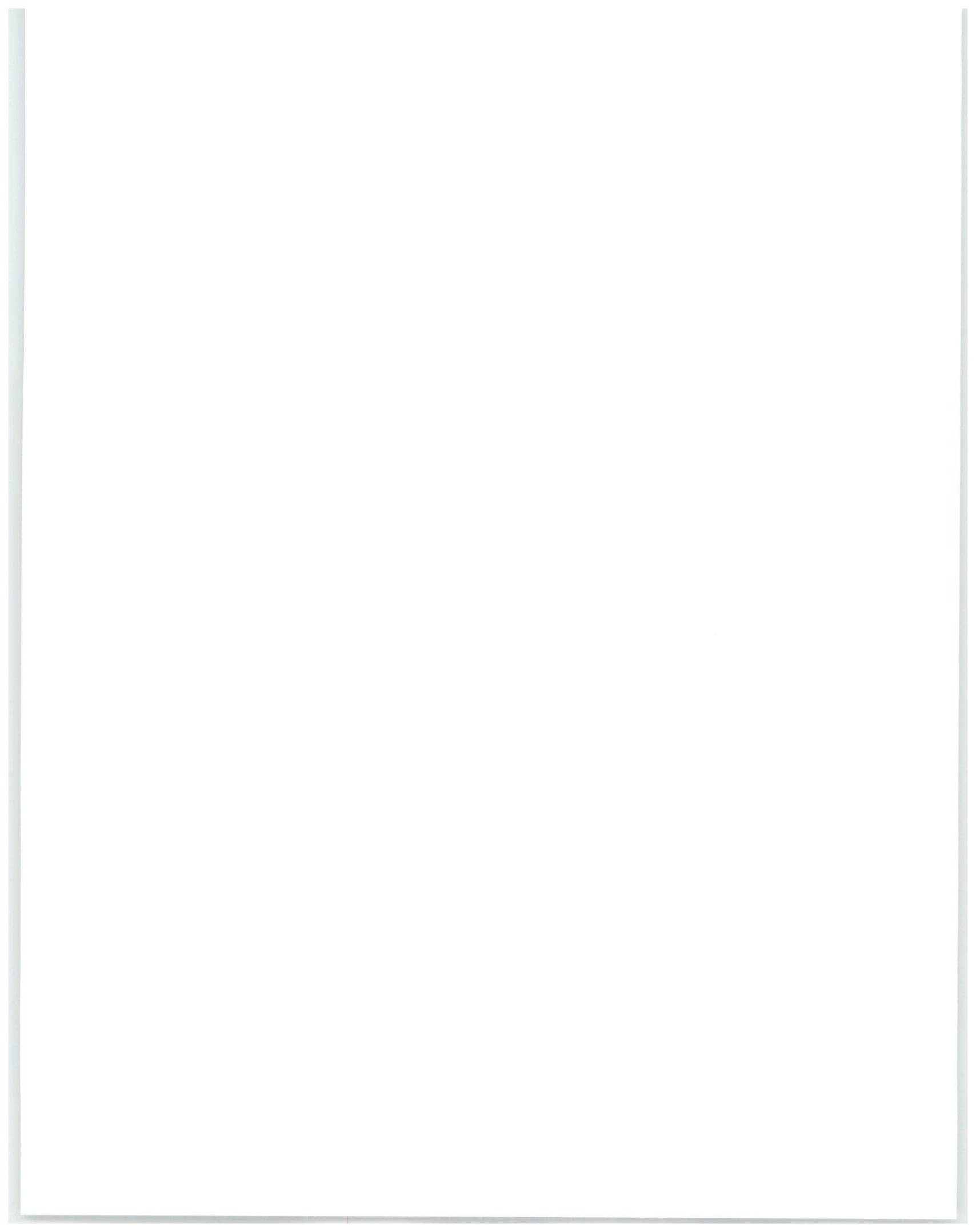
Constatant la décroissance de l'effectif au fil des ans, les membres de la Commission s'interrogent sur la capacité de l'OPC d'atteindre l'ensemble des objectifs qu'il s'est fixés dans son plan stratégique 2005-2008. En effet, cette planification contient des cibles relativement élevées, par exemple dans la diminution des délais de réponse aux appels téléphoniques ou dans l'accroissement des activités de surveillance, d'enquête, d'inspection et de vérification. Le président de l'OPC convient que la planification stratégique fait preuve d'un « réalisme ambitieux ». Cependant, des changements à l'organisation du travail faciliteront l'atteinte des objectifs.

Au sujet du nouveau centre d'appel, les membres de la Commission se déclarent satisfaits des efforts de l'OPC. Ils comprennent, notamment grâce aux précisions apportées par le président, que le nouveau système téléphonique crée, en quelque sorte, une équipe virtuelle composée des agents disséminés dans l'ensemble des bureaux régionaux de l'Office. En outre, le système permet la production de données de gestion qui assurent un portrait continu de l'état de situation du service téléphonique. Cela rend possibles des modifications, en temps opportun, du niveau des ressources consacrées à cette activité.

Cheminement des dossiers

Les parlementaires abordent, par plusieurs questions, le cœur des activités de l'OPC, soit le traitement des demandes de renseignements et des plaintes du consommateur. Les réponses

⁷ Martin JOLICOEUR, « L'année du pardon : les 150 entreprises les plus admirées », *Revue commerce*, 107^e année, mars 2006, p. 49-72.



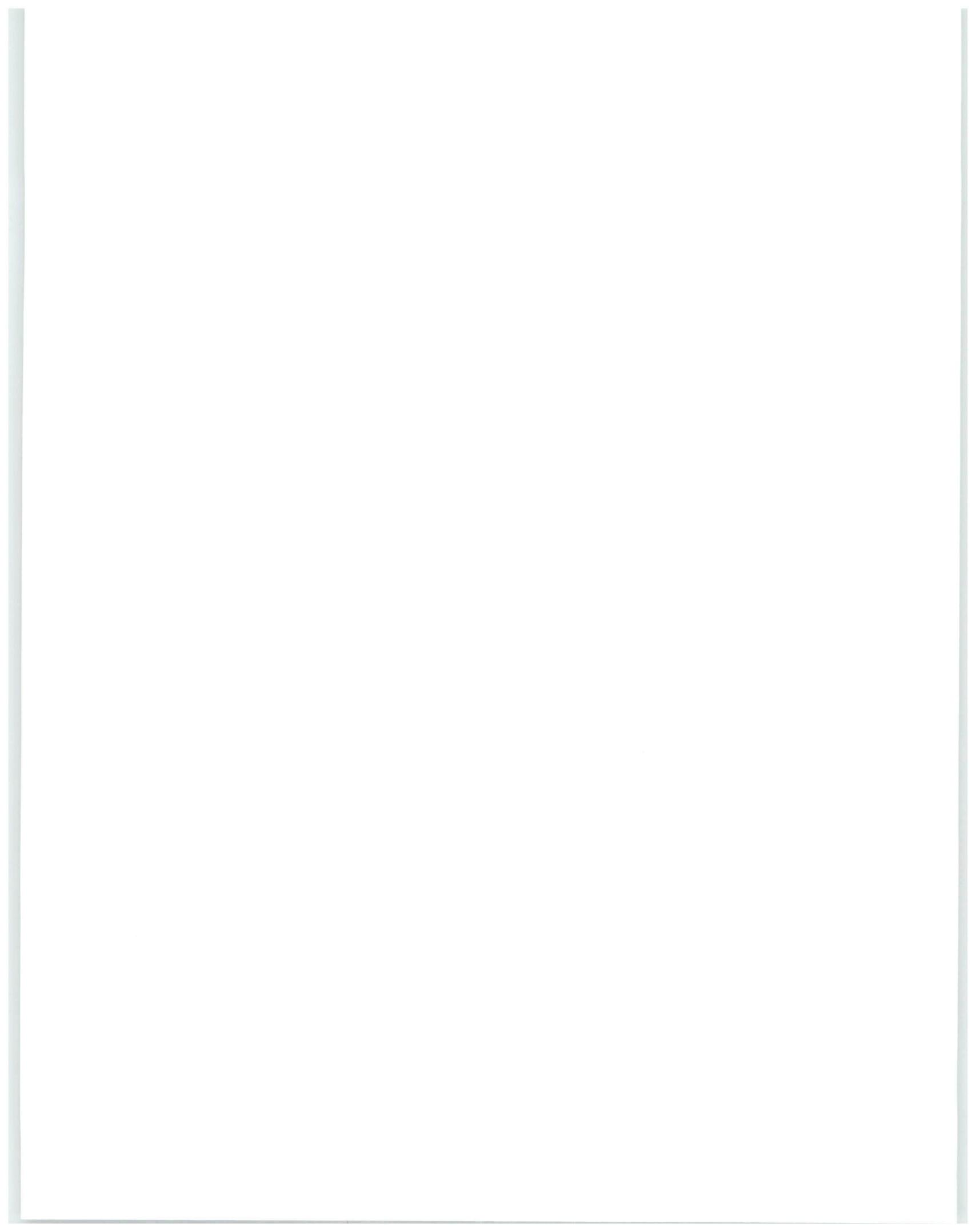
à ces questions composent un tableau compréhensible et complet du volume impressionnant des interventions de l'Office.

Les membres de la Commission s'interrogent sur les raisons et les conséquences de la baisse du nombre de conciliations entreprises au cours des dernières années. Le président de l'OPC précise que le Vérificateur général lui avait recommandé de mieux évaluer la pertinence de recourir à la conciliation⁸. L'Office a donc resserré ses critères à cet égard et tient désormais compte des sommes en jeu, mais également de la portée de chaque cas sur d'autres cas semblables. Le resserrement des critères explique donc le recours moins grand à la conciliation. Les parlementaires comprennent cet effort de rationalisation, mais se questionnent sur l'importance relative qu'il faut accorder aux démarches de conciliation et aux procédures judiciaires. Ces deux voies d'intervention de l'Office ont en effet des implications différentes, notamment en ce qui a trait aux coûts, aux délais et au taux de règlement satisfaisant pour les consommateurs. Or, avec l'information de gestion actuellement disponible, il est impossible de juger si les orientations de l'Office à l'égard de la conciliation sont optimales. En ce sens, la Commission juge que l'OPC devrait examiner plus en profondeur cette question et se doter des outils d'analyse nécessaires pour s'assurer de l'efficacité de son approche en matière de recours à la conciliation.

Les parlementaires s'étonnent par ailleurs de la hausse spectaculaire du montant total des amendes perçues. Le président de l'Office mentionne d'abord qu'il n'y a pas de lien immédiat entre les activités de surveillance et les amendes. Les délais inhérents au système de justice et de perception des amendes provoquent un certain décalage dans le temps. Cependant, sur une longue période, il est normal de constater que les activités de surveillance plus intensives et plus ciblées se traduisent par un montant total d'amendes plus élevé. Étant donné les orientations actuelles de l'OPC, cette hausse devrait sans doute se poursuivre.

Le cas très récent des poursuites intentées contre des commerçants itinérants d'appareils de chauffage et de climatisation a servi à illustrer plus concrètement le processus de travail de l'Office en matière de surveillance et d'enquête.

⁸ VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC, *Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2001-2002, Tome I*, chapitre 3, p. 57-83.



Autres activités

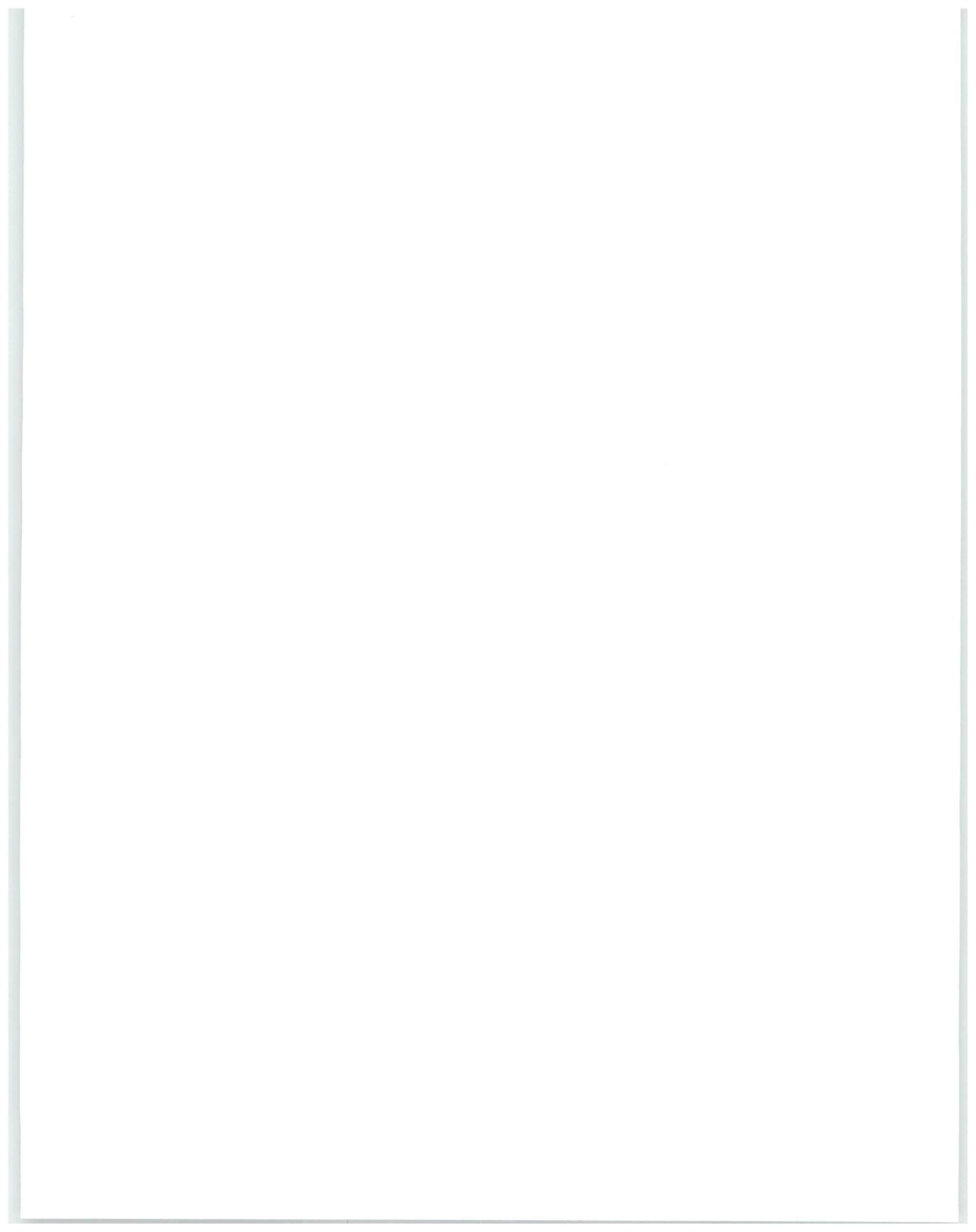
En ce qui concerne les autres activités de l'OPC, les membres de la Commission de l'administration publique comprennent bien l'intérêt général des engagements volontaires. Ils questionnent toutefois le président sur la raison et la nature des engagements conclus dans les secteurs de la vente d'automobiles d'occasion et du recouvrement des créances. Dans les deux cas, c'est l'émergence de situations problématiques, propres à quelques entreprises ou généralisées au secteur, qui a mis en branle le processus des ententes volontaires.

Au sujet des grandes tendances en matière de consommation et de protection du consommateur, les parlementaires jugent que l'OPC devrait être active dans ce domaine. Selon le président, la petite équipe de recherche de l'OPC exerce surtout une veille de l'information pour mettre l'organisme au fait de certains événements, décisions juridiques ou initiatives au Québec ou ailleurs dans le monde. Par contre, l'effectif réduit de l'Office ne lui permet pas de mener des études plus approfondies. Quoi qu'il en soit, la mise en commun de l'information tirée des demandes de renseignements et des plaintes donne à l'Office l'occasion de voir émerger très tôt les problématiques majeures de consommation et d'y réagir.

Dans le domaine du commerce équitable, une réalité qu'on ne peut dorénavant ignorer, les membres de la Commission cherchent à préciser quel pourrait être le rôle assumé par l'OPC. Ce type de commerce connaît actuellement une forte croissance, mais il soulève aussi bien des questionnements, entre autres, sur le caractère véritablement équitable de certains produits. Bien que ces questions ne figurent pas explicitement dans le mandat qui lui est confié par la Loi sur la protection du consommateur, l'Office considère que sa mission d'éducation l'amène à s'y intéresser. Jusqu'à maintenant, cet intérêt s'est surtout manifesté dans la préparation du matériel pédagogique. L'OPC va toutefois participer aux instances interministérielles pour définir la stratégie gouvernementale de développement durable, notamment les orientations axées sur l'enjeu de la consommation responsable.

Information de gestion

En ce qui concerne plus particulièrement la reddition de comptes de l'OPC, les membres de la Commission soulignent la qualité générale de son rapport annuel de gestion. Ils mentionnent par ailleurs qu'il serait utile, dans ce rapport, d'associer l'information sur les ressources utilisées à celle sur les grandes fonctions, les services offerts et le volume



d'activité. Une telle présentation permettrait au lecteur de constater comment l'Office affecte globalement ses ressources selon ses activités fondamentales.

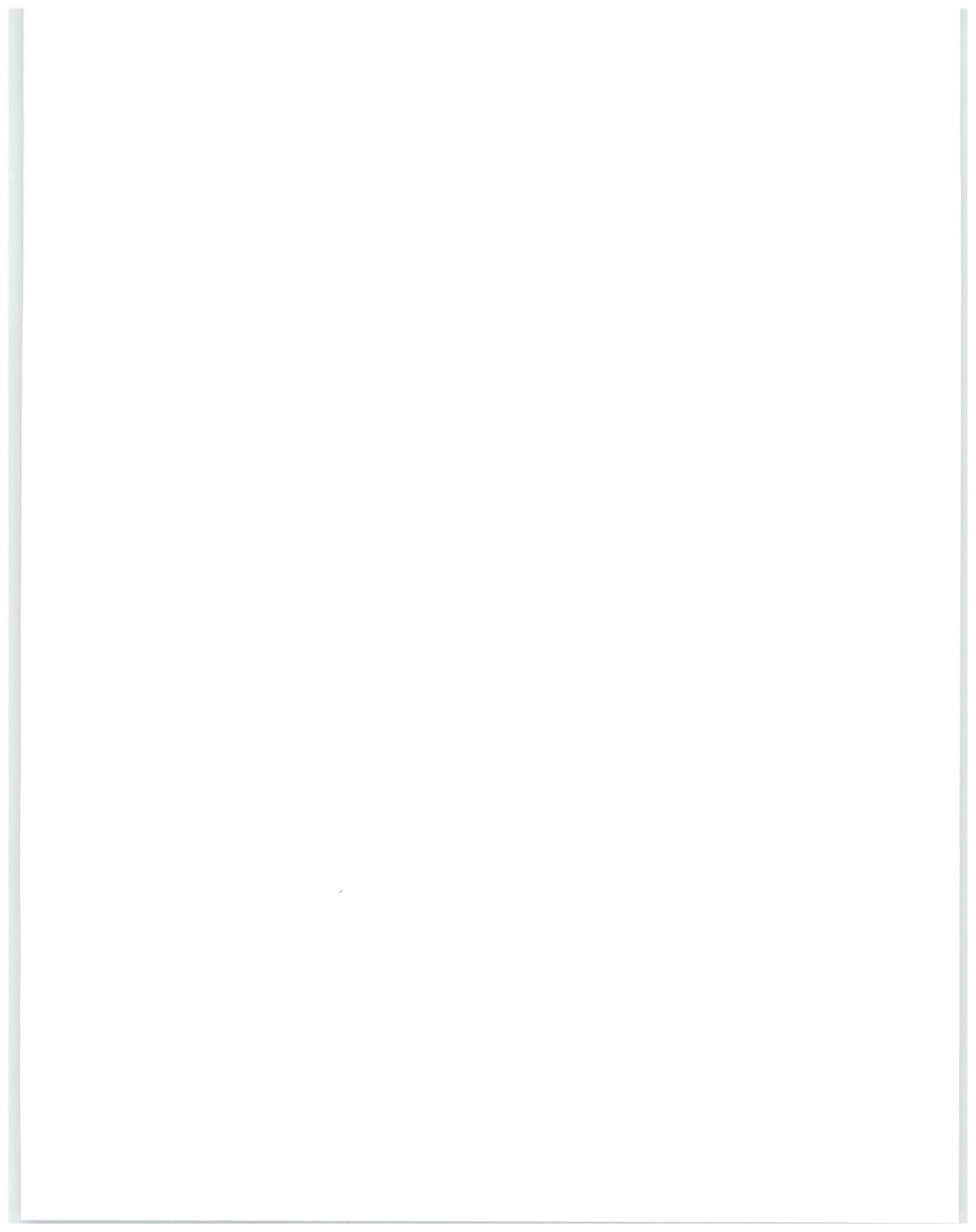
En référence à une recommandation du rapport du Vérificateur général pour l'année 2001-2002, les parlementaires s'interrogent sur la mesure du degré de respect des lois qui sont sous la responsabilité de l'Office. Le président reconnaît qu'il ne sera probablement jamais entièrement possible de connaître le degré exact de respect des lois. Néanmoins, il considère que le vaste bassin d'informations en provenance des demandes de renseignements et des plaintes des consommateurs, de même que des démarches des associations de protection et des commerçants eux-mêmes, permettent à l'OPC d'avoir une idée assez juste des pratiques non conformes, récurrentes ou émergentes.

Les parlementaires soulignent l'absence de données essentielles sur le coût de revient des activités. Le président de l'OPC indique que son organisme a entrepris une démarche en ce sens. Les membres de la Commission souhaitent que cette initiative constitue la première étape vers un exercice plus global d'étude coûts-avantages des activités de l'OPC. En outre, cet exercice pourrait sans doute faire ressortir les avantages sur le plan gouvernemental de recourir, par exemple, à la conciliation plutôt qu'à la voie juridique.

Enfin, les parlementaires notent avec surprise la répartition régionale du personnel de l'OPC et la présence, dans plusieurs cas, d'un seul employé dans une région. Comment, dans une telle situation de fractionnement, assurer la cohérence dans l'activité de l'Office en région? Selon le président, ce déploiement régional parfois asymétrique est le résultat de l'évolution de l'effectif de l'OPC au cours des dernières années. Bien qu'il souhaiterait avoir des équipes régionales de quelques personnes, par exemple par le regroupement de régions, le président juge important de maintenir une présence, même minimale, dans certains bureaux. Toujours en matière de ressources humaines, les membres de la Commission sont préoccupés par la faible présence et le faible taux d'embauche de personnes handicapées malgré le fait que l'OPC se soit donné un plan d'action à leur égard. Il semble toutefois que cela soit dû au petit nombre de postes en recrutement et à l'absence de personnes handicapées sur les listes de déclaration d'aptitude pour combler ces postes.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Au terme de ses travaux, la Commission de l'administration publique tient d'abord à féliciter l'OPC pour la qualité de ses réalisations. L'appréciation favorable des citoyens,



mise en évidence par le sondage réalisé pour la *Revue Commerce*, est une preuve évidente de la bonne performance de l'Office. Les échanges avec le président et les représentants de l'OPC ont été très satisfaisants et permettent de mieux comprendre l'action de cet organisme et de mieux interpréter les renseignements, résultats et informations de gestion, présentés dans le rapport annuel de gestion.

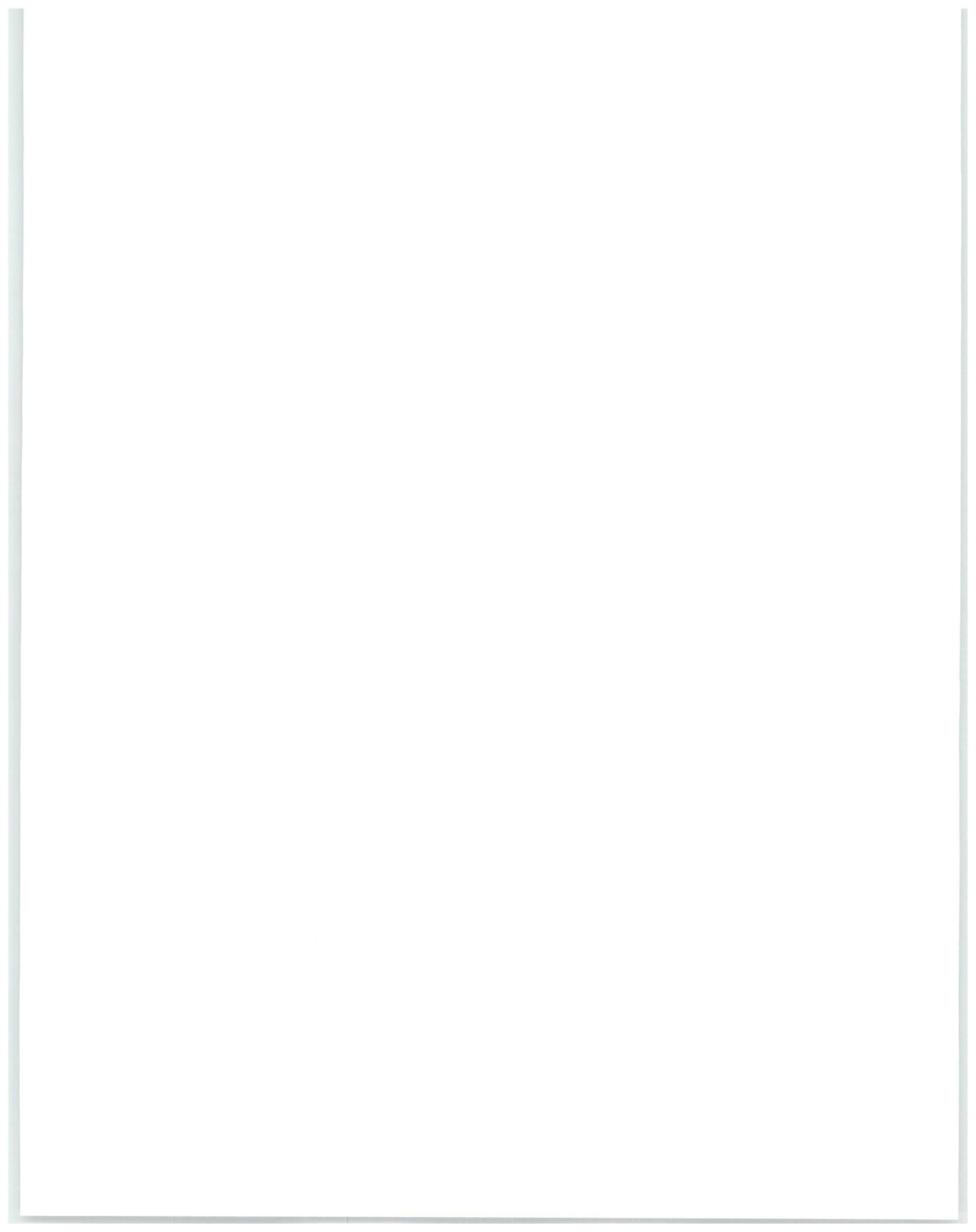
Les membres de la Commission de l'administration publique constatent la qualité de la gestion de l'OPC ainsi que la compétence et le professionnalisme de son personnel. Ils soulignent, en particulier, la capacité des gestionnaires de faire des choix judicieux dans un contexte de rareté de ressources et leur faculté d'adaptation et d'innovation pour mieux accomplir la mission de l'organisme. Les suites données au rapport du Vérificateur général⁹, l'utilisation plus intensive de l'information venant des services de première ligne et la contribution des agents de protection aux activités de surveillance et d'enquête sont autant de preuves de cette bonne performance.

Néanmoins, les parlementaires conservent quelques inquiétudes au sujet de la capacité de l'OPC d'atteindre les objectifs élevés de sa planification stratégique 2005-2008 avec les ressources qui lui sont accordées, et ce, malgré les gains de productivité et l'optimisation des ressources. En ce sens, les membres de la Commission jugent utile que, dans sa reddition de comptes, l'OPC traite explicitement de ce sujet.

En ce qui concerne l'information de gestion, la Commission incite l'OPC à procéder au calcul des coûts de revient de ses principales activités. Ces données pourront étayer les décisions futures en matière d'allocation des ressources. En outre, elles pourraient être utilisées dans une analyse coûts-avantages portant sur l'action de l'OPC. La Commission souhaite également que le rapport annuel de gestion présente une information sommaire sur l'utilisation des ressources selon les grandes fonctions et les services de l'Office. Le lecteur pourrait ainsi constater rapidement comment l'Office répartit ses ressources pour accomplir sa mission. La Commission juge que l'approche en matière de recours à la conciliation donne des bons résultats et souhaiterait connaître l'efficacité de ce processus par rapport au mandat de l'OPC.

Quant aux nouvelles facettes de la consommation, telles que la consommation responsable, le commerce équitable ou le commerce de produits naturels, les membres de la Commission

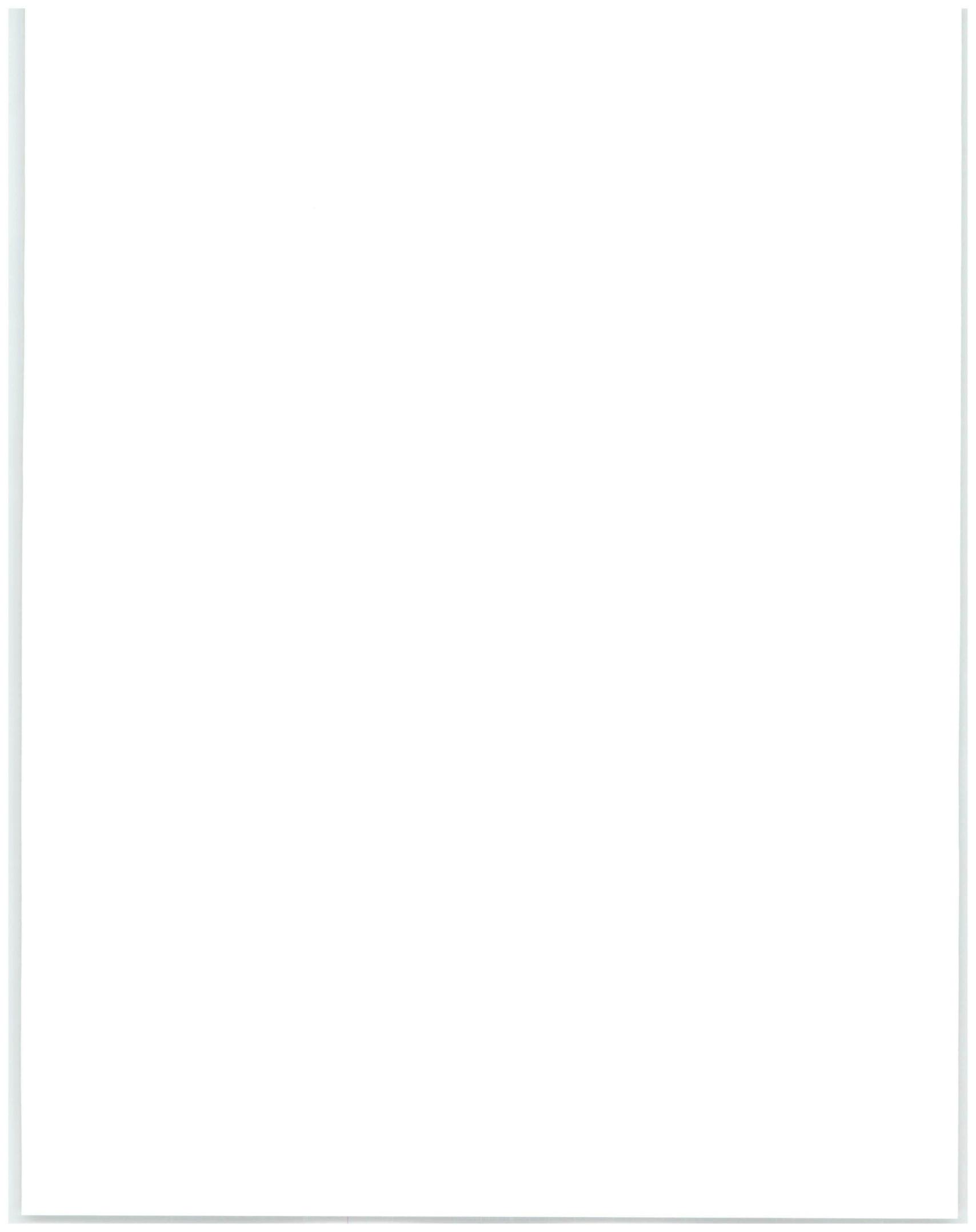
⁹ VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC, *Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2004-2005, Tome II*, chapitre 5, p. 174-189.



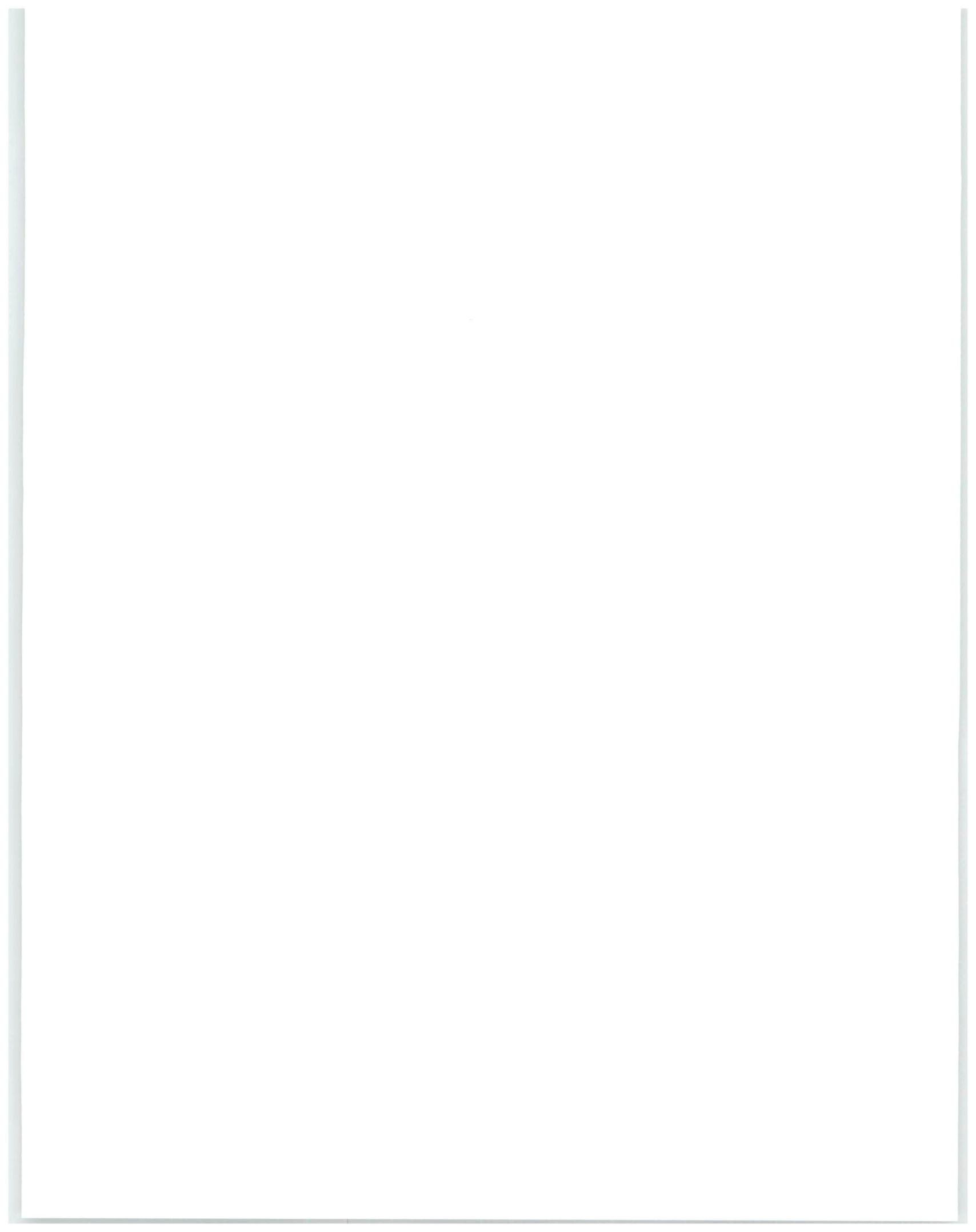
s'attendent que l'Office développe son expertise dans ces domaines et joue un rôle actif d'information, d'éducation et de défense des droits des consommateurs. De plus, l'OPC devrait intensifier ses efforts pour collaborer, en particulier avec le milieu universitaire, à la réalisation d'études de fond sur les nouvelles tendances en matière de commerce et de consommation.

En conséquence, la Commission de l'administration publique recommande :

- ↻ **Que l'Office de la protection du consommateur procède au calcul du coût de revient de ses principaux produits et services et en rende compte dans son rapport annuel de gestion.**
- ↻ **Que l'Office de la protection du consommateur approfondisse sa réflexion sur le recours à la conciliation et se donne les outils d'analyse nécessaires pour s'assurer de l'efficacité de son approche en la matière.**
- ↻ **Que l'Office de la protection du consommateur rende compte de manière régulière, dans son rapport annuel de gestion, de sa capacité à atteindre les objectifs de sa planification stratégique avec les ressources qui lui sont accordées.**
- ↻ **Que l'Office de la protection du consommateur ajoute à son rapport annuel de gestion l'information sommaire sur la répartition de ses ressources budgétaires et humaines selon ses grandes fonctions et ses principaux services directs.**
- ↻ **Que l'Office de la protection du consommateur, conformément à la mission et aux responsabilités que lui confie la Loi sur la protection du consommateur, développe son expertise et son intervention dans des domaines en émergence tels que le commerce équitable, la consommation responsable et le commerce des produits naturels.**

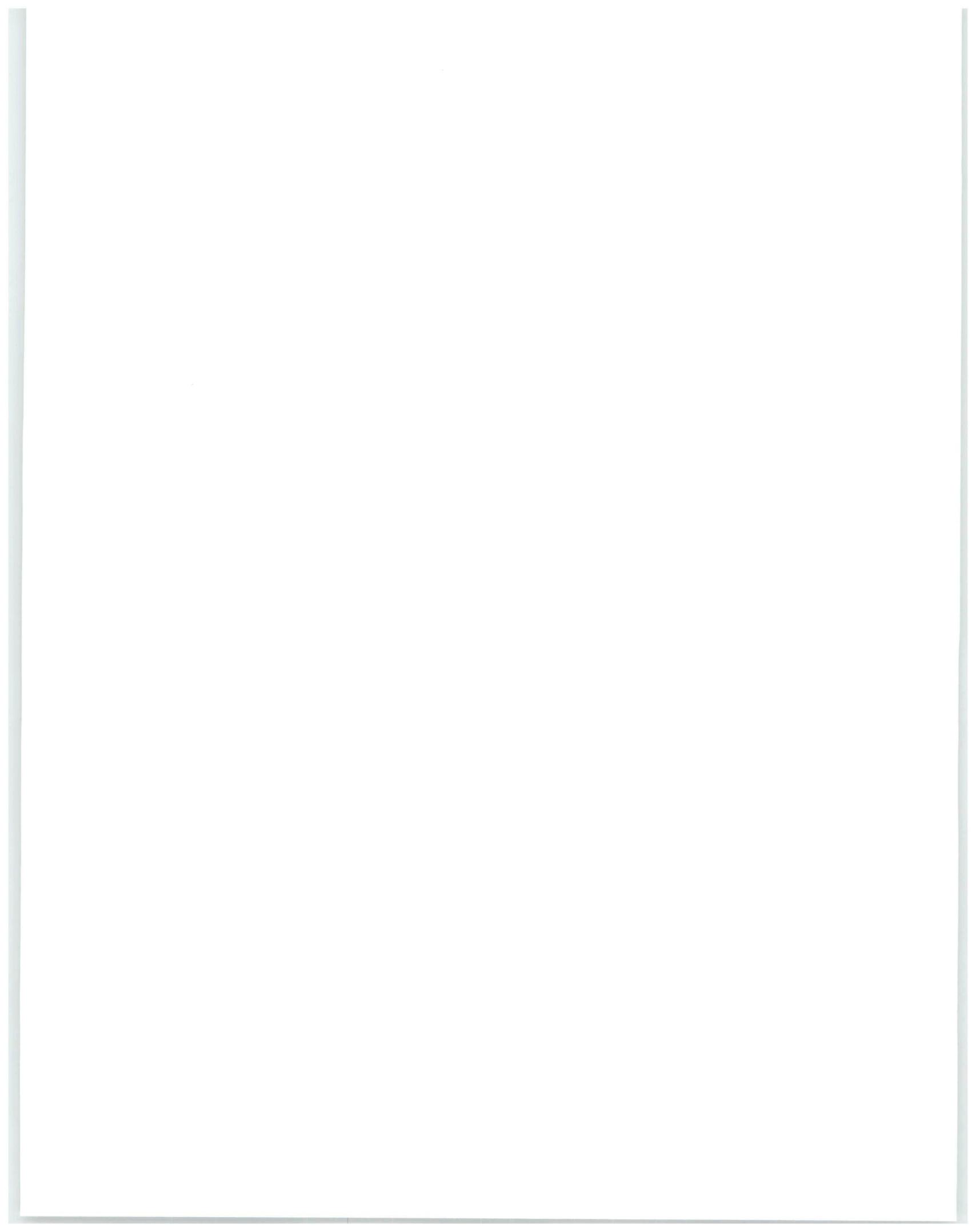


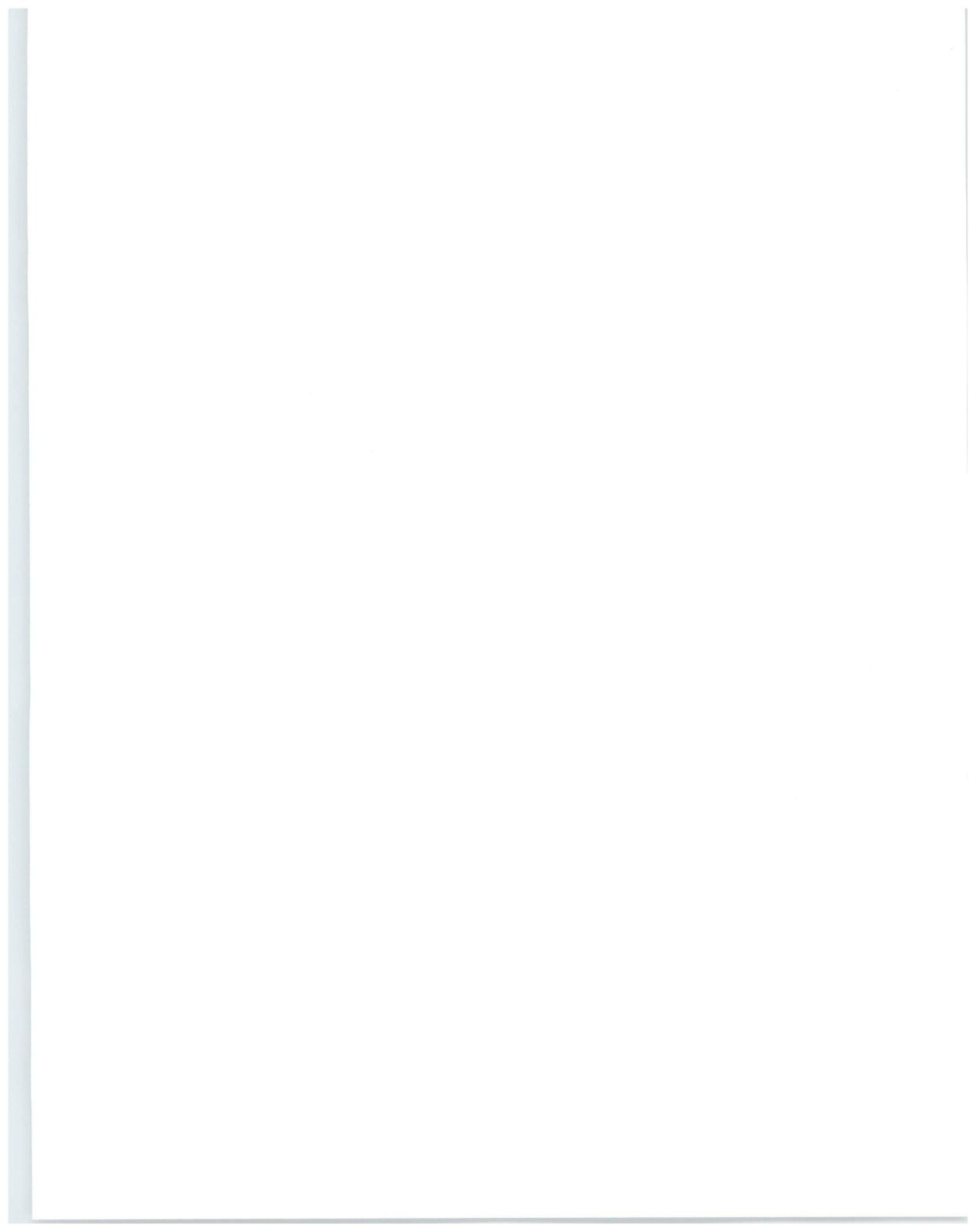
- ⇒ **Que l'Office de la protection du consommateur intensifie ses efforts de collaboration, notamment avec le milieu universitaire, pour la réalisation d'études de fond sur les nouvelles tendances en matière de commerce et de consommation.**

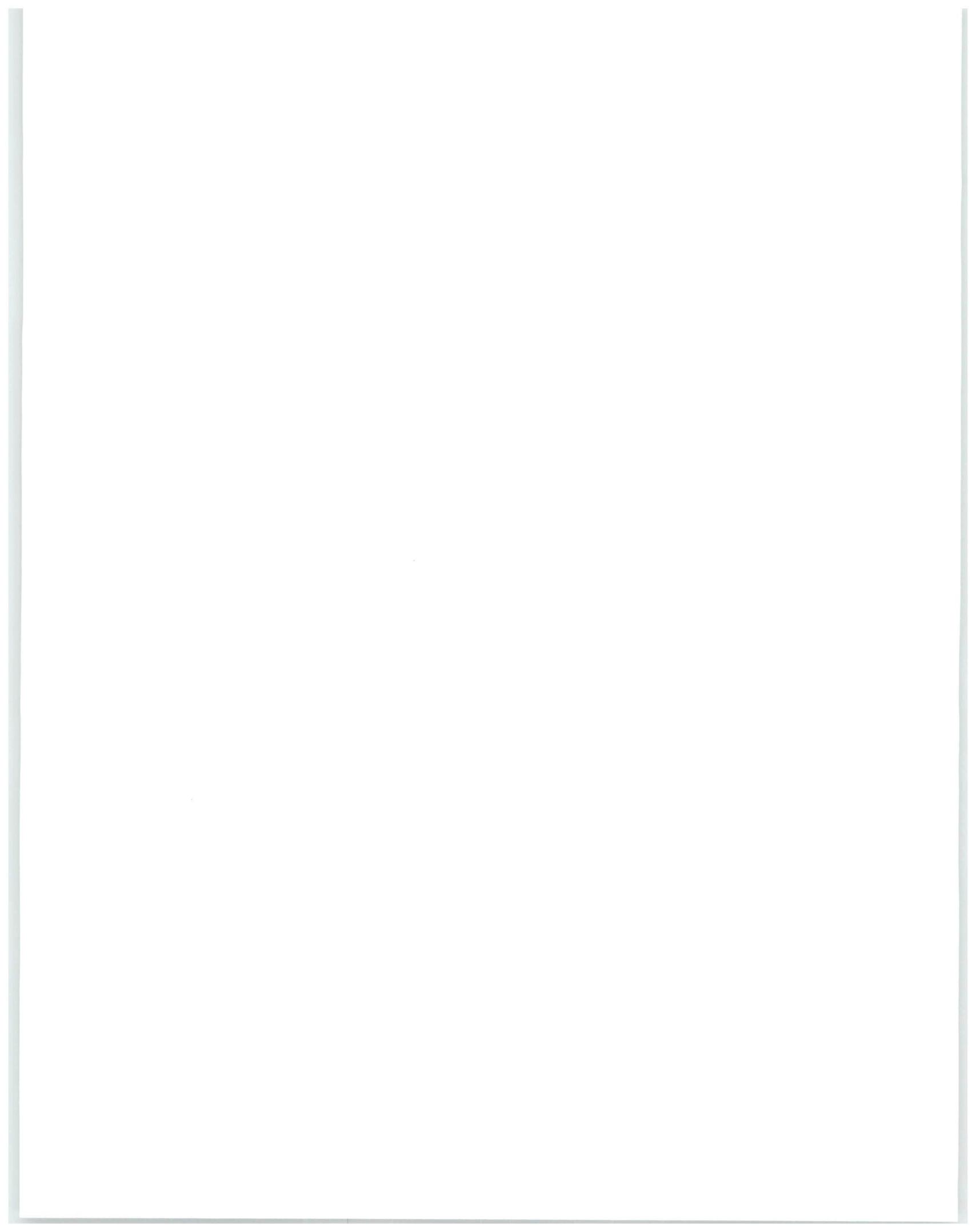


ANNEXE I

**L'EXAMEN DES RAPPORTS ANNUELS
DE GESTION QUI N'ONT PAS FAIT
L'OBJET D'UNE AUDITION**







EXAMEN DES RAPPORTS ANNUELS DE GESTION QUI N'ONT PAS FAIT L'OBJET D'UNE AUDITION

COMMENTAIRES GÉNÉRAUX

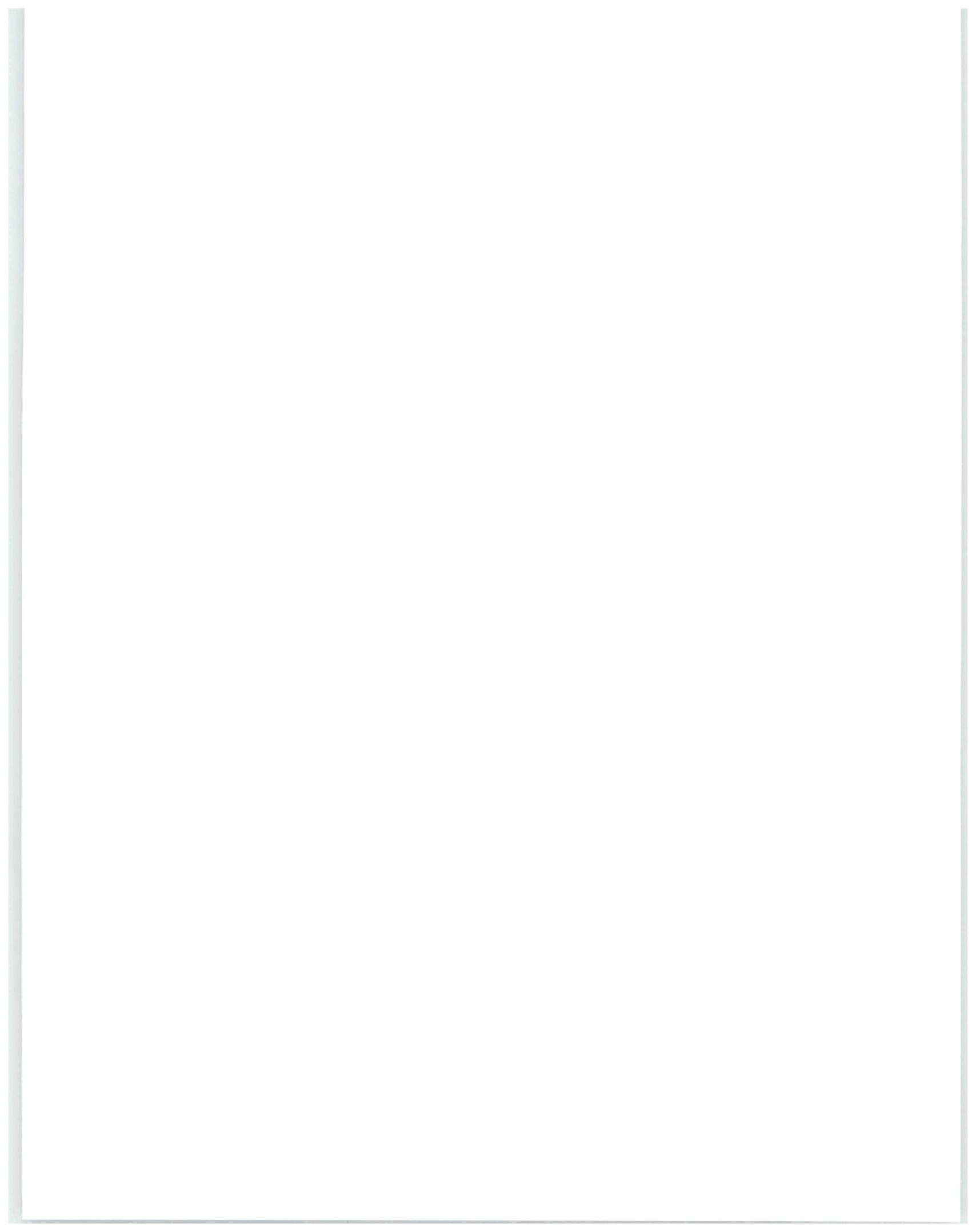
La Commission de l'administration publique a mis en place, en juin 2005, une procédure d'examen régulier de l'ensemble des rapports annuels de gestion des ministères et des organismes soumis à la Loi sur l'administration publique. Poursuivant son programme de travail, la Commission a tenu, à l'automne 2006, des auditions avec les dirigeants de trois organisations¹⁰. Certains chapitres du présent rapport sont d'ailleurs consacrés à ces auditions.

La Commission a également examiné, en séance de travail, les rapports annuels de gestion de cinq autres entités :

- le ministère de la Justice;
- le ministère des Finances;
- la Commission de l'équité salariale (CES);
- la Commission des transports (CTQ);
- le Registraire des entreprises (REQ).

La Commission de l'administration publique estime que la reddition de comptes d'une majorité de ces entités est satisfaisante¹¹. La Commission a pu noter, cependant, certains éléments qui mériteraient une amélioration. Ces éléments ne sont toutefois pas exclusifs à ces organisations. Le tableau suivant présente les commentaires des parlementaires concernant le contenu du rapport annuel de gestion des cinq organisations.

¹⁰ Ce sont le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, le ministère du Travail ainsi que l'Office de la protection du consommateur.



ÉLÉMENTS DE LA REDDITION DE COMPTES À AMÉLIORER (✓)

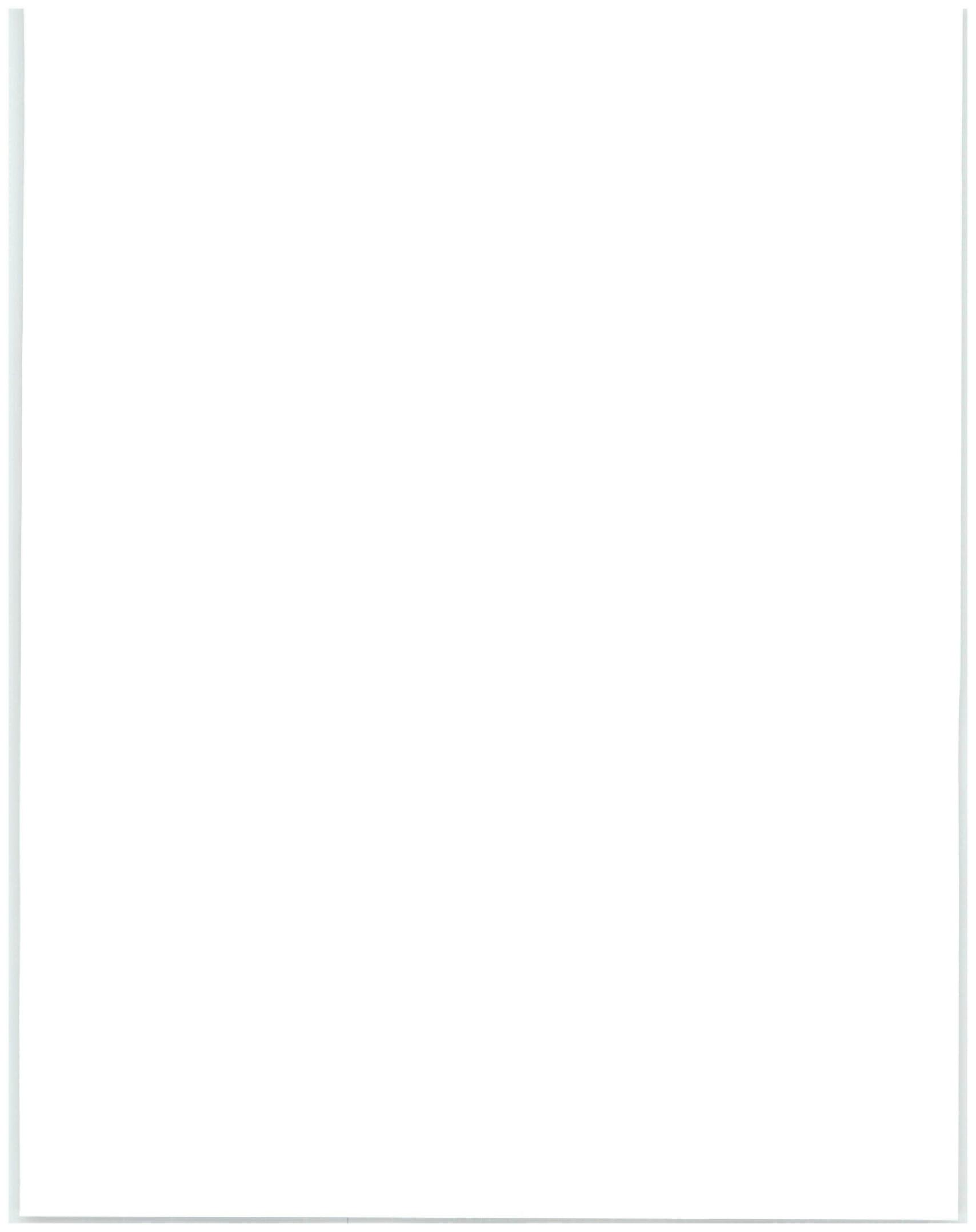
	Justice	Finances	CES	CTQ	REQ
Présentation de l'information de base pour l'analyse de la performance	✓		✓		
Présentation des résultats atteints et leur mise en contexte					✓
Information révélant le degré de satisfaction de la clientèle					✓
Explication des liens entre les coûts, les activités, les produits et services et les résultats	✓		✓	✓	✓
Explication des écarts entre les résultats et les cibles visées et présentation des correctifs					✓
Information sur la capacité de l'organisme de maintenir et d'améliorer ses résultats					✓

Comme pour les exercices passés, la Commission de l'administration publique constate que l'explication des liens entre les coûts, les activités, les produits et services et les résultats constitue toujours une lacune majeure et largement présente dans les rapports annuels de gestion. En particulier, l'information sur le coût de revient est à peu près absente. Il faut toutefois noter l'effort du ministère des Finances qui présente au lecteur un tableau des dépenses réparties selon les orientations stratégiques.

Concernant les aspects plus particuliers à chacune des organisations, la Commission de l'administration publique a adressé ses remarques par écrit à leurs dirigeants.

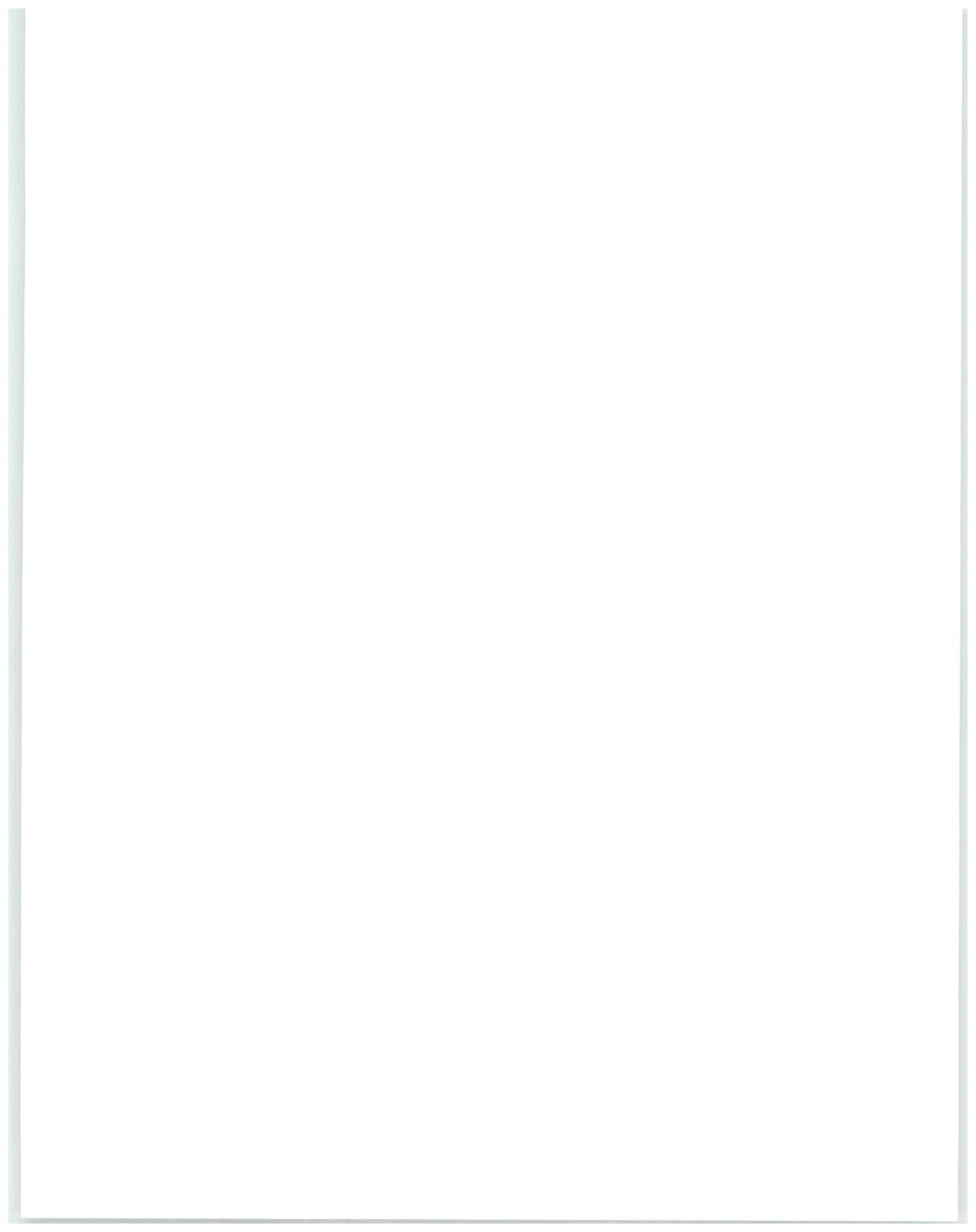
Au terme de ses travaux portant sur l'examen d'un troisième groupe de rapports annuels de gestion, la Commission considère que la procédure établie lui permet d'exercer de manière efficace et réaliste le rôle que lui confie la Loi sur l'administration publique. La Commission entend donc poursuivre son action en ce sens. Elle se réserve par ailleurs la possibilité de faire valoir certains commentaires au Secrétariat du Conseil du trésor si elle juge qu'il s'agit de questions qui touchent un grand nombre d'organisations ou qui concernent la mise en œuvre de la Loi sur l'administration publique. Enfin, comme par le passé, elle entend porter une attention particulière au suivi des gestes posés par les organisations en réponse à ses commentaires.

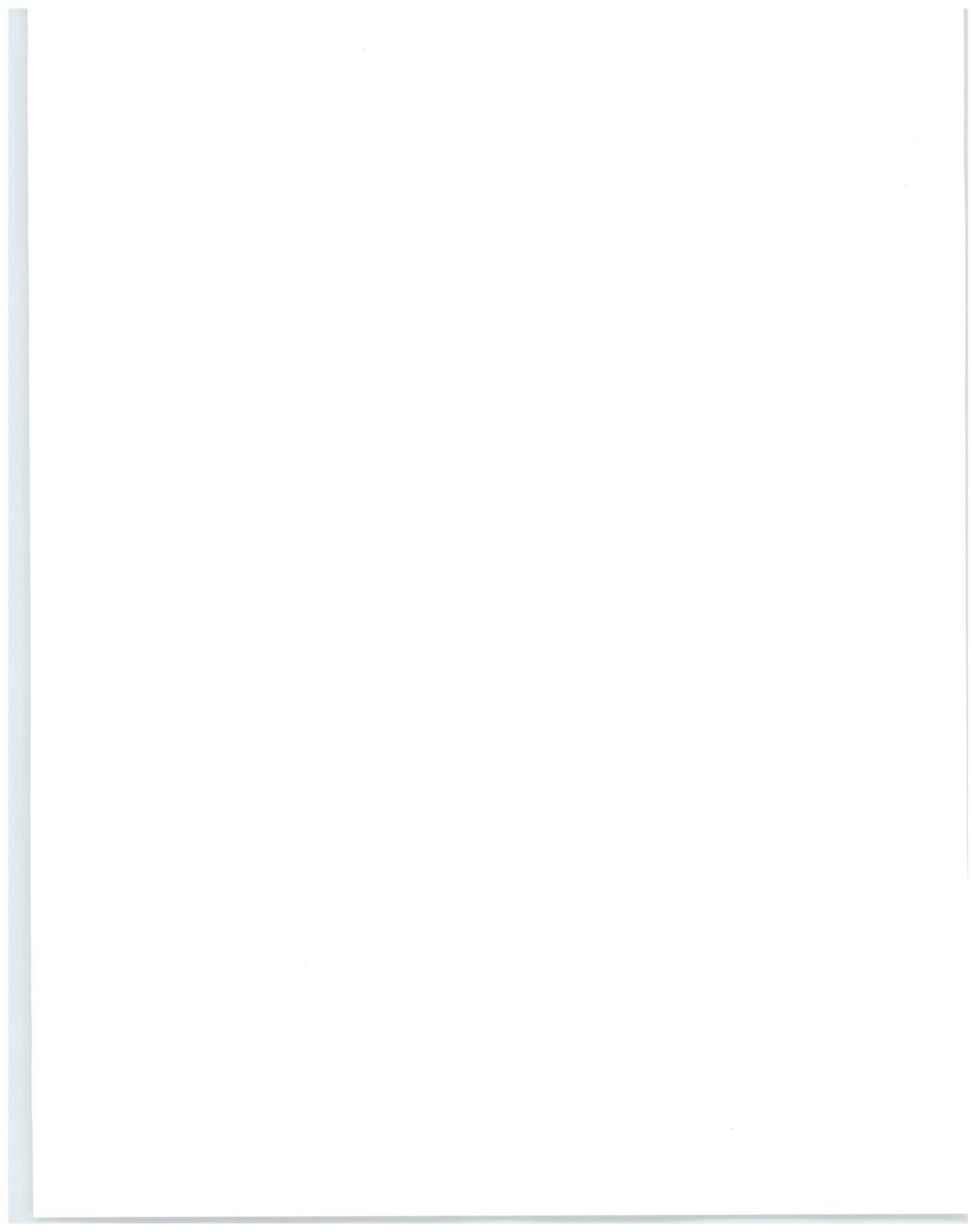
¹¹ Cette appréciation est fondée sur l'examen du contenu du rapport annuel de gestion en regard des critères généralement utilisés pour juger de la qualité de l'information sur la performance.

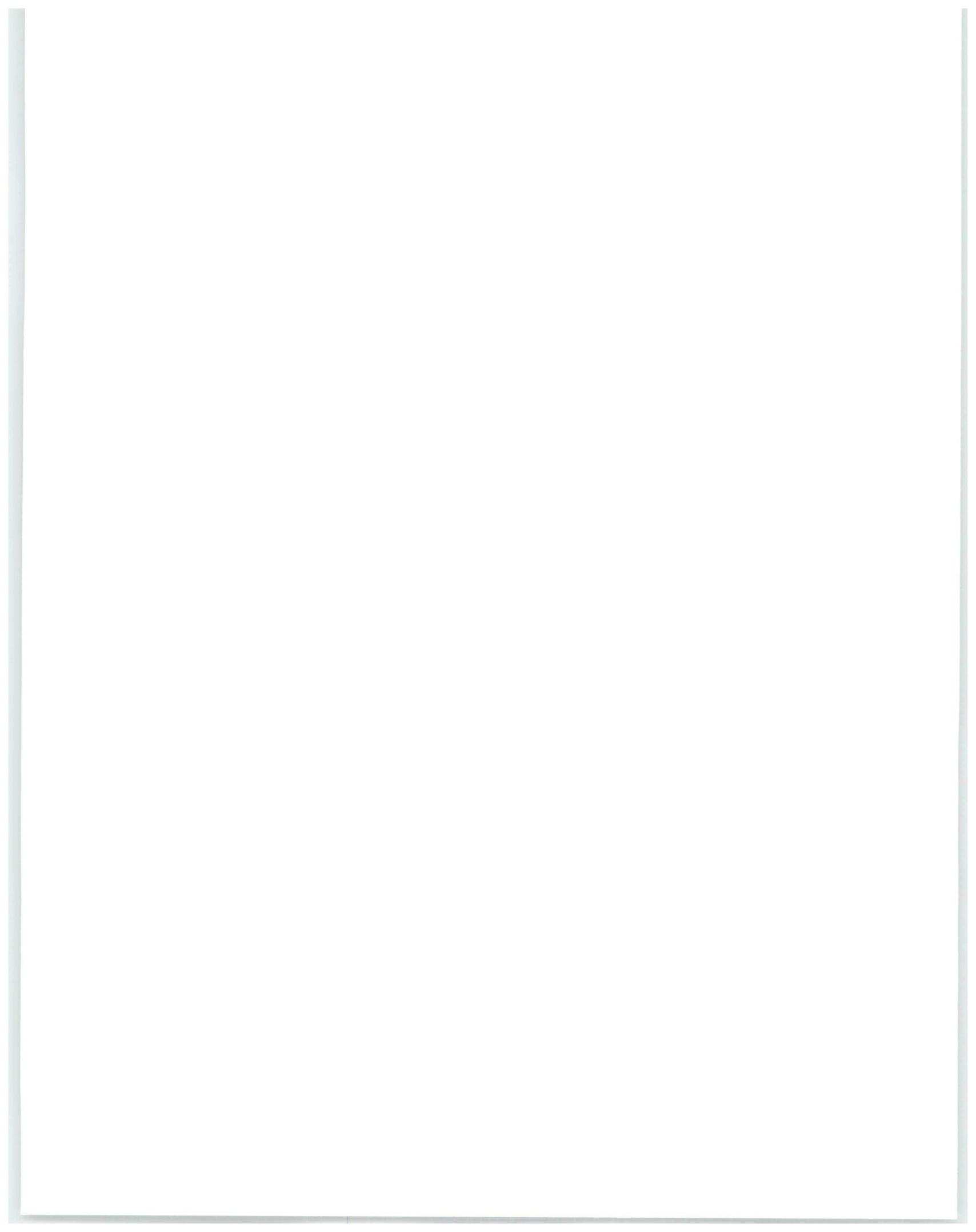


ANNEXE II

**LA LISTE DES DOCUMENTS
DEMANDÉS PAR LA COMMISSION**



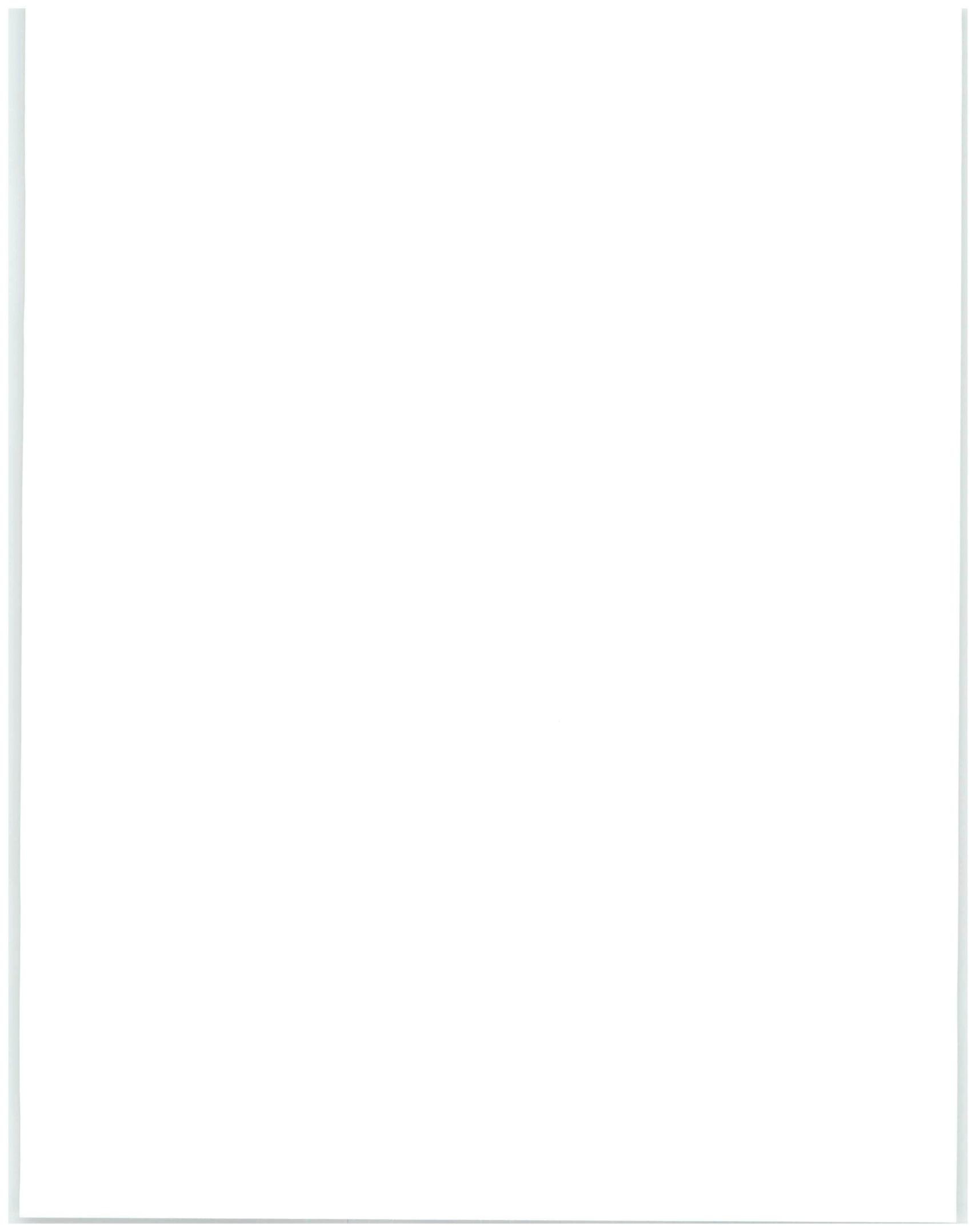




MINISTÈRE DE LA FAMILLE, DES AÎNÉS ET DE LA CONDITION FÉMININE

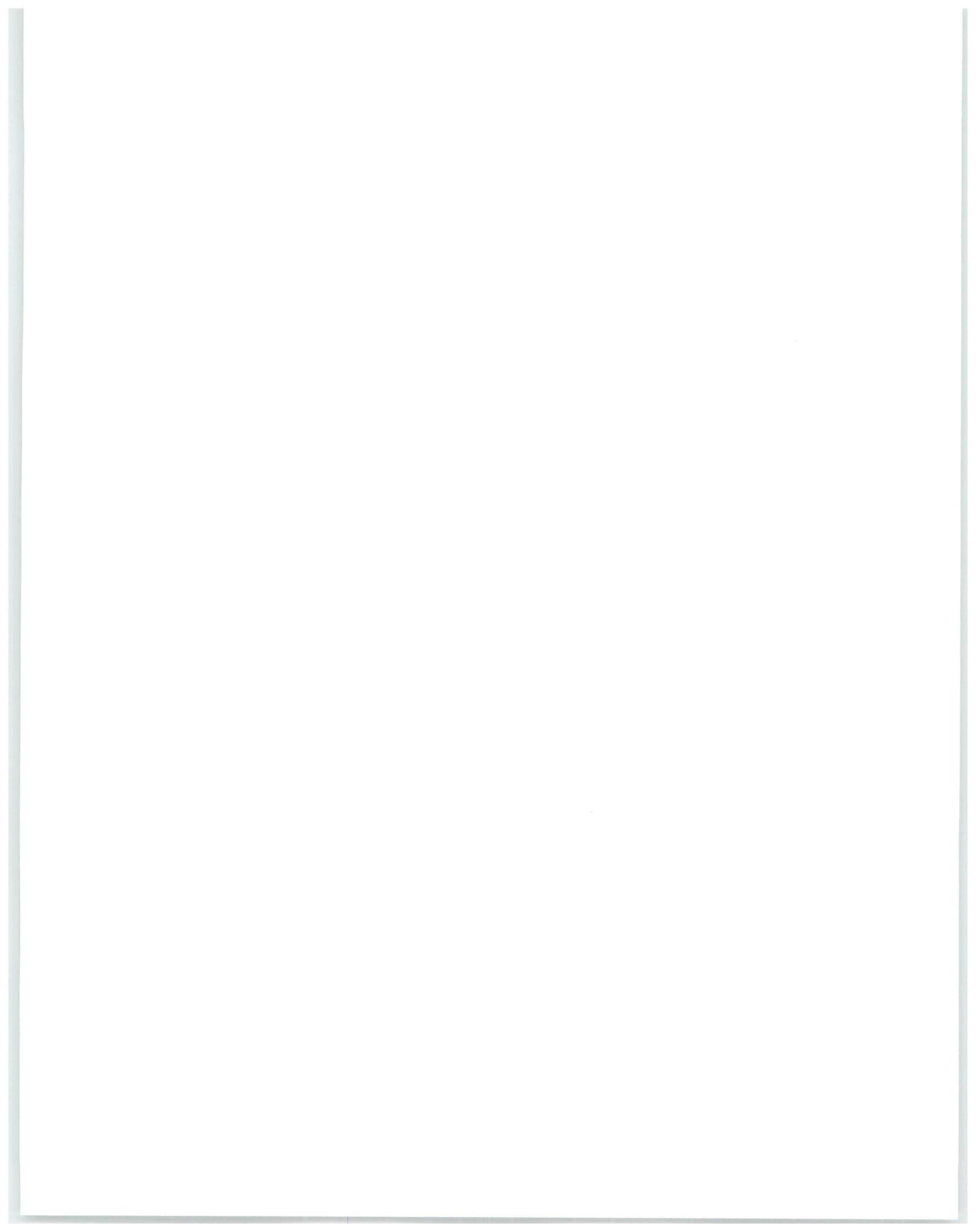
DOCUMENT OU RENSEIGNEMENTS	Reçu	En attente
Le mandat du Groupe de travail sur la délimitation des territoires des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial, la liste des membres de ce groupe et la notice biographique de chacun.	✓	
Les documents d'analyse pour établir la grille d'évaluation des candidatures (sélection des critères et pondération).	✓	
Les renseignements sur le processus de sélection et sur l'identité de la firme comptable retenue pour l'analyse financière des candidatures, et sur l'engagement financier correspondant.	✓	
La liste des membres des huit comités qui étaient chargés de l'analyse des candidatures pour les bureaux coordonnateurs.	✓	
Les avis produits par les directions des services à la famille sur les différentes candidatures reçues.	✓ ¹²	
Les cinq ententes de confidentialité conclues pendant le processus de sélection.	✓	
Le résultat chiffré, pour chacune des 379 candidatures, de la grille d'évaluation et de la grille financière, incluant le nom de l'organisme (CPE ou autre) qui, le cas échéant, y est associé.	✓ (résultats)	
Les données récentes sur les victimes d'agression sexuelle, selon le sexe et le groupe d'âge.	✓	
Le rapport synthèse sur la mise en œuvre des engagements gouvernementaux 2001-2006 pour contrer les agressions sexuelles.		✓ (déc. 06)
Le nouveau plan quinquennal pour contrer les agressions sexuelles, dont la diffusion est prévue pour l'hiver 2007.		✓ (déc. 07)
Le nombre et la nature des projets qui ont été acceptés dans le cadre du programme <i>Engagés dans l'action</i> .	✓	

¹² Le ministère a fait parvenir un exemple d'avis produit par les directions des services à la famille.



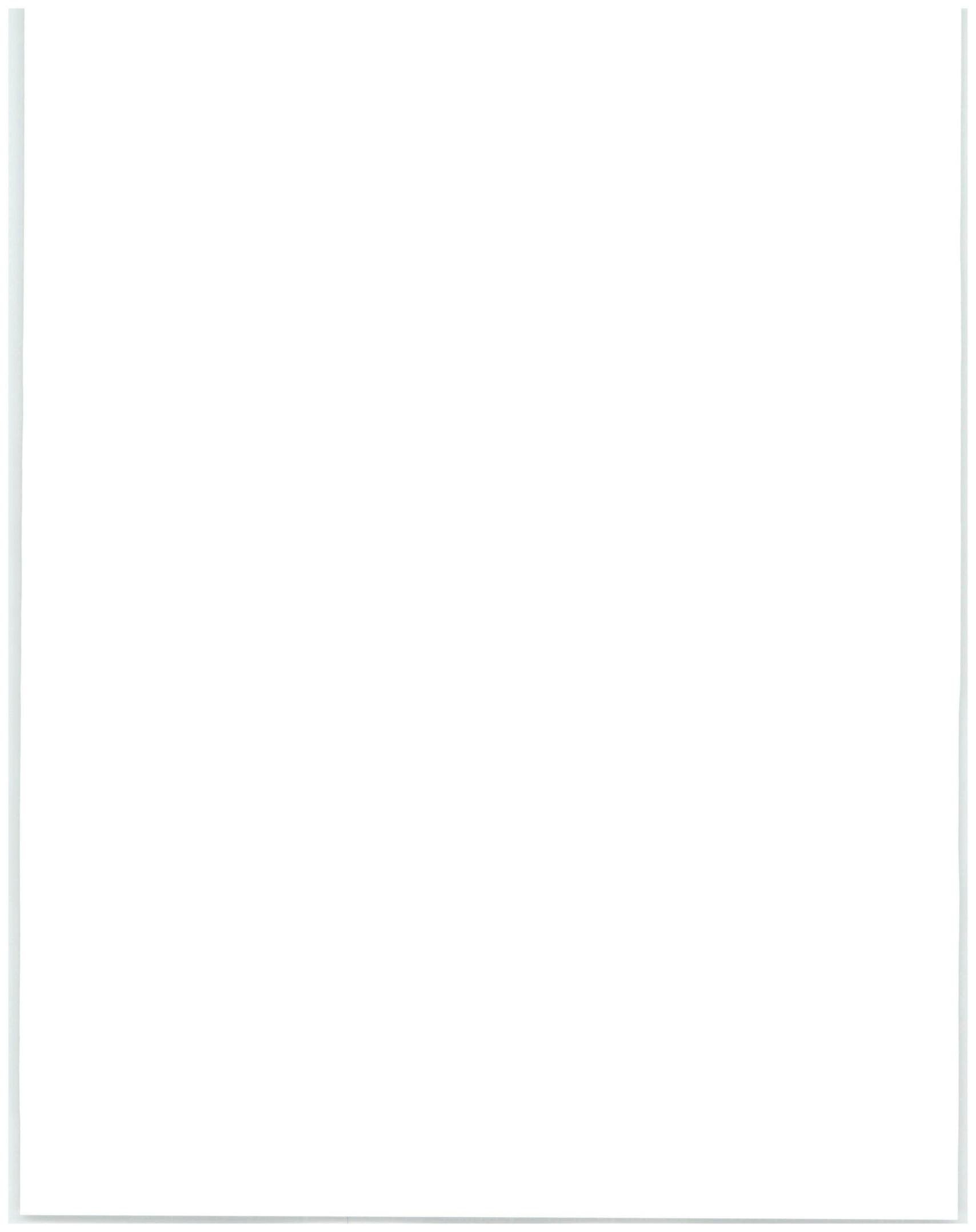
MINISTÈRE DE LA FAMILLE, DES AÎNÉS ET DE LA CONDITION FÉMININE (suite)

DOCUMENT OU RENSEIGNEMENTS	Reçu	En attente
Un état de situation sur le projet de plan d'action gouvernemental concernant la pleine participation des aînés au développement de la société québécoise. Ce texte devrait inclure un suivi sur les 17 recommandations présentées dans le rapport sur <i>La pleine participation des aînés au développement du Québec</i> (juin 2005).	X	
Les informations sur la part du budget du Ministère destinée aux volets « aînés » et « condition féminine » de sa mission et une estimation des dépenses pour les communications reliées à ces volets.	X	
Un bilan quantitatif sur les nouvelles politiques, mesures ou activités gouvernementales qui intègrent l'analyse différenciée selon les sexes.	X	
La liste des groupes et organismes qui seront consultés pour l'élaboration du nouveau plan d'action gouvernemental en matière d'agression sexuelle.	X	
La liste des groupes et organismes rencontrés dans le cadre de l'élaboration de la politique pour l'égalité entre les hommes et les femmes et la date prévue de dépôt du projet de politique.	X	
Les documents relatifs au suivi des 72 engagements du <i>Plan d'action en matière de violence conjugale</i> .	✓	
La liste des 326 projets qui ont été financés par le programme <i>À égalité</i> pour décider depuis 1999.	✓	
Un portrait à jour de l'effectif du Secrétariat à la condition féminine et du Conseil du statut de la femme.	✓	



MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

DOCUMENT	Reçu	En attente
Les résultats des ententes de gestion notamment un état de situation sur la contribution des organismes communautaires	✓	
Une copie de l'entente avec le Centre Robert-Giffard concernant le transfert des ressources vers la communauté		✓
Les étapes de réalisation du plan d'action 2005-2010 en santé mentale et l'échéancier	✓	
La ventilation des 10 millions de dollars de développement pour les centres jeunesse	✓	
Un portrait le plus complet possible de la répartition des ressources en santé mentale, comprenant notamment les ressources allouées aux organismes communautaires	✓	
L'avis demandé par le Ministère à l'Institut national de santé publique		✓
Des informations complémentaires sur les façons dont on intègre les familles	✓	
Des informations complémentaires sur ce qu'on entend par « pair usager »	✓	
L'état des effectifs médicaux de 1 ^{ière} et de 2 ^{ième} ligne		✓
Le nombre d'omnipraticiens formés par région	✓	
La répartition des psychiatres par région	✓	
La répartition annuelle des sommes allouées aux organismes communautaires	✓	
Les critères de hiérarchisation des services	✓	

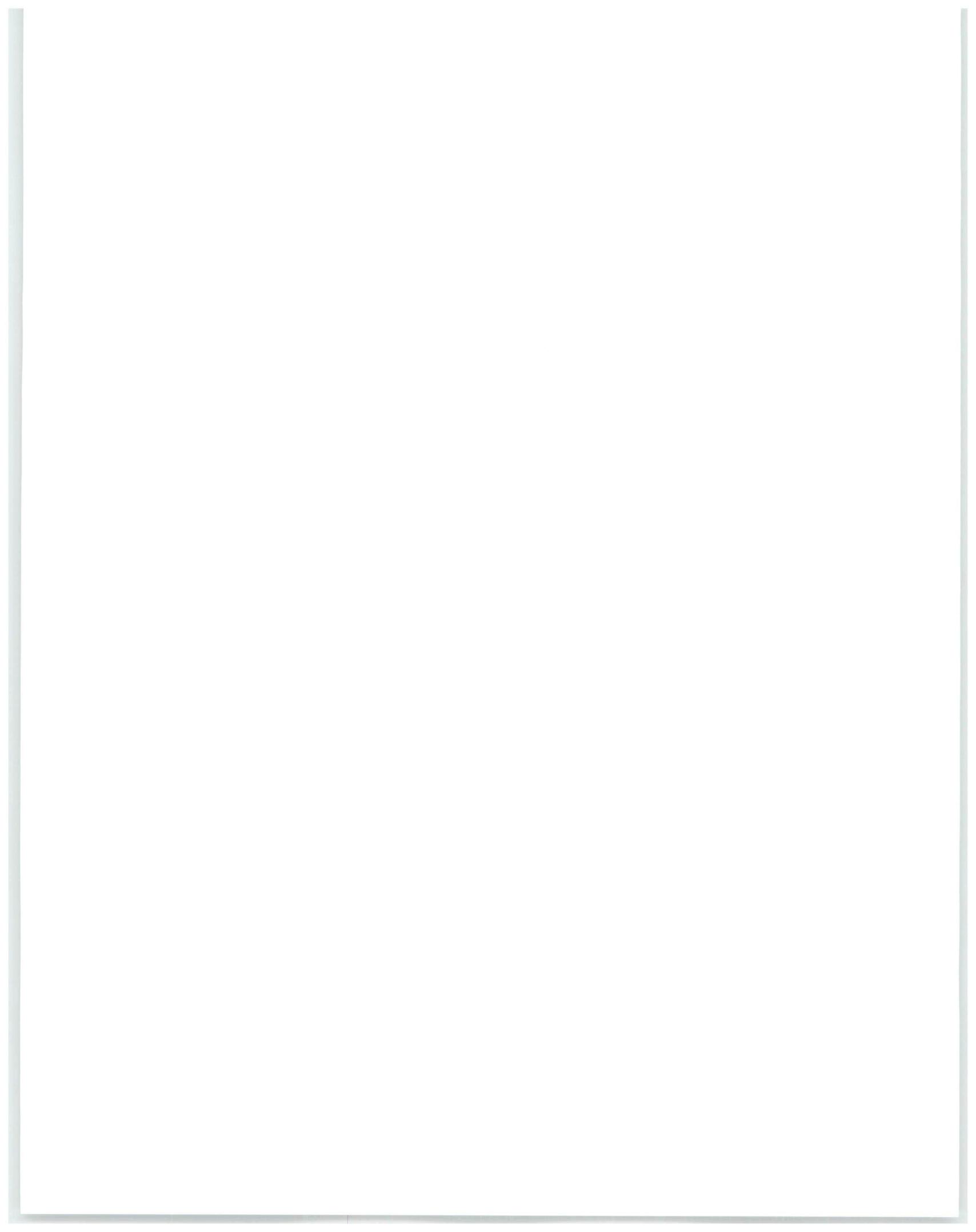


MINISTÈRE DU TRAVAIL

DOCUMENT OU RENSEIGNEMENTS	Reçu	En attente
Des informations à jour sur l'état d'avancement, la planification, les échéanciers ainsi que sur les coûts associés au projet CORAIL.	✓	
Les informations sur l'entente relative aux services de soutien administratif entre le ministère du Travail et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ainsi que sur les impacts budgétaires de celle-ci.	✓	
Les études et analyses ayant trait à l'évaluation du transfert des services administratifs du Ministère au Centre interministériel de services partagés, lorsqu'elles seront disponibles.		✓
Pour l'exercice 2005-2006, les tableaux et graphiques équivalents à ce qui était présenté dans la section 1.2 (<i>Le contexte général</i>) du rapport annuel 2004-2005, afin de permettre la comparaison.	En partie	✓
De l'information sur les travaux qu'a pu effectuer le Ministère sur les disparités entre les conditions générales de travail observées dans les pays en émergence ou en développement et celles des pays dits développés.		✓
Des renseignements sur la participation du Québec aux activités du Bureau international du Travail.		✓
De l'information complémentaire sur le Forum sur la productivité dans l'industrie de la construction qui a eu lieu à l'été 2006.	✓	

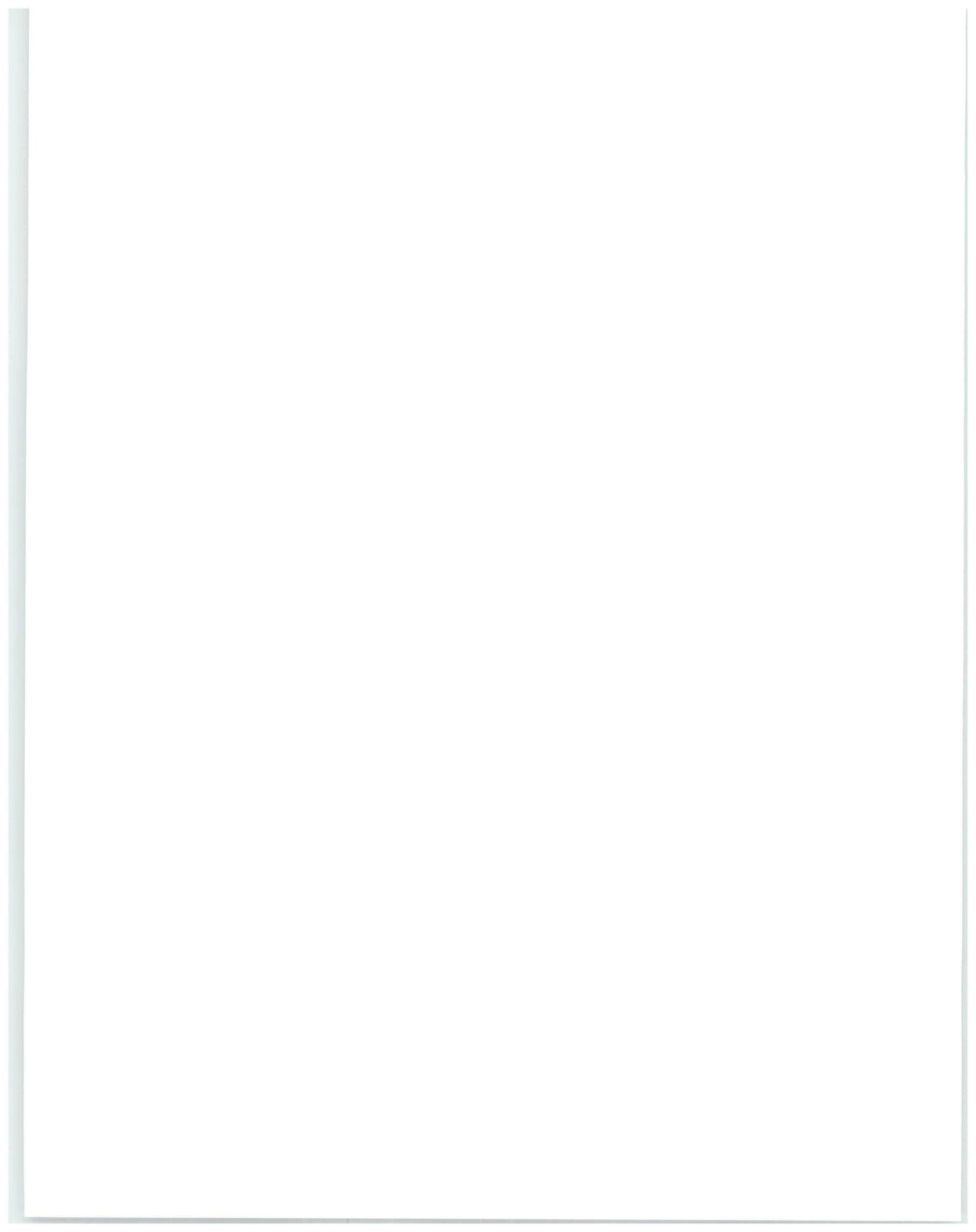
OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

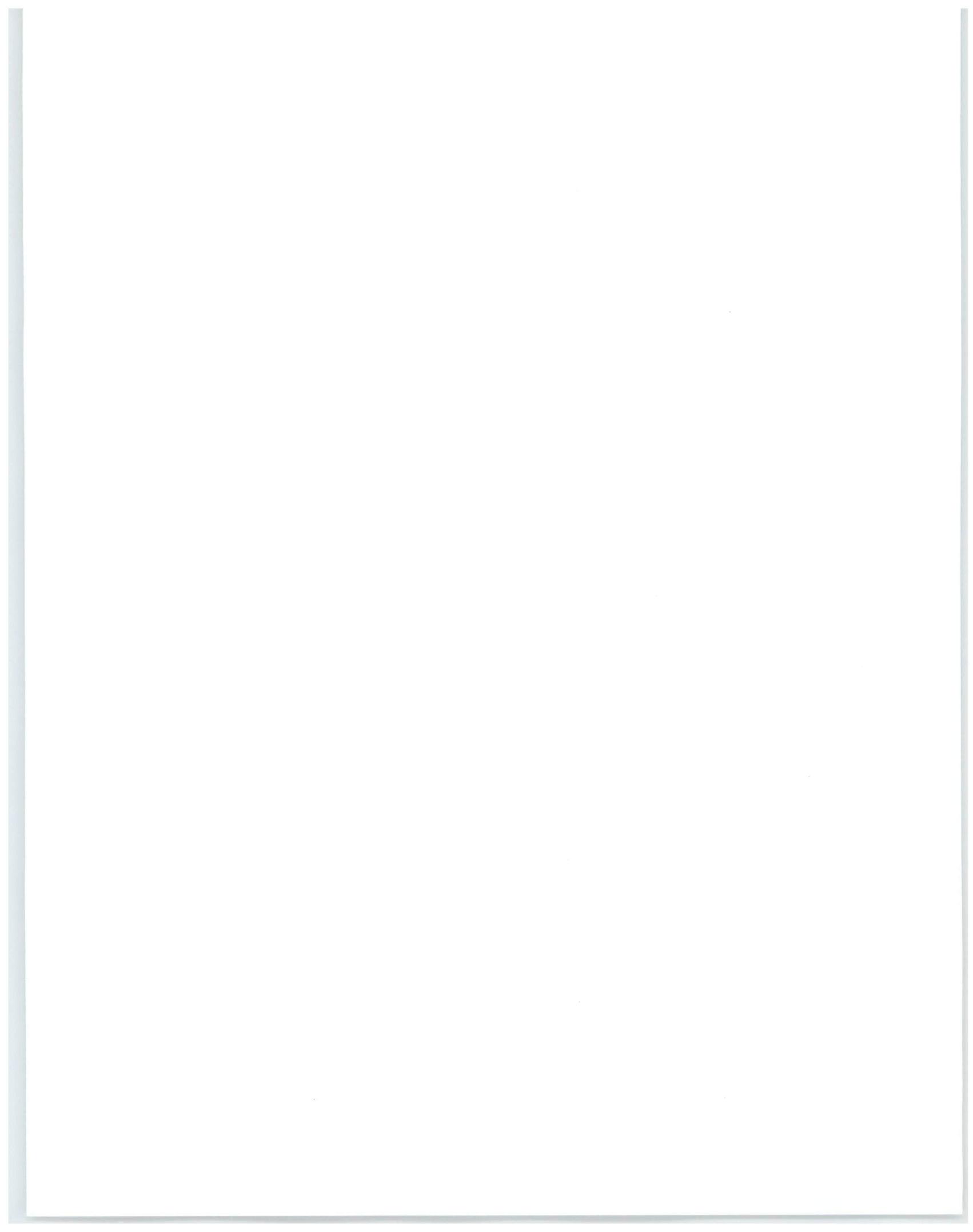
DOCUMENT	Reçu	En attente
Tableau sur la valeur moyenne des dossiers traités par catégorie		✓
Note sur les retombées des investissements dans le système de téléphonie sur la qualité des services et sur l'utilisation des ressources.		✓

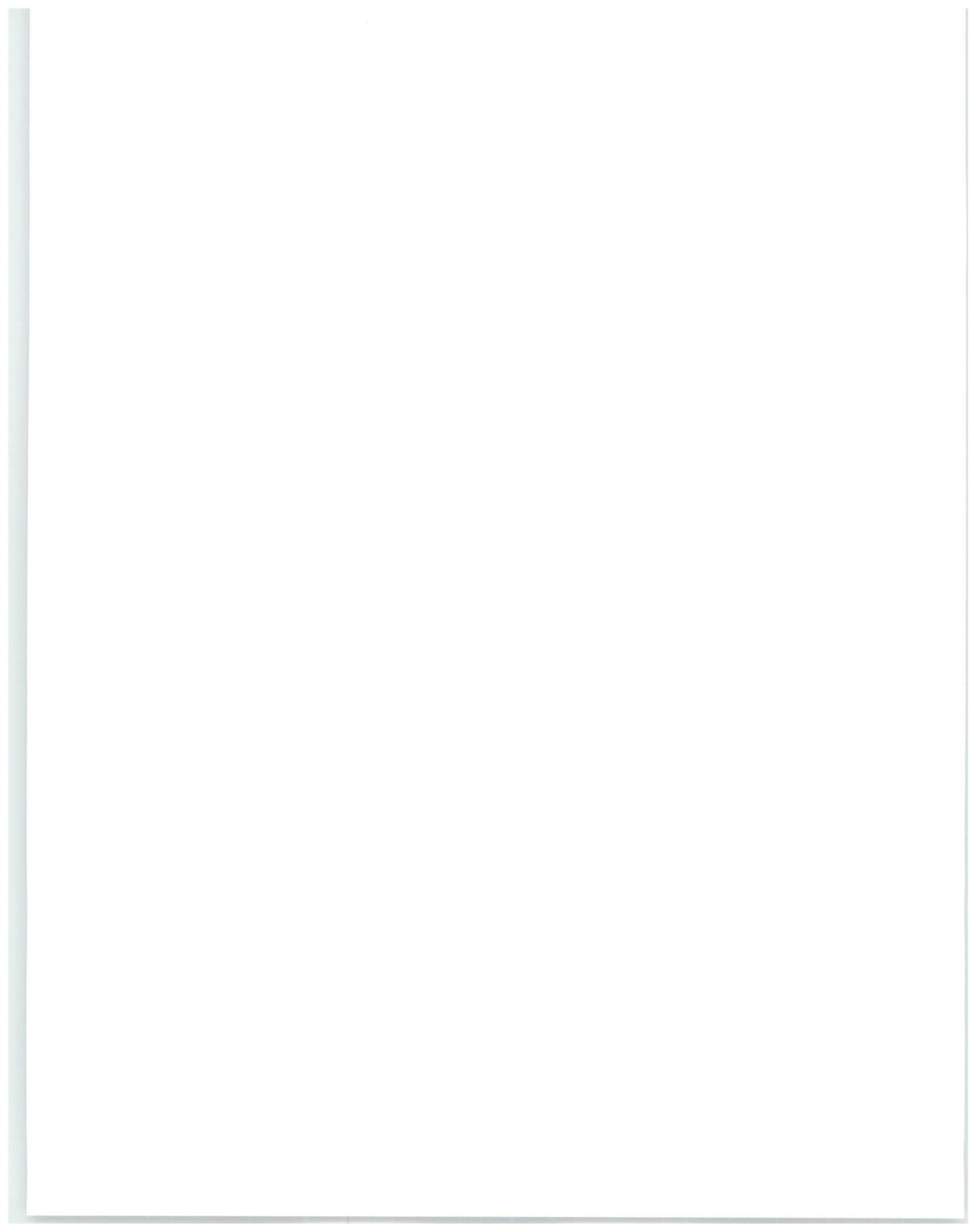


ANNEXE III

**LES RECOMMANDATIONS
DE LA COMMISSION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE**







**LES RECOMMANDATIONS
DE LA COMMISSION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE**

CHAPITRE 1 L'EXAMEN DU RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2004-2005 DU MINISTÈRE DE LA FAMILLE, DES AÎNÉS ET DE LA CONDITION FÉMININE

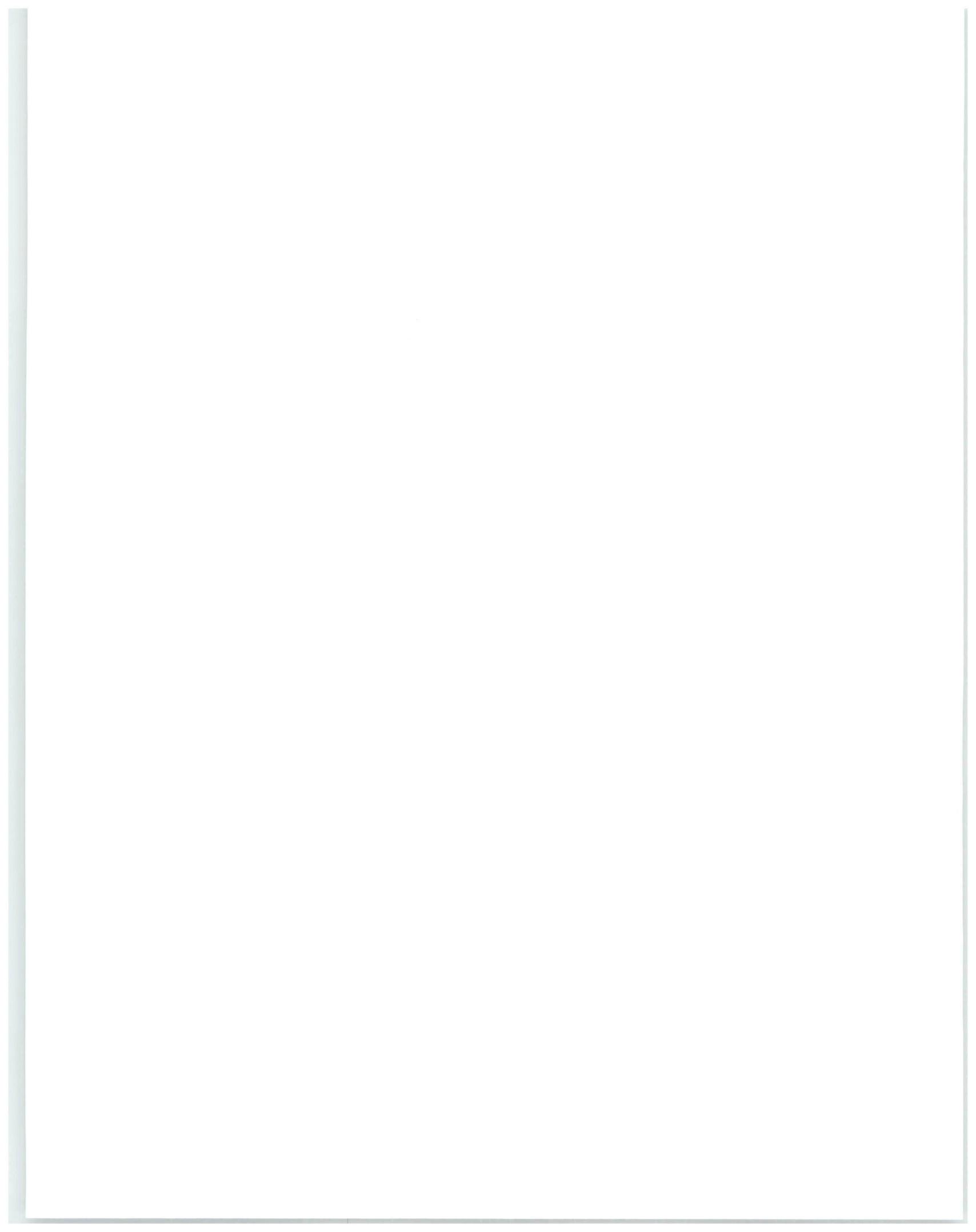
- ☞ **Que le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine complète sa déclaration de services aux citoyens, de façon à y inclure des engagements relatifs aux volets « aînés » et « condition féminine » de sa mission.**
- ☞ **Que le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine ajoute, dans ses prochains rapports annuels de gestion, de l'information permettant d'établir un lien entre les ressources utilisées et les résultats obtenus et qu'il fasse état, dans la mesure du possible, du coût de revient des principaux produits et services fournis.**
- ☞ **Que le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine dépose, tel qu'il est prévu dans son plan stratégique 2005-2008 :**
 - **Un plan d'action gouvernemental favorisant la promotion de la participation des aînés au développement de la société québécoise;**
 - **Un projet de politique de soutien aux droits des femmes et à l'égalité entre les femmes et les hommes ainsi qu'un projet de plan d'action pour sa mise en œuvre.**

CHAPITRE 2 LE SUIVI DES TRAVAUX DE LA COMMISSION SUR LES SERVICES DE SANTÉ MENTALE

- ☞ **Que le ministère de la Santé et des Services sociaux suive de près la question de la sectorisation des services pour être en mesure d'en faire état dans son rapport annuel de gestion 2006-2007.**

CHAPITRE 3 L'INSPECTION DES ALIMENTS

- ☞ **Que le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale prenne les mesures nécessaires pour harmoniser la fréquence et les méthodes d'inspection des établissements alimentaires sur tout le territoire du Québec.**
- ☞ **Que le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale examine les avantages et les inconvénients qu'occasionnerait**



la publication des rapports d'inspection des établissements alimentaires.

☞ **Que le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale procède à une analyse coûts-avantages des ententes qui le lient à la Ville de Montréal et à l'Agence canadienne d'inspection des aliments.**

☞ **Que le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale revoie ses méthodes d'inspection des abattoirs sans permis (type B).**

CHAPITRE 4 L'EXAMEN DU RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2005-2006 DU MINISTÈRE DU TRAVAIL

☞ **Que le ministère du Travail utilise les sites Internet qu'il met en ligne pour obtenir une rétroaction sur la qualité de ses services.**

☞ **Que le ministère du Travail fasse une évaluation exhaustive des avantages et des inconvénients qui ont pu découler du transfert d'activités au Centre interministériel de services partagés.**

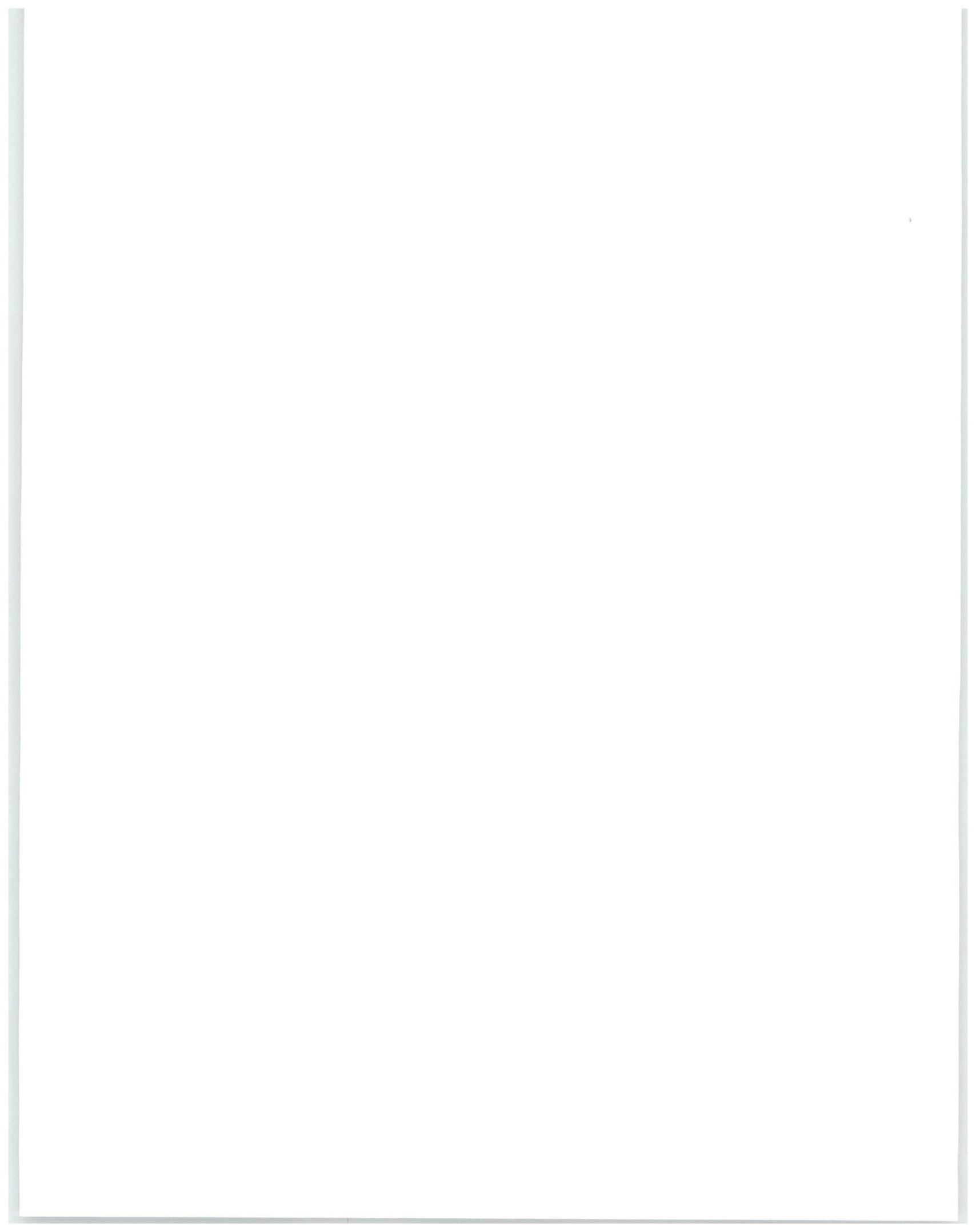
☞ **Que le ministère du Travail s'efforce d'évaluer les jours-personnes perdus en raison de conflits de travail qui ne correspondent pas à la notion juridique de grève ou de lock-out.**

☞ **Que le ministère du Travail présente, dans ses prochains rapports annuels de gestion, un portrait d'ensemble de l'état des relations du travail au Québec qui est plus explicite et plus étendu dans le temps, et qui permet la comparaison avec les rapports annuels de gestion antérieurs.**

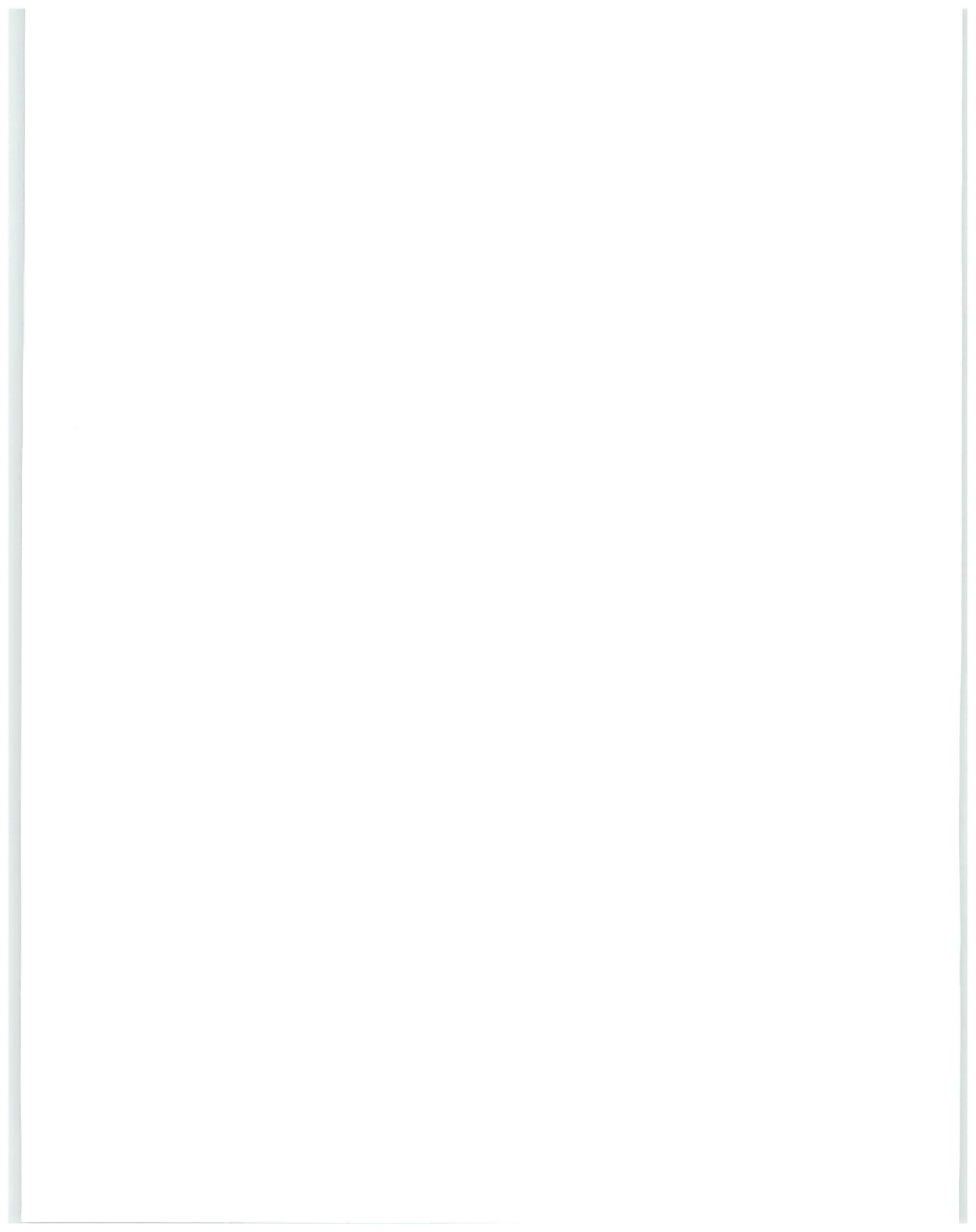
CHAPITRE 5 L'EXAMEN DU RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2005-2006 DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

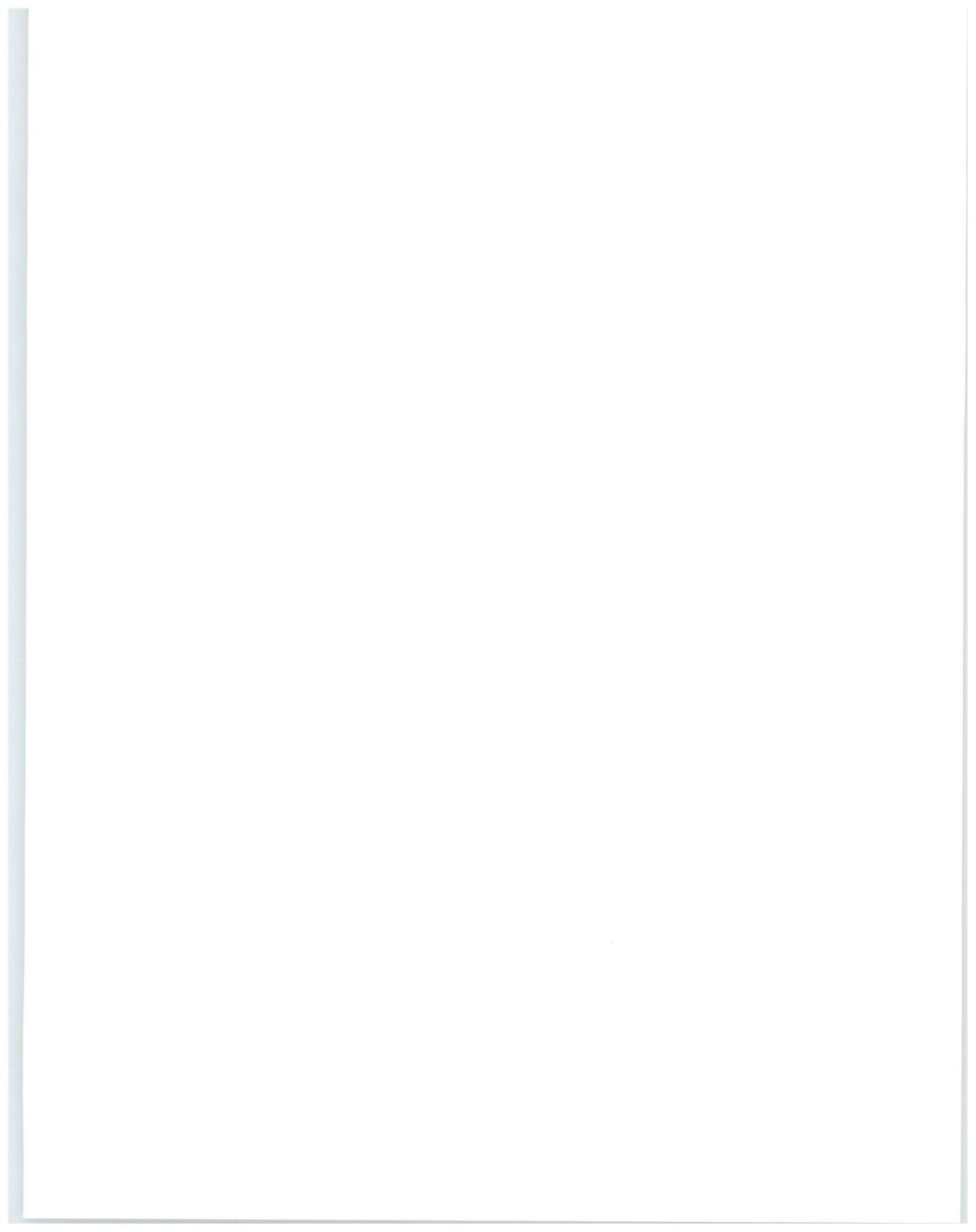
☞ **Que l'Office de la protection du consommateur procède au calcul du coût de revient de ses principaux produits et services et en rende compte dans son rapport annuel de gestion.**

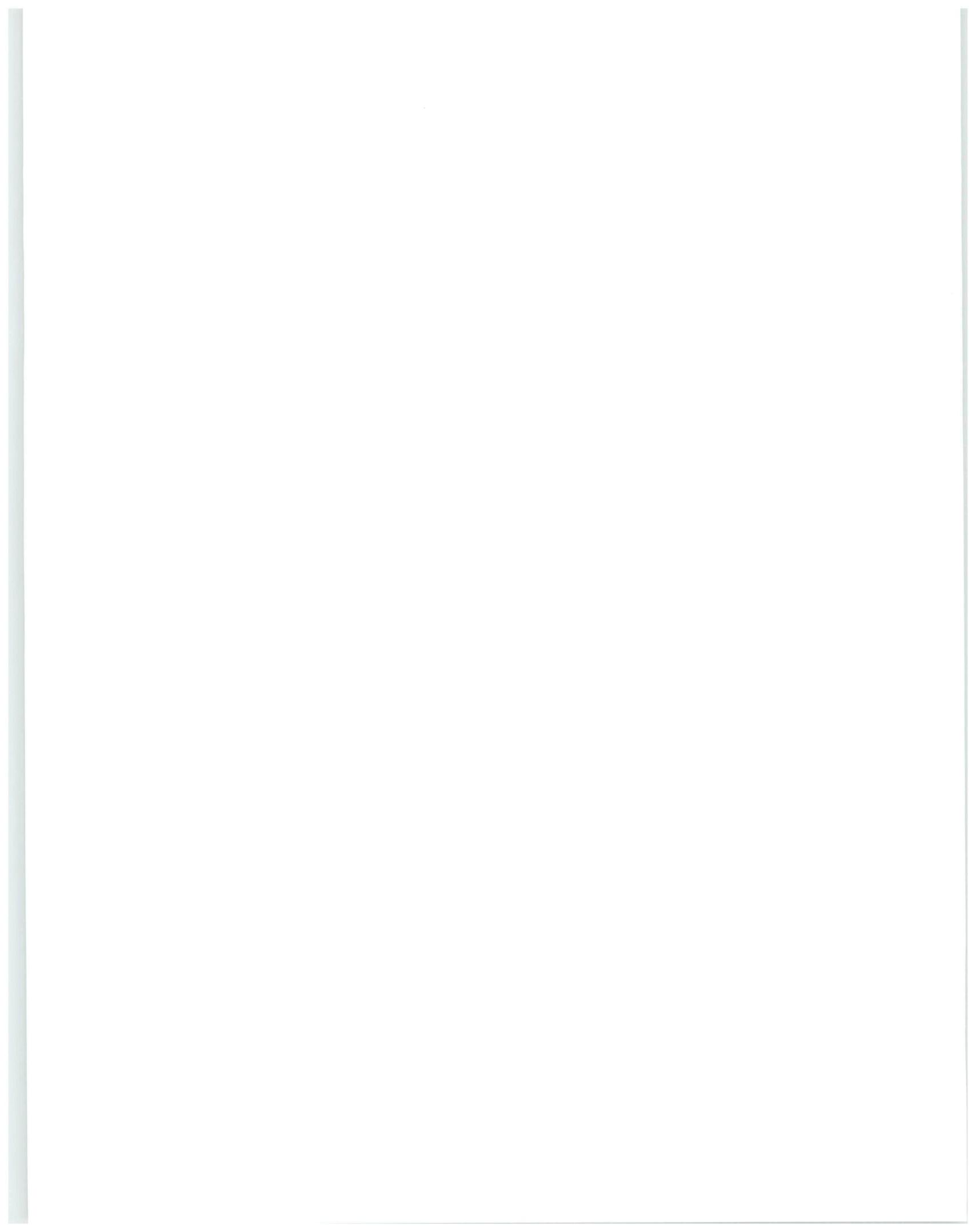
☞ **Que l'Office de la protection du consommateur approfondisse sa réflexion sur le recours à la conciliation et se donne les outils d'analyse nécessaires pour s'assurer de l'efficacité de son approche en la matière.**



- ↻ **Que l'Office de la protection du consommateur rende compte de manière régulière, dans son rapport annuel de gestion, de sa capacité à atteindre les objectifs de sa planification stratégique avec les ressources qui lui sont accordées.**
- ↻ **Que l'Office de la protection du consommateur ajoute à son rapport annuel de gestion l'information sommaire sur la répartition de ses ressources budgétaires et humaines selon ses grandes fonctions et ses principaux services directs.**
- ↻ **Que l'Office de la protection du consommateur, conformément à la mission et aux responsabilités que lui confie la Loi sur la protection du consommateur, développe son expertise et son intervention dans des domaines en émergence tels que le commerce équitable, la consommation responsable et le commerce des produits naturels.**
- ↻ **Que l'Office de la protection du consommateur intensifie ses efforts de collaboration, notamment avec le milieu universitaire, pour la réalisation d'études de fond sur les nouvelles tendances en matière de commerce et de consommation.**

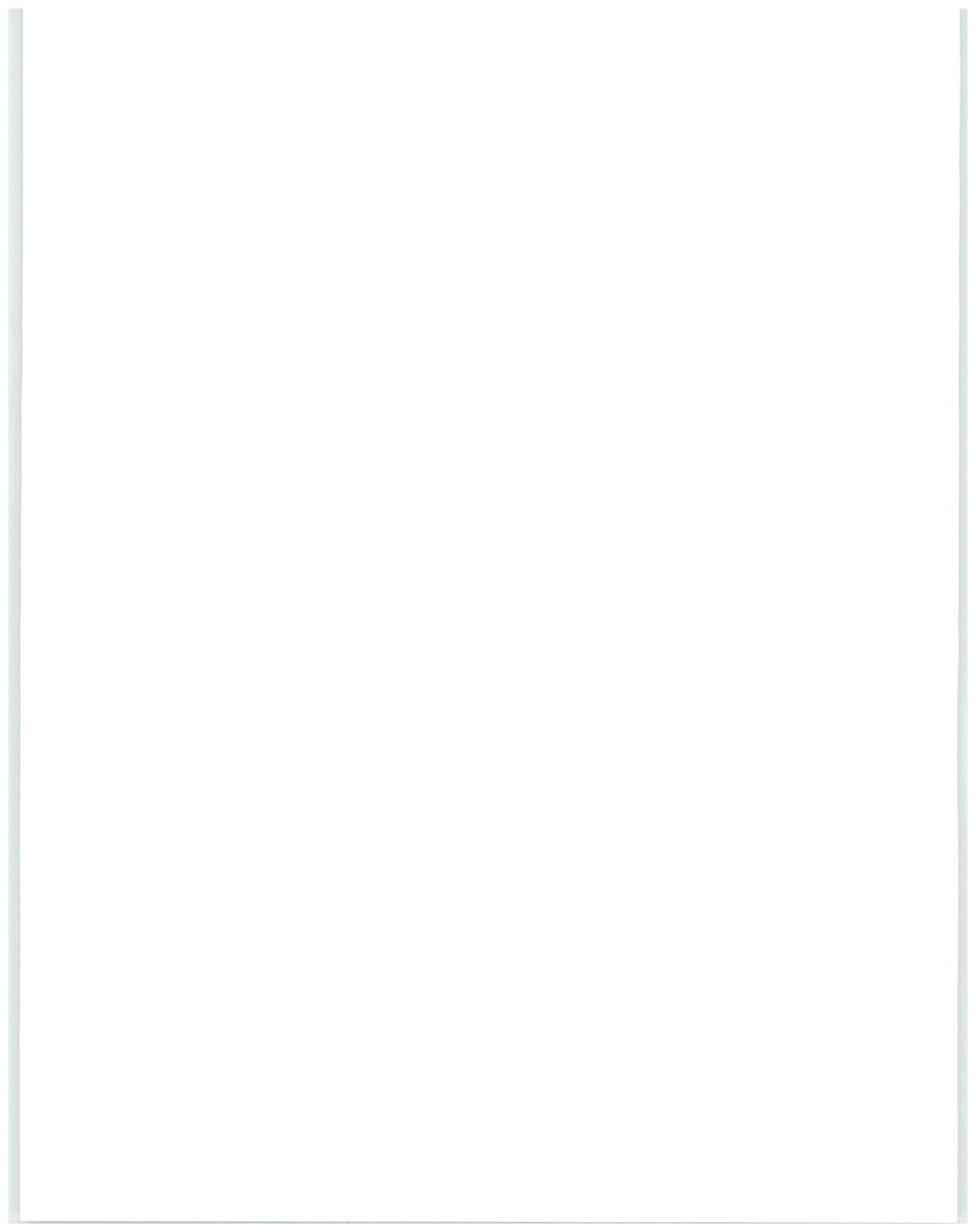


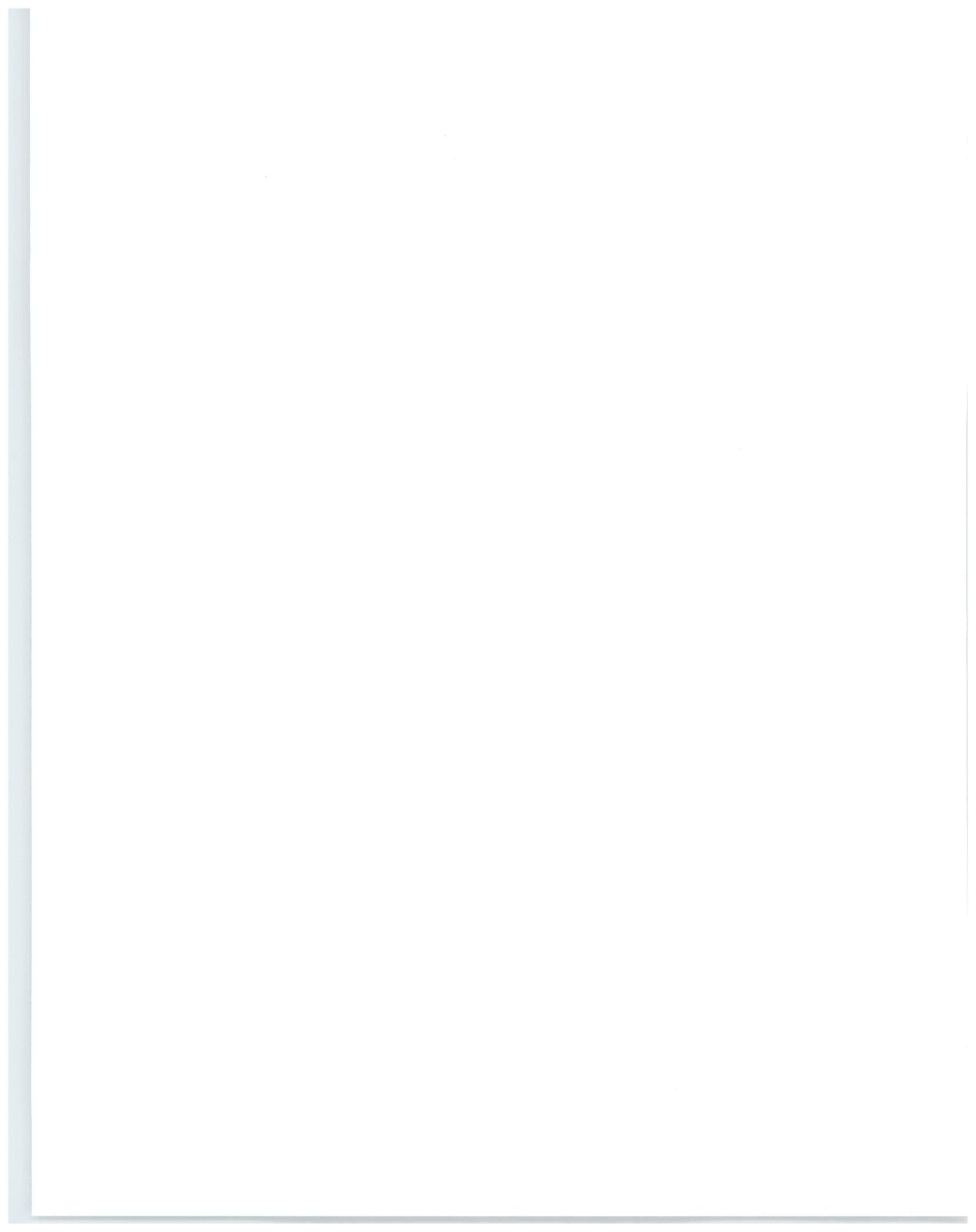


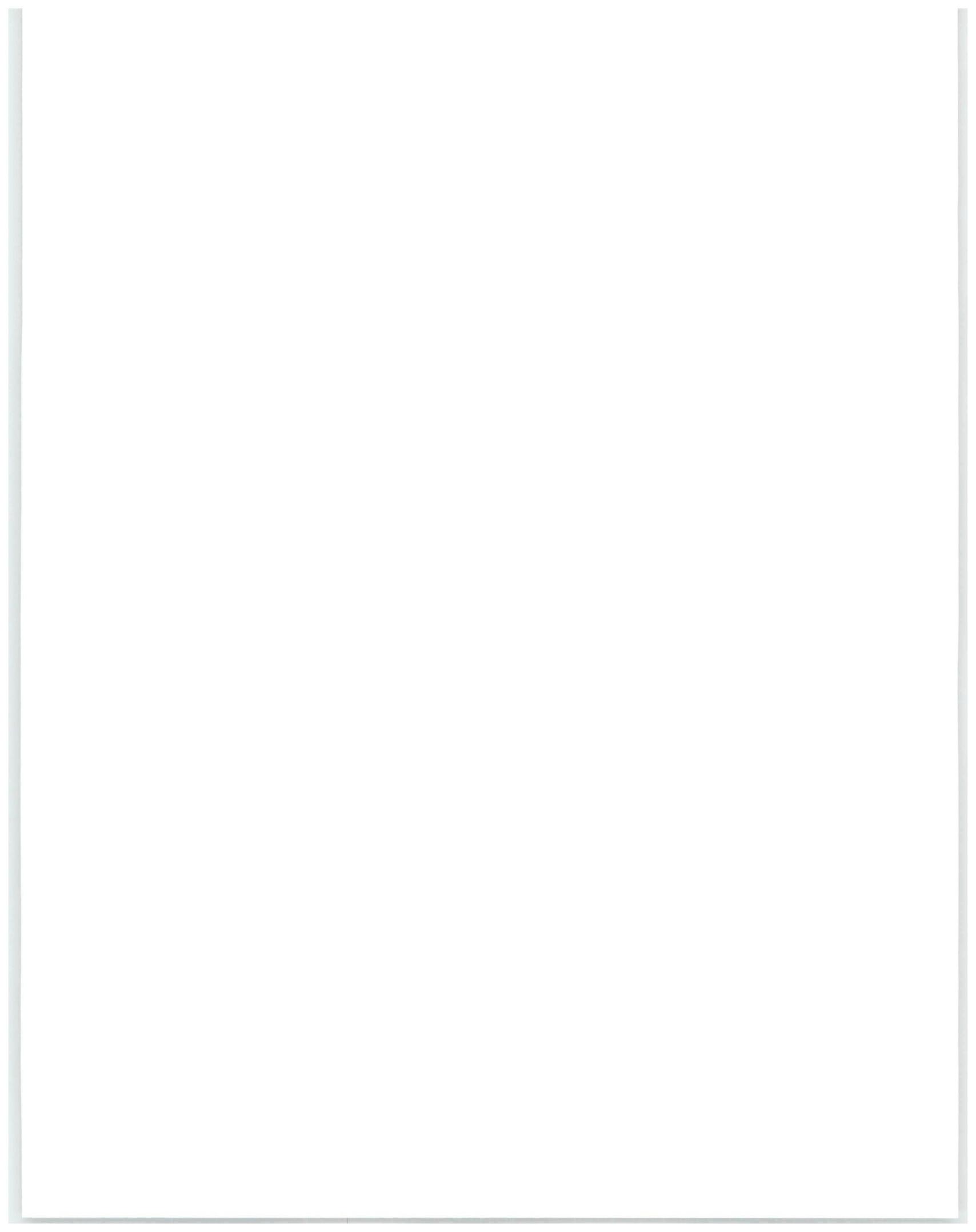


ANNEXE IV

**LES MEMBRES DE LA COMMISSION
DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE**







LES MEMBRES DE LA COMMISSION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

LES MEMBRES PERMANENTS DE LA COMMISSION

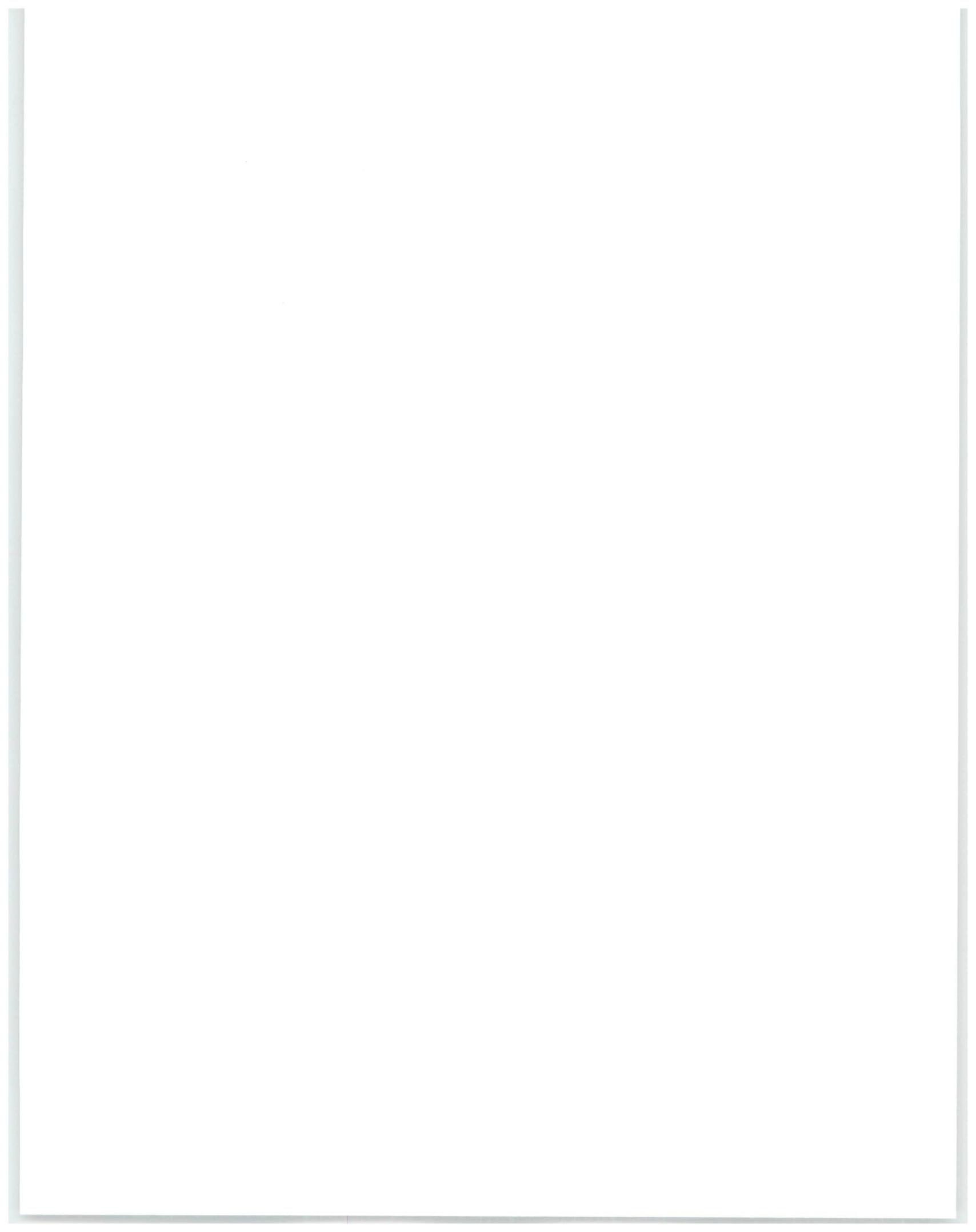
- M^{me} Rita Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission
M^{me} Sarah Perreault (Chauveau), vice-présidente de la Commission
- M. Stéphane Bergeron (Verchères), jusqu'au 25 octobre 2006
M. Yvan Bordeleau (Acadie)
M^{me} Solange Charest (Rimouski), jusqu'au 15 mars 2006
M^{me} Francine Gaudet (Maskinongé), depuis le 21 mars 2006
M^{me} France Hamel (La Peltrie), jusqu'au 21 mars 2006
M. Martin Lemay (Sainte-Marie–Saint-Jacques), depuis le 25 octobre 2006
M^{me} Agnès Maltais (Taschereau)
M. Alain Paquet (Laval-des-Rapides)
M. Jean-Pierre Paquin (Saint-Jean)
M. Jean Rioux (Iberville)
M^{me} Cécile Vermette (Marie-Victorin)

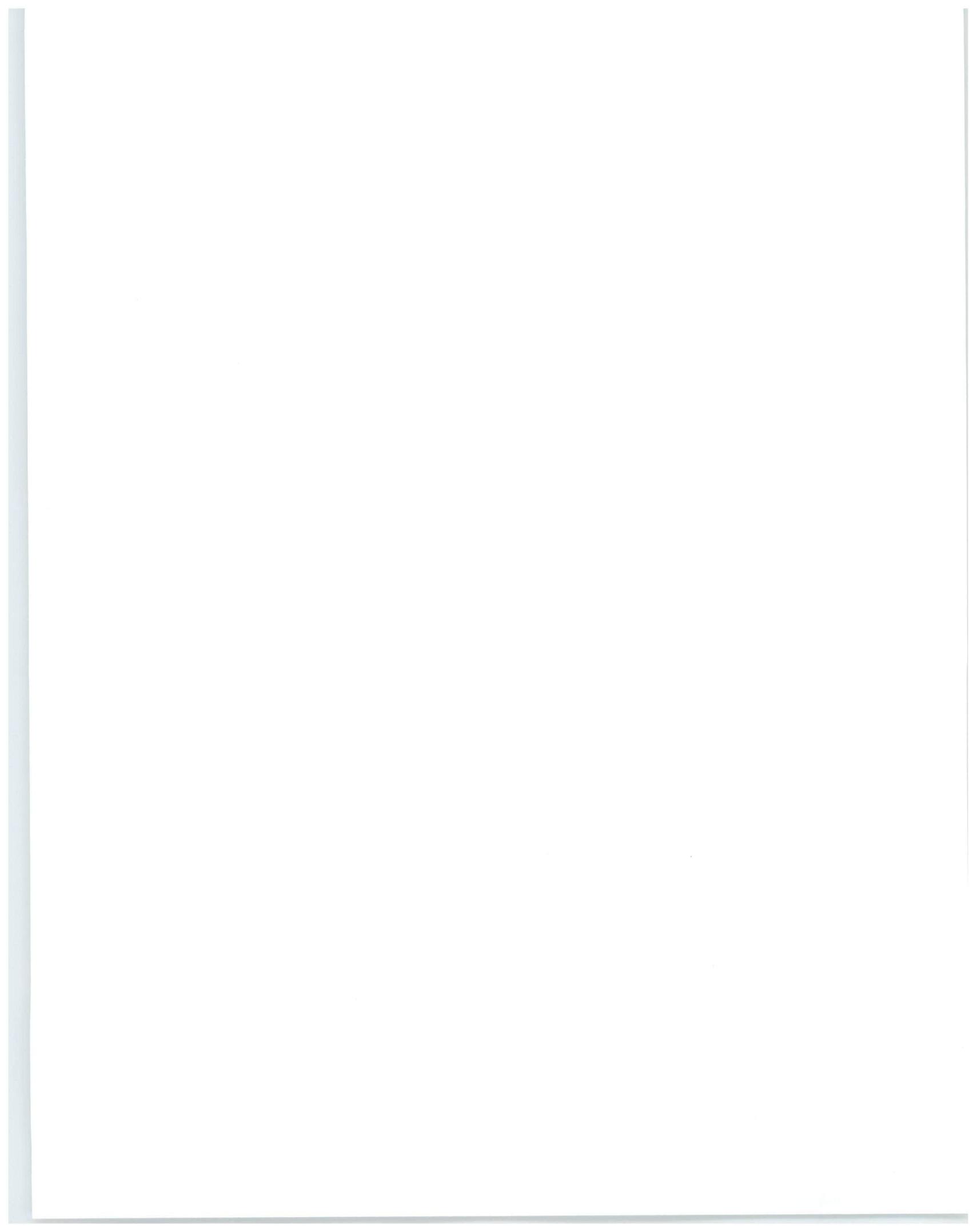
LES MEMBRES TEMPORAIRES ET LES REMPLAÇANTS

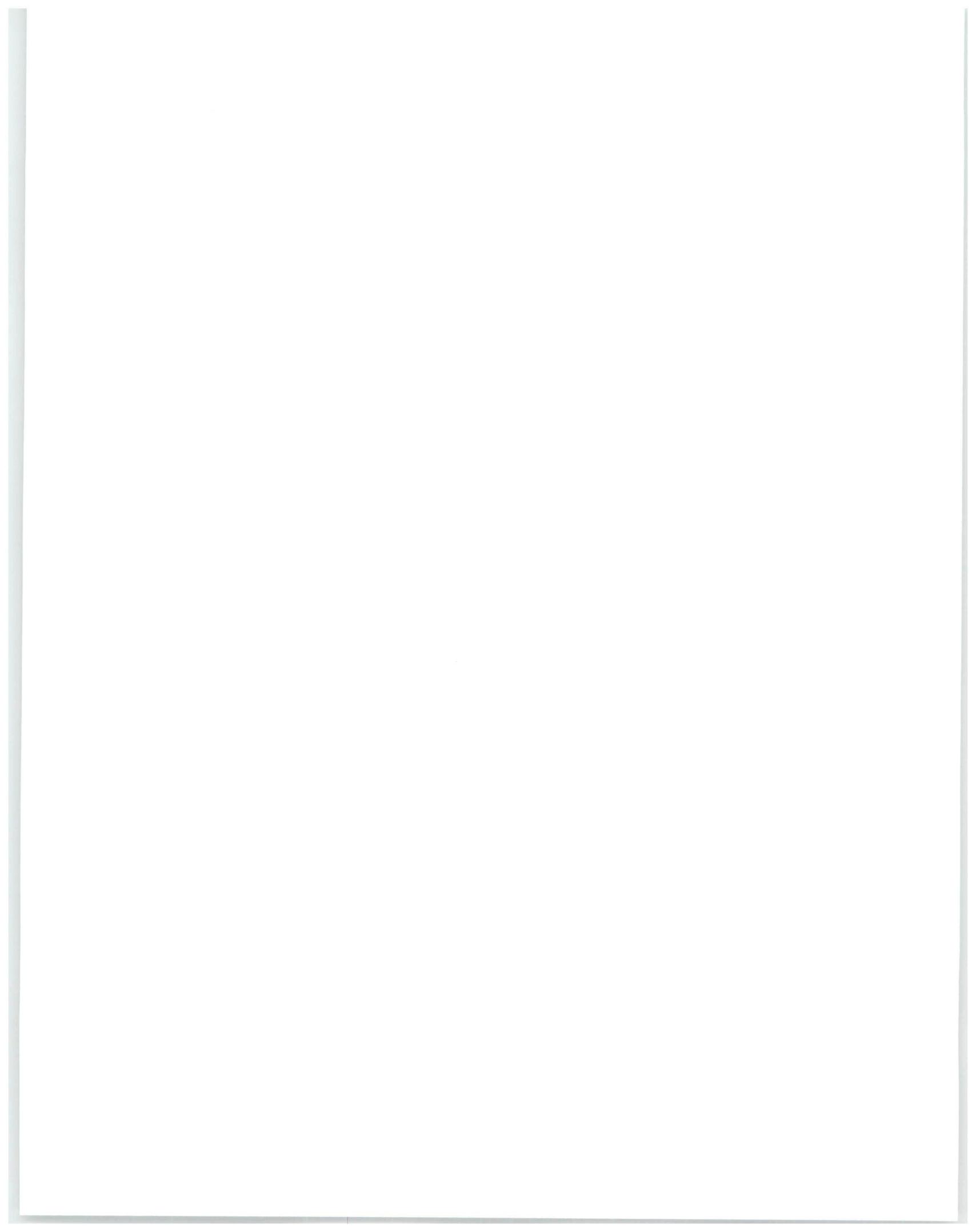
- M. Maxime Arseneau (Îles-de-la-Madeleine)
M^{me} Jocelyne Caron (Terrebonne)
M^{me} Noëlla Champagne (Champlain)
M^{me} Solange Charest (Rimouski)
M. Marjolain Dufour (René-Lévesque)
M. Richard Legendre (Blainville)

LE PERSONNEL DE LA COMMISSION

- M^{me} Nancy Ford, secrétaire de la Commission
M. Simon Blouin, agent de recherche
M. Jacques Gagnon, agent de recherche
M. Alain Gariépy, agent de recherche
M^{me} Michèle Rioux, agente de recherche
M^{me} Diane Fleury, agente de secrétariat

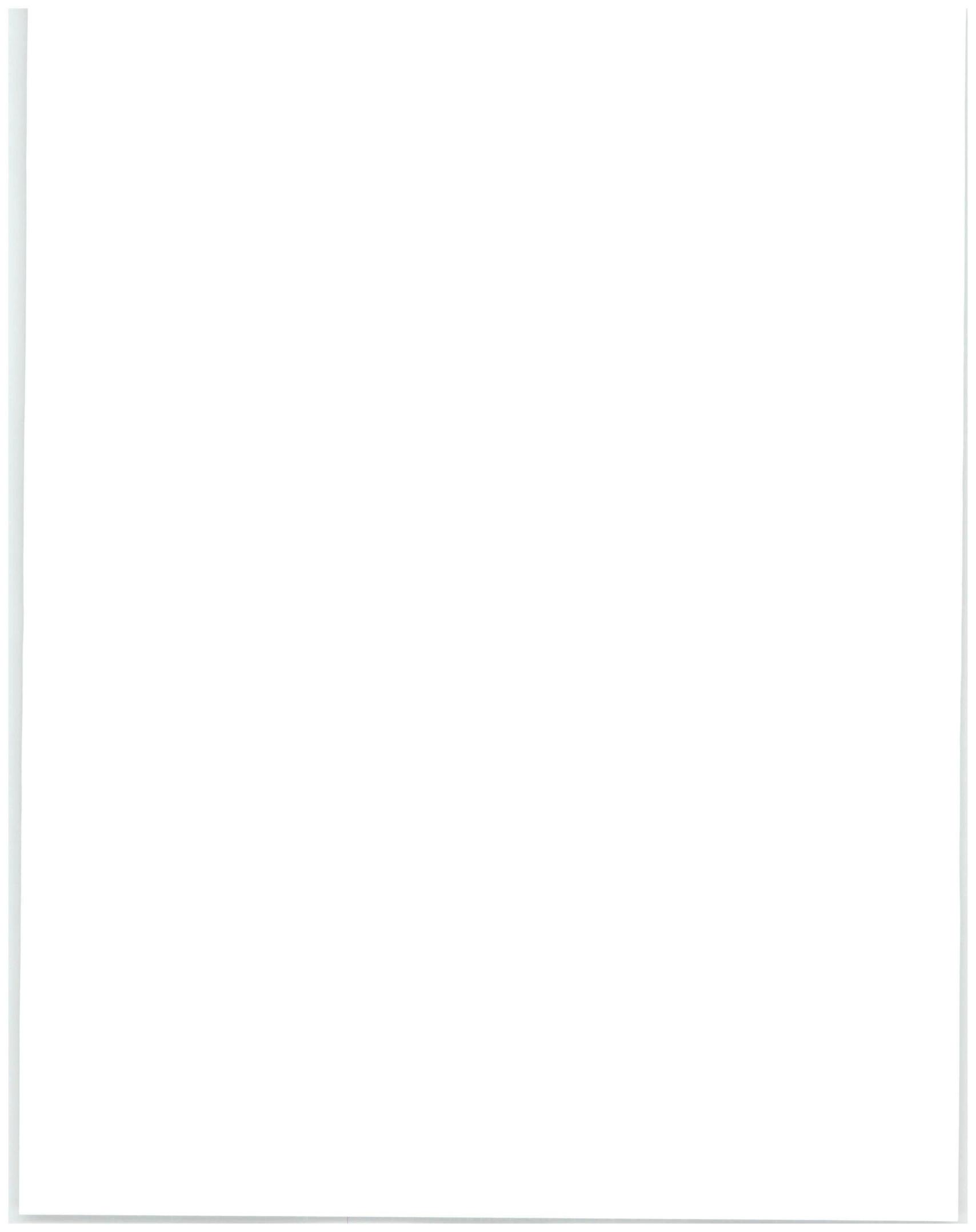


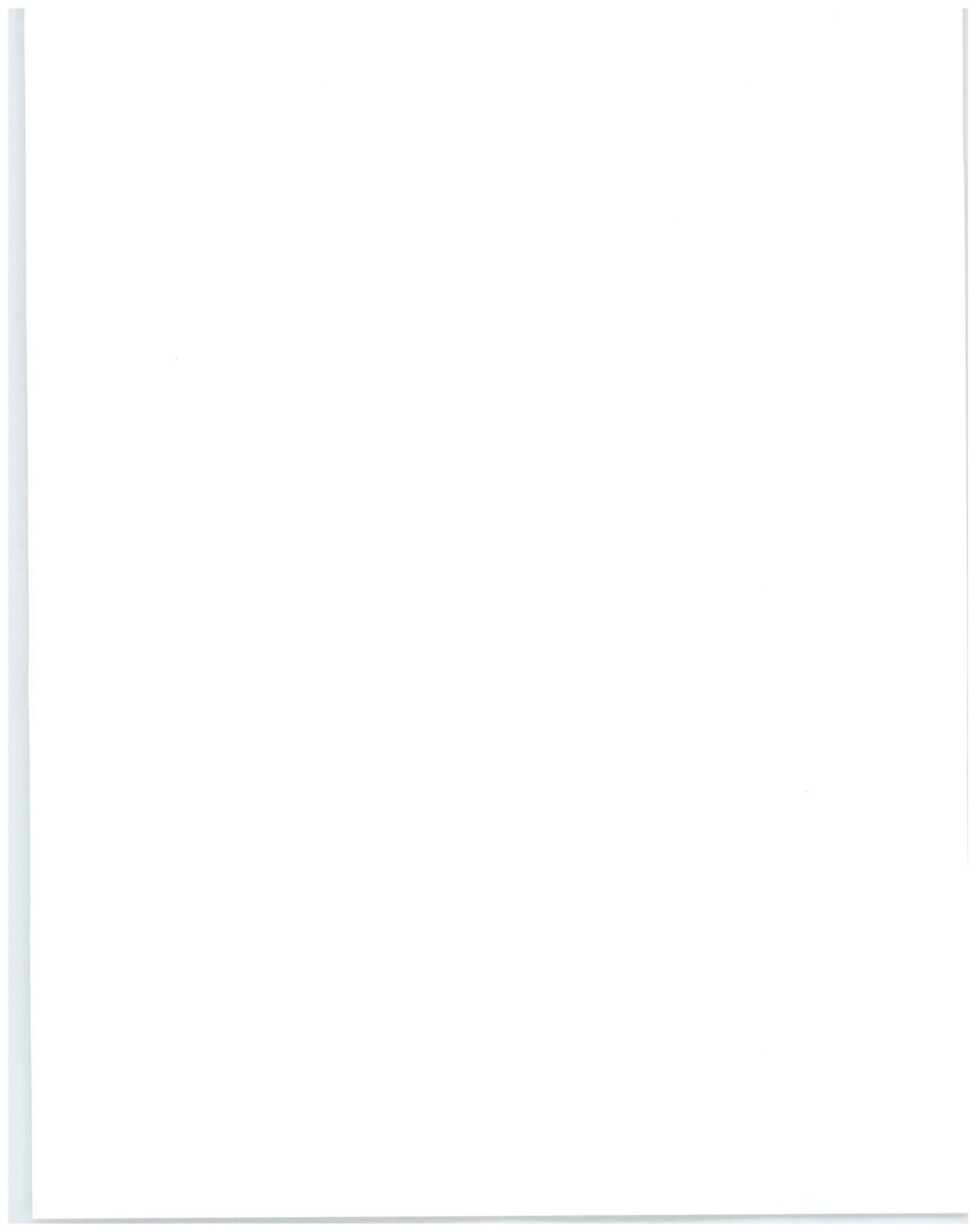


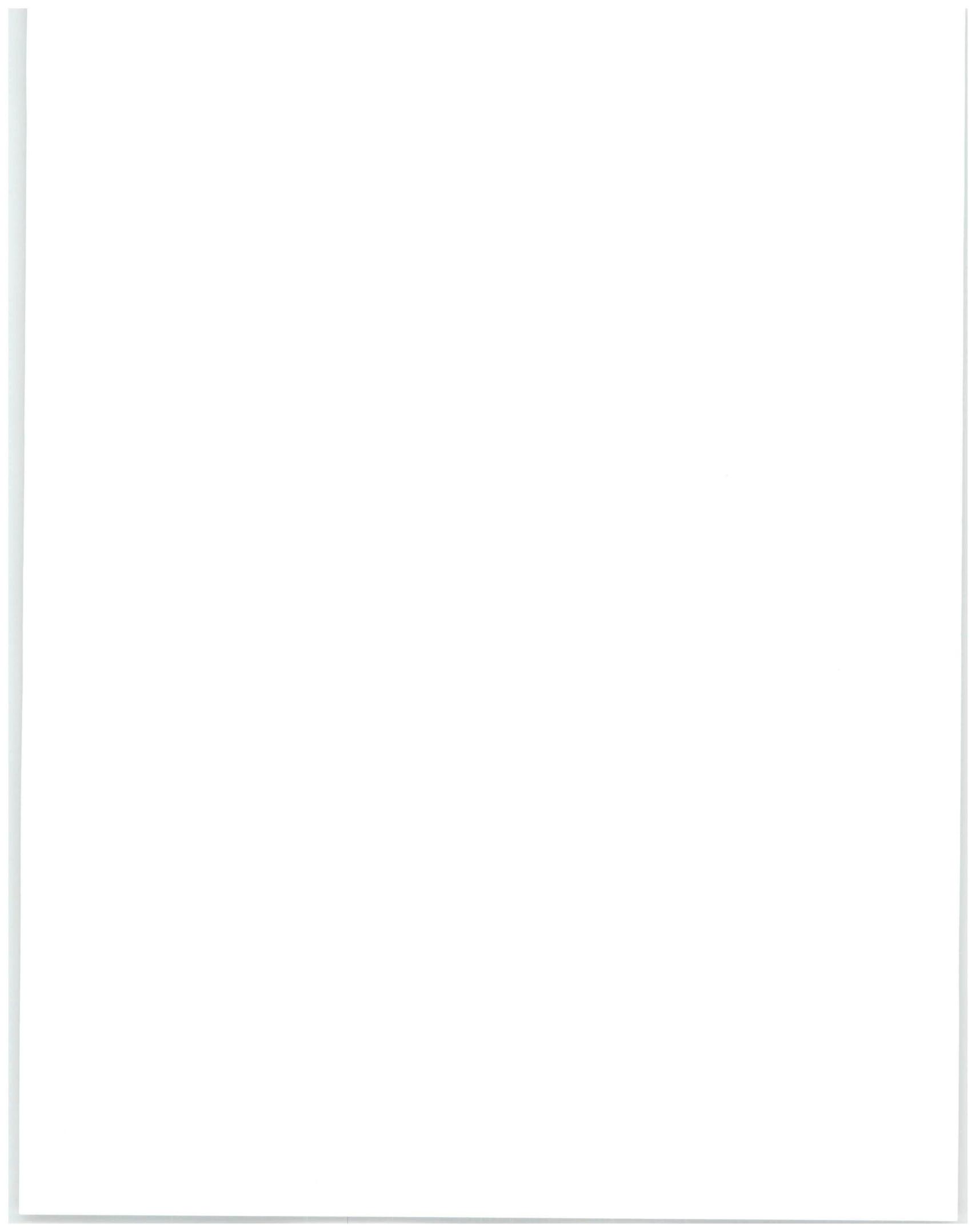


ANNEXE V

LES PARTICIPANTS







LES PARTICIPANTS

MINISTÈRE DE LA FAMILLE, DES AÎNÉS ET DE LA CONDITION FÉMININE

M^{me} Sylvie Barcelo, sous-ministre
M^{me} Michèle Audette, sous-ministre adjointe à la condition féminine
M^{me} Micheline Gamache, sous-ministre adjointe aux politiques
M. Jean-Louis Bazin, secrétaire aux aînés
M. François Martel, directeur par intérim des services à la gestion

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

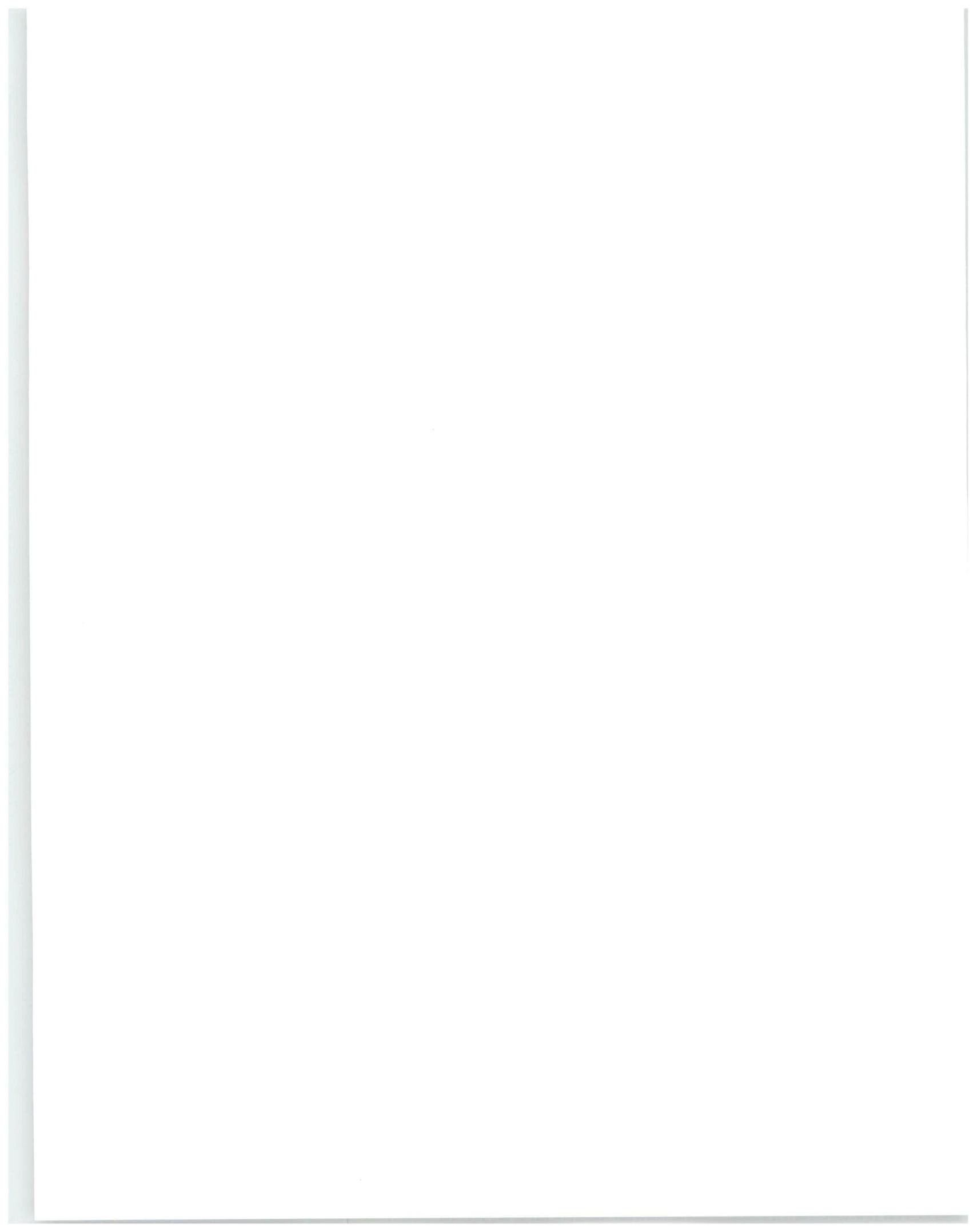
M. Roger Paquet, sous-ministre
D^r Michel Bureau, directeur général des services de santé et médecine universitaire
D^r André Delorme, directeur de la santé mentale
M^{me} Josée Lepage, adjointe à la santé mentale
M. Viateur Laplante, directeur de la vérification interne
M^{me} Danielle Amiot, vérificatrice interne
D^r Luc Boileau, président-directeur général de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie
M. Michel Fontaine, président-directeur général de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

M. Renaud Lachance, vérificateur général
M. Michel Samson, directeur principal
M. Jean Villeneuve, directeur de vérification
M^{me} Marise Simard, chargée de projet

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION

M. Michel R. Saint-Pierre, sous-ministre
M. Jocelyn Cantin, sous-ministre adjoint à l'alimentation et responsable du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale
M. Guy Caron, directeur par intérim de l'inspection et des services régionaux
M. Daniel Tremblay, directeur de la normalisation et de l'appui à l'inspection des aliments
M. Jean-Pierre Mailhot, directeur de la qualité et des services à la clientèle
M. Yvon Bougie, secrétaire du Ministère
M^{me} Michelle Lavoie, responsable du secrétariat général du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale
M^{me} Chantale Gagnon, directrice de l'environnement, voirie et réseau de la Ville de Montréal



MINISTÈRE DU TRAVAIL

M^{me} Julie Gosselin, sous-ministre

M^{me} Danielle Girard, secrétaire générale du Ministère

M. Daniel Charbonneau, sous-ministre adjoint

M. Normand Pelletier, directeur général des politiques et de la construction

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

M. Yvan Turcotte, président

M^{me} Nicole Papineau, directrice des affaires juridiques

M. Gilles Angers, secrétaire général

M. Gary Frost, directeur des services aux consommateurs

M. Léonard Fortin, conseiller-cadre auprès du président

M^{me} Louise Simard, Service de la planification et de la recherche

M. Jorge Passalacqua, Service de la planification et de la recherche

M. Francis Rémillard, Service de la planification et de la recherche

M^{me} Lise Gagnon, responsable des services administratifs

