



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-CINQUIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

Commissions parlementaires

Commission permanente des institutions

Audition du Protecteur du citoyen dans le cadre de l'examen
de ses rapports annuels 1993-1994 et 1994-1995 (2)

Le mercredi 24 janvier 1996 — N° 62

Président: M. Roger Bertrand

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

- 115 \$ **débats de la Chambre — 10 \$ Index**
- 325 \$ **débats des commissions parlementaires**
- 105 \$ **commission de l'aménagement et des équipements**
- 75 \$ **commission du budget et de l'administration**
- 70 \$ **commission des institutions**
- 65 \$ **commission des affaires sociales**
- 60 \$ **commission de l'économie et du travail**
- 40 \$ **commission de l'éducation**
- 35 \$ **commission de la culture**
- 20 \$ **commission de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation**
- 5 \$ **commission de l'Assemblée nationale**

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

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

Assemblée nationale du Québec
Distribution des documents parlementaires
5, Place Québec, bureau 195
Québec, (Qc) G1R 5P3

téléphone: 418-643-2754
télécopieur: 418-528-0381

Société canadienne des postes — Envoi de publications canadiennes
Numéro de convention: 0592269

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des institutions

Le mercredi 24 janvier 1996

Table des matières

Discussion générale (suite)	
Plaintes concernant le ministère du Revenu	1
Plaintes concernant le ministère de la Justice (suite)	2
Plaintes concernant le système d'aide financière aux étudiants	3
Plaintes concernant la CSST	4
Plaintes concernant le ministère du Revenu (suite)	5
Contribution parentale aux étudiants	6
Décentralisation du système d'aide financière aux étudiants	6
Dossier des orphelins de Duplessis	7
Champ de compétence du Protecteur du citoyen (suite)	11
Documents déposés	16
Champ de compétence du Protecteur du citoyen (suite)	16
Contrôles effectués par la Régie des rentes du Québec	17
Champ de compétence du Protecteur du citoyen (suite)	18
Domaine de la santé et des services sociaux	19
Remarques finales	
M. Daniel Jacoby, Protecteur du citoyen	22
M. Christos Sirros	23
M. Paul-Eugène Quirion	24
M. Sylvain Simard	24
M. François Beaulne	25
Motion proposant la tenue d'une réunion de travail sur les suites à donner à l'audition	26
Mise aux voix	26

Autres intervenants

M. Claude Pinard, président

M. Normand Jutras

M. Mario Dumont

M. Guy Lelièvre

Mme Marie Malavoy

M. Roger Lefebvre

M. Thomas J. Mulcair

M. Pierre Marsan

Le mercredi 24 janvier 1996

**Audition du Protecteur du citoyen dans le cadre
de l'examen de ses rapports annuels 1993-1994 et 1994-1995**

(Dix heures vingt et une minutes)

Le Président (M. Pinard): À l'ordre, s'il vous plaît! Je souhaite la cordiale bienvenue, de nouveau, à notre Protecteur du citoyen, M. Jacoby, également aux députés qui n'étaient point présents hier à notre séance de travail, entre autres le député de Châteauguay, qui, de ce temps-ci, vit une situation vraiment difficile, pénible et qui se devait, à mon sens, d'être présent auprès de ses concitoyens comme il l'a été hier, également la députée de Sherbrooke.

Avant de rappeler le mandat, je voudrais excuser notre président de commission, qui subissait des examens médicaux ce matin. Il va possiblement revenir nous rejoindre dans quelque temps. Alors, je voudrais rappeler le mandat de la commission, qui est d'entendre le Protecteur du citoyen dans le cadre de l'étude de ses rapports annuels pour les années 1993-1994 et 1994-1995. Sans plus tarder, je demanderais au secrétaire d'annoncer les remplacements.

Le Secrétaire: Oui, M. le Président, Mme Delisle (Jean-Talon) est remplacée par M. Quirion (Beauce-Sud).

Le Président (M. Pinard): Merci. Je tiens également à mentionner que, lors de notre séance de travail du 16 janvier, il avait été prévu que des députés des deux formations politiques pouvaient venir assister à notre séance de travail et, également, auraient la possibilité de poser des questions au Protecteur du citoyen, le tout conformément à l'article 131 de notre règlement.

Je souhaite la bienvenue au président de la commission. À ce stade-ci, nous allons continuer... Alors, messieurs, nous allons tout simplement poursuivre notre rencontre avec le Protecteur du citoyen et, à ce stade-ci, je demanderais: Est-ce qu'il y a des membres de la commission qui veulent débiter les travaux? M. le député de Beauce-Sud.

Discussion générale (suite)

Plaintes concernant le ministère du Revenu

M. Quirion: Merci, M. le Président. Hier, au cours de la journée, on a parlé beaucoup du nombre de plaintes, mais je pense qu'on constate aussi qu'il y a un nombre de plaintes qui est accru, notamment au ministère — on a surtout discuté de la Justice et de l'Éducation — du Revenu. Il y a beaucoup de plaintes. On parle, de 1992-1993, de 37 %, alors que, de 1994-1995,

on est à 54 %. C'est énorme, la différence, dans si peu de temps. Est-ce que, M. Jacoby, vous attribuez l'augmentation des plaintes, plus particulièrement à l'égard du ministère du Revenu — bien compris — aux compressions budgétaires ou s'il y a d'autres éléments qui amènent qu'il y ait un nombre de plaintes accru de façon considérable?

M. Jacoby (Daniel): Disons que les plaintes au ministère du Revenu, ce sont des plaintes qui, au niveau... C'est-à-dire qu'au ministère du Revenu la proportion de plaintes fondées a augmenté aussi substantiellement, et les principaux blocs de plaintes que nous avons reçus l'année dernière concernaient les délais administratifs, les lenteurs dans les services, les délais à rendre des décisions, notamment au niveau de l'opposition — quand je parle de l'opposition, là, c'est le régime d'opposition — au niveau aussi des difficultés que les contribuables ou les mandataires peuvent avoir à prendre des ententes sur des modalités de remboursement ou de paiement des impôts et des taxes, aussi des divergences sur l'interprétation des ententes.

Ça, c'est un problème qui revient très souvent. Vous savez, au Québec, si vous prenez une entente avec un fonctionnaire du ministère du Revenu, généralement, il n'y a pas d'écrit, ce qui fait que tout se fait verbalement et que, à un moment donné, on ne s'entend plus sur les modalités du remboursement. Il n'y a aucune garantie pour le citoyen que le fonctionnaire, à un moment donné, ne va pas commettre des abus. Il n'y a rien d'écrit. Alors, ça, c'est le genre de litiges que nous avons et qui augmentent. Nous avons recommandé à la Direction générale de la perception, aujourd'hui le Centre de perception fiscale, de faire en sorte que toutes les ententes soient par écrit, et ça a été accepté de principe.

Ensuite, des mauvaises informations, notamment, vous savez, lorsque vous demandez... Il arrive à l'occasion que, lorsqu'on demande de ventiler le compte du ministère du Revenu, on veut avoir des détails, ainsi de suite, les dossiers étaient tenus de telle manière qu'il était absolument impossible, dans plusieurs cas, pour le ministère de justifier le montant de la réclamation. Alors, il y a eu énormément de plaintes là-dessus, et, évidemment, là comme dans beaucoup d'autres ministères et organismes, tout le problème de l'accessibilité téléphonique, entrer en communication avec le ministère.

Le Président (M. Pinard): M. le député de Drummond.

**Plaintes concernant
le ministère de la Justice (suite)**

M. Jutras: Ma question, M. le Protecteur du citoyen, concerne les plaintes au ministère de la Justice. Quand on regarde les plaintes — les plaintes fondées, j'entends, là — on s'aperçoit que, en 1992-1993, elles étaient au nombre de 56; en 1993-1994, au nombre de 123; puis, en 1994-1995, 369. Alors, évidemment, quand on regarde ça, on peut, à bon droit, se demander où s'en va le ministère de la Justice, parce qu'on s'aperçoit qu'en deux ans il y a sept fois plus de plaintes. Cependant, vous avez dit hier que la grande majorité de ces plaintes-là avaient trait à la situation qui prévalait au directeur de l'état civil. C'est ça? Oui. Alors, moi, je pense que ça aurait été bon de le mentionner, parce que, là, évidemment, on obtient l'information, mais, quand on regarde ça, il y a lieu d'être inquiet, il y aurait lieu d'être inquiet de ce qui se passe au ministère de la Justice, mais, en fait, on s'aperçoit que c'est un problème qui est bien isolé, qui est bien sporadique. Cette remarque-là étant faite, ce que j'aimerais, c'est: Est-ce que vous avez la ventilation, le genre de plaintes, à part celles-là, qui sont adressées au ministère de la Justice? Est-ce que vous avez ça?

• (10 h 30) •

M. Jacoby (Daniel): Je n'ai pas avec moi les chiffres, les statistiques, mais je peux vous dire qu'il y a un certain nombre de plaintes qui concernaient le régime actuel de perception des pensions alimentaires; également, des plaintes au niveau de la perception des amendes; ensuite, des plaintes dans le domaine de la division des petites créances, le tribunal des petites créances; bon, évidemment, l'état civil. Mais je voudrais quand même préciser quelque chose par rapport à votre remarque, qui est tout à fait pertinente. Il faut aussi penser que... La chose suivante. J'aurais pu dire, dans le rapport, j'aurais pu être très précis et, si j'avais été très précis, j'aurais été obligé de dire que c'est un programme gouvernemental où, véritablement, il y a des questions à se poser. Vous savez, la Direction de l'état civil administre un nouveau régime de l'état civil, et tous les citoyens du Québec, en tout cas, pas tous mais une très grande partie des citoyens du Québec, bon an mal an, quotidiennement, ont besoin d'un certificat. Donc, c'est un service qui est, disons, dans la structure du ministère, loin de représenter l'ensemble des services du ministère de la Justice, mais c'est un service qui s'adresse à tout le monde. Donc, c'est toute la population du Québec, potentiellement, qui est affectée par les ratés du système lors de l'implantation.

Donc, la difficulté, toujours, au niveau de... c'est plus simple d'expliquer, mais il ne faut pas non plus banaliser la manière qu'on peut dire les choses, que je pourrais écrire, oui, mais ça ne représente que la Direction de l'état civil. Je pourrais dire, dans le fond, que ce n'est pas grand chose, mais il n'en demeure pas moins que ça touche toute la population pour des opérations nécessaires. Si j'ai besoin d'un passeport, j'ai

besoin souvent de ça, et ainsi de suite, pour à peu près tout. Donc, c'est quand même, du point de vue du public — je parle bien du point de vue du public — une problématique importante. Mais je dois admettre avec vous que, statistiquement parlant, ça a grimpé beaucoup et ça a créé beaucoup de problèmes, la mise en oeuvre de l'état civil. Mais là c'est en train de se résorber et, ce que l'on peut observer pour l'année en cours, c'est que beaucoup de choses se sont améliorées. D'ailleurs, je vais compléter un rapport sur l'état civil d'ici le mois de juin.

M. Jutras: Maintenant, toujours concernant les plaintes au ministère de la Justice, là, vous nous avez parlé de plaintes concernant la perception des pensions, perception des amendes, la division des petites créances. Est-ce que je dois comprendre qu'il n'y a plus de plaintes concernant les délais d'audition devant les tribunaux ou c'est que, de guerre lasse, les citoyens en ont pris leur parti?

M. Jacoby (Daniel): C'est-à-dire que, d'une manière générale, pour ce qui est des délais d'audition devant les tribunaux, on n'a pas compétence sur le système judiciaire, les tribunaux judiciaires, mais on reçoit quand même des plaintes même si on n'a pas compétence. J'ai l'impression que ça s'est nettement amélioré au niveau des tribunaux judiciaires: la Cour du Québec, la Cour supérieure. Il y a beaucoup de mesures qui ont été prises ces dernières années en concertation entre le ministère de la Justice, le Barreau du Québec et la magistrature pour améliorer les délais d'audition, mais ce sont des délais moyens. Bien sûr, il peut y avoir des cas où la cause peut prendre beaucoup de temps à être entendue ou le jugement à être rendu.

Plus globalement parlant, si on parle de plaintes sur les délais, ça se situe davantage au niveau de certains tribunaux administratifs qui ne relèvent pas nécessairement du ministère de la Justice, mais dont plusieurs relèvent. Alors, il y a la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles, qui était rendue avec des délais, des lenteurs qui sont difficilement acceptables pour les justiciables. Mais, d'un autre côté, depuis un an, un an et demi, il y a des efforts qui ont été mis à la Commission d'appel pour réduire les délais. Ils ont des objectifs quantitatifs très précis. J'ai eu l'occasion de discuter avec le président et je dois le rencontrer bientôt. Alors, il y a des mesures qui ont été prises au niveau de la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles. Alors, disons que, globalement, les plaintes de délais en matière de tribunal visent beaucoup plus les tribunaux administratifs que les tribunaux judiciaires.

M. Jutras: Est-ce que je peux continuer, M. le Président? Je ne veux pas...

Le Président (M. Pinard): En complémentaires, toujours?

M. Jutras: Bien, c'est toujours dans le chapitre des plaintes. C'est un...

Le Président (M. Pinard): Est-ce que vous voulez qu'on vide le... Oui?

Plaintes concernant le système d'aide financière aux étudiants

M. Jutras: Merci. Et, cette fois-ci, ça concerne le ministère de l'Éducation, où on voit la même progression que dans le cas du ministère de la Justice. On passe, en 1992-1993, à 158 plaintes fondées; ça baisse, en 1994, à 128; mais, en 1994-1995, là, c'est multiplié par trois au moins, on en arrive à 450 plaintes qui sont fondées. Alors, j'aimerais, encore là, que vous me disiez quelle est la nature des plaintes. Je comprends qu'il y a le système des prêts-bourses qui crée problème encore, mais j'aimerais que vous me donniez une ventilation.

M. Jacoby (Daniel): Effectivement, je dirais que 95 % des plaintes relatives au ministère de l'Éducation portent sur la gestion du système d'aide financière aux étudiants. Et l'augmentation que vous voyez, c'est toujours là, c'est toujours à ce secteur-là, qui est le seul service direct à la population. Et, pour ça, comme je le mentionnais, il y a eu un comité qui a été mis sur pied par le ministre, le comité MacDonald, sur toute la problématique de l'aide financière, où nous avons soumis un mémoire avec un grand nombre de recommandations qui, pour la plupart, seraient suivies éventuellement pour améliorer le fonctionnement du système, mais aussi la qualité des décisions.

M. Jutras: Merci.

Le Président (M. Pinard): M. le Protecteur du citoyen, vous dites que c'est toujours au niveau des prêts-bourses. Est-ce que, antérieurement, les recommandations ont été livrées au ministère de l'Éducation? Et, si oui, depuis quand vous avez livré des recommandations pour corriger ce problème-là?

M. Jacoby (Daniel): Ah! Mon Dieu! M. le Président, je peux vous dire que... Je dois dire qu'il y a... J'ai pu observer, moi, depuis que je suis Protecteur du citoyen, qu'il y a ce que j'appellerais le «hard core» dans l'administration publique. Il y a des organisations et des programmes gouvernementaux qui ont une culture organisationnelle, avec toutes les façons de faire que ça suppose, qui est très hermétique. Je peux vous dire que l'une des directions, un des programmes gouvernementaux avec lesquels nous avons toujours eu de la difficulté à faire changer les choses, c'est la Direction de l'aide financière aux étudiants. Enfin, moi, de mémoire... Et je me rappelle, lorsque je suis entré en fonction, déjà, mes prédécesseurs avaient des problèmes avec cette organisation-là. C'est une situation, comme c'est là, où

il y a une perte, absolument, de temps. Vous savez, au Protecteur du citoyen, nous n'avons pas de temps à perdre nulle part, parce que ça coûte de l'argent. Les plaidoyers qu'il faut faire pour les convaincre de choses tellement évidentes, c'est absolument extraordinaire.

Alors, c'est un phénomène qui est constant, mais je crois que... En tout cas, il semble que les autorités veulent prendre les choses en main, puisqu'il y a une étude globale qui a été faite, une commission particulière qui a été créée. Et j'ai pu, moi, à l'occasion de cette commission, produire l'ensemble des recommandations tant sur les problèmes de justice ou de légalité dans les décisions que dans les problèmes de fonctionnement. Alors, c'était vraiment un os dur, ça.

Le Président (M. Pinard): La commission en question a déposé son rapport dernièrement?

M. Jacoby (Daniel): Oui, c'est récent. Ça a été rendu public il y a de ça, je dirais, deux mois à peu près. Et là je ne sais pas quel est le suivi qui va être assumé, mais je souhaite ardemment que les autorités, que les responsables examinent et assurent le suivi de cette commission-là.

Le Président (M. Pinard): Merci. M. le député de Rivière-du-Loup.

M. Dumont: Merci. Toujours sur la question de l'aide financière aux étudiants, je me souviens, il y a trois ou quatre ans, qu'il y avait le système d'informatisation qui était mis en place et qui avait créé une année absolument épouvantable en termes de délais, de retards qui étaient vécus. La raison, c'était qu'on mettait en place un nouveau système informatisé qui, lui, allait permettre, dans les années suivantes, que ce soit beaucoup plus efficace, beaucoup plus rapide. Alors, c'était comme la mauvaise année à passer pour aller vers des jours meilleurs. Est-ce qu'on doit comprendre, dans le rapport, que, entre avant l'implantation de ce système-là et maintenant, l'amélioration... Si on se fie au nombre de plaintes, l'amélioration n'est pas très sentie, là.

M. Jacoby (Daniel): Ce n'est pas significatif, effectivement.

M. Dumont: Toujours sur la question de l'aide financière aux étudiants, un des éléments qui est soulevé dans le rapport, c'est la question de la souplesse. Vous parlez, entre autres, de la multiplication de formulaires à remplir, de documents officiels à fournir. Est-ce que — ce n'est pas directement spécifié — dans les dernières années, il y a véritablement eu, à cette direction-là, augmentation, on pourrait dire, de la paperasse ou des formulaires demandés aux étudiants pour fournir la preuve de leur... Je sais qu'il y a eu le ministère du... Ce dont je suis certain, c'est qu'il y a un nouvel échange d'informations avec le ministère du Revenu depuis quelques années, mais, outre ça, est-ce qu'il y a d'autres

informations supplémentaires, d'autres paperasses qui sont...

• (10 h 40) •

M. Jacoby (Daniel): Je ne peux pas répondre spécifiquement à votre question. Je pourrais peut-être demander à Me Lavoie la réponse à ces... Non, mais il y a beaucoup plus de demandes de renseignements. Donc, l'information n'est pas adéquate.

Si vous le voulez, je peux peut-être vous dresser un portrait des différents types de plaintes que l'on a par rapport à l'aide financière aux étudiants. Il y a une augmentation qui est due à l'opération de vérification des revenus des étudiants, difficulté de rejoindre le ministère pour obtenir des précisions sur une réclamation, pour une demande de correction, pour une clarification d'un dossier, pour prendre une entente de remboursement ou, encore, tout simplement pour s'enquérir des motifs du délai à verser l'aide. Alors, ça, c'est au niveau, disons, de l'accessibilité de l'information.

Il y a aussi les problèmes d'accès téléphonique, là comme dans beaucoup de secteurs, qui ont pris, dans cette direction-là, des proportions démesurées. Très difficile d'obtenir la ligne. Ce qui est d'autant plus grave, on a constaté, on a pu vérifier des attentes de plus de 30 minutes, et aux frais des étudiants parce qu'il n'y a pas la ligne 1-800 pour les étudiants, et, ça, c'est extrêmement grave. Les étudiants ne téléphonent pas pour s'amuser. Les étudiants, à tort ou à raison, s'inquiètent de décisions, ont besoin d'informations pour comprendre, et on les fait attendre sur la ligne à leurs frais. Je trouve ça extrêmement grave parce qu'on fait affaire, quand même, avec des étudiants qui sont parmi les plus démunis de notre société, et on leur fait supporter ce fardeau en plus. C'est vraiment exceptionnel, des choses comme ça, alors qu'on a des lignes sans frais dans des programmes gouvernementaux pour des entreprises. C'est extraordinaire. Quand je parlais un peu de coordination puis de cohérence dans l'administration générale de l'État, ce sont des choses comme ça qui m'interpellent.

Alors, il y a eu également... Un des problèmes, aussi, en 1994-1995, c'est que la réduction des avantages découlant du règlement d'aide financière, ça a été fait sans aucune prépublication. Le règlement n'a pas été prépublié et il n'y a pas eu de consultation, ce qui fait qu'il y a eu une demande d'informations absolument astronomique sur les modifications au régime d'aide financière.

Ensuite, il y a eu énormément de plaintes au niveau de l'admissibilité au programme de déficience fonctionnelle majeure, parce qu'il y a eu des modifications. Vous savez, je mentionnais qu'il existe des programmes particuliers, à l'aide financière aux étudiants, pour les étudiants qui souffrent de déficience fonctionnelle majeure. Il y a eu des modifications qui ont été apportées à la liste des déficiences majeures, ce qui a eu pour effet d'exclure certaines catégories d'étudiants, d'augmenter certaines formalités, parce qu'on a redemandé à tout le monde un certificat médical, et, vrai-

ment, ce que j'appelle de la grosse bureaucratie. Alors, ça, évidemment, ça a généré une série de plaintes. Ensuite, toute l'opération de réclamation des bourses qui auraient été versées en trop, ça a été fait aussi de manière, selon moi, relativement désordonnée.

Alors, c'est un peu tout ça qui explique le grand nombre de plaintes à l'aide financière aux étudiants. Alors, nous avons fait un rapport et, si vous le désirez, je pourrai le déposer à la commission.

Le Président (M. Pinard): M. le député de Gaspé.

Plaintes concernant la CSST

M. Lelièvre: Dans votre rapport, vous mentionnez que la Commission de la santé et de la sécurité du travail fait l'objet de 179 plaintes fondées, et il y a 710 demandes qui ont été référées, si on reprend, en fin de compte, la note 2 qui est au bas de la page.

J'aimerais savoir: Est-ce que vous êtes d'avis que tous les problèmes d'admissibilité aux prestations ont été partiellement ou généralement réglés dans leur ensemble ou, au contraire, qu'il peut encore persister à la CSST des problèmes très marqués au niveau de l'étude des dossiers lorsqu'une demande est faite? Les longs délais avant d'obtenir une réponse, est-ce que vous pouvez nous dire quelque chose à ce sujet-là? Parce que, moi, j'ai encore des téléphones à l'effet que certains dossiers prennent une éternité à se régler et que l'administration reporte et reporte et utilise régulièrement les expertises médicales afin de retarder le plus longtemps possible l'attribution d'une prestation ou le cheminement d'une décision.

M. Jacoby (Daniel): Effectivement, nous avons un certain nombre de plaintes sur les délais de décision. Évidemment, on peut dire que ça dépend comment on regarde le problème. On peut dire qu'on va demander des expertises médicales en vue de retarder la prise de décision ou de décourager le travailleur, sauf peut-être... Vous savez, c'est très difficile de faire un jugement d'intention. Ce que je peux constater, cependant, c'est que le processus est extrêmement lourd et génère des délais. C'est ce qui fait que beaucoup de travailleurs accidentés se plaignent des lenteurs. Oui, c'est encore des situations qui surviennent. Et, à ça, s'ajoutent évidemment les critiques qui portent sur, comme ça arrive dans plusieurs programmes gouvernementaux, aussi bien là qu'à la Société de l'assurance automobile, la crédibilité, je dirais, des experts médicaux. L'on dit, l'on prétend que ces experts médicaux qui sont choisis par l'organisme sont à la solde de l'organisme. Bon. Ça se situe, à la CSST comme à la SAAQ, principalement au niveau des programmes de réadaptation.

Bon. Moi, je ne peux pas porter un jugement, sauf peut-être des cas particuliers où je peux me questionner. Mais il est évident qu'on pourrait, et, moi, je ne suis pas équipé pour faire ce genre d'analyse là, se poser

des questions. Finalement, même si ces experts médicaux ne sont pas toujours des employés, évidemment, est-ce qu'ils ont peut-être un intérêt dans certains cas, et de bonne foi, à tenir compte des objectifs et des orientations de la CSST qui, elle aussi, a la problématique de réduire les dépenses? Mais je ne peux pas dire que c'est vraiment... Je ne peux pas porter vraiment un jugement comme ça.

M. Lelièvre: Parce que vous n'avez pas eu toutes les données, vous n'avez pas assez de plaintes? Dans l'ensemble, est-ce que vous pouvez...

M. Jacoby (Daniel): On a suffisamment de plaintes pour faire ce genre d'enquête là, mais, vous savez, on ne peut pas tout traiter. Alors, nous aussi, il faut qu'on ajuste nos ressources à la demande, et on doit faire des choix et des priorités. Dans certains secteurs, on doit attendre qu'il y ait vraiment un très grand nombre de plaintes avant d'intervenir d'une manière globale ou d'une manière plus systémique.

M. Lelièvre: Peut-être une dernière remarque, juste une remarque. On sait qu'au niveau de la CSST...

Le Président (M. Pinard): En complémentaire?

M. Lelièvre: Oui, s'il vous plaît, ça va être la dernière sur ce sujet-là.

Une voix: Surcomplémentaire.

M. Lelièvre: On sait que, par exemple, dans le processus, vous l'avez mentionné, ça occasionne des délais très, très longs. Malheureusement, il y a des gens qui sortent du marché du travail parce qu'ils sont victimes d'un accident, on leur trouve toutes sortes de raisons pour leur dire que ce n'est pas relié à leur accident et ils doivent, encore une fois, aller chercher des prestations de la sécurité du revenu pour pouvoir survivre et voir l'aboutissement de leur dossier trois ans ou quatre ans après. Moi, j'ai un peu de difficulté avec cette approche-là, et Dieu sait qu'il y a beaucoup de dossiers, pour en avoir fait, pour en avoir traité.

M. Jacoby (Daniel): Bien, nous intervenons ad hoc lorsque nous avons une plainte, mais on n'est pas rendus au stade où on a encore des propositions à faire pour des correctifs plus globaux. Mais ça fait partie des dossiers qui sont sur notre table de travail. Vous savez, il y a aussi le fait que, bon, il n'est pas toujours nécessaire de faire des études, il suffit de le dénoncer. Il m'est arrivé, à la CSST, simplement de dénoncer publiquement certaines pratiques pour que les pratiques se changent d'elles-mêmes sans que j'aie eu besoin de faire un rapport. Alors, j'ai dénoncé plusieurs fois, mais la CSST est une très grosse organisation, extrêmement complexe. Il y a un virage qui s'est fait avec l'arrivée du nouveau président. Je pense que c'est un pas dans la

bonne direction, mais il y a encore énormément de chemin à faire.

• (10 h 50) •

Le Président (M. Pinard): M. le député de Beauce-Sud.

Plaintes concernant le ministère du Revenu (suite)

M. Quirion: Merci, M. le Président. Me Jacoby, je voudrais revenir à... Tout à l'heure, quand on parlé, surtout au ministère du Revenu, que, quand il y a entente, c'est fait verbalement. Est-ce qu'il y aurait une possibilité que ces réponses-là soient données par écrit? Je pense que le citoyen qui a pris une entente... qui se soit faite par écrit... Moi, je pense qu'il y a un proverbe qui dit: Les paroles s'envolent, les écrits restent. Mais si le ministère du Revenu, entre autres, quand il y a une entente qui est prise clairement avec le client, que tout le monde est satisfait, les deux parties, il me semble que ça ne serait pas difficile de l'écrire, puis ça reste là, puis tout le monde pourrait respecter sa parole, respectivement.

Une voix: Surtout pour septembre 1994. Ha, ha, ha!

M. Jacoby (Daniel): Non. Je vous...

Le Président (M. Pinard): Avant de vous donner la parole, je tiens à mentionner que ce n'est pas un proverbe, c'est la devise de la Chambre des notaires. M. le Protecteur du citoyen.

Des voix: Ha, ha, ha!

Une voix: Il faut se méfier.

Le Président (M. Pinard): M. Jacoby.

M. Jacoby (Daniel): Merci, M. le Président. Effectivement, vous avez parfaitement raison, ça s'est toujours fait verbalement et avec les problèmes que cela pose. Généralement, c'est le citoyen, le contribuable ou le mandataire qui se plaint du fait qu'on n'a pas respecté l'entente. Moi, j'ai un témoignage, d'un côté, d'un citoyen qui dit que le ministère n'a pas respecté l'entente puis, de l'autre côté, j'ai le fonctionnaire, l'agent de perception qui dit que c'est le citoyen qui n'a pas respecté l'entente. Alors, il est impossible, finalement, de voir si les services sont fournis correctement, sauf que, dans certains cas, on a pu faire la preuve qu'effectivement l'administration n'avait pas suivi l'entente. Ce qui fait que nous avons, dès l'année dernière, au début de l'année dernière, recommandé au ministère, à la perception, de conclure des ententes écrites à l'avenir. Ça a pris à mes collaborateurs et mes collaboratrices beaucoup de temps à les convaincre, ils n'auraient accepté le principe de l'écrit que dans les derniers mois. Et là on est en train de voir quand ça va être implanté.

Le Président (M. Pinard): Mme la députée de Sherbrooke.

Mme Malavoy: Merci. Bonjour, M. Jacoby. J'ai deux questions, est-ce que vous me permettez de poser les deux?

Une voix: Ça dépend de la première.

Mme Malavoy: Bien, c'est ça. On va commencer par...

Le Président (M. Pinard): Vous nous avez tellement manqué, alors, on va vous le permettre.

Contribution parentale aux étudiants

Mme Malavoy: Vous êtes gentil. La première question concerne la question de la contribution parentale, qui est une question qui revient très régulièrement quand on parle avec des gens qui traitent de contribution financière et qui traitent de bourses aux étudiants. J'ai vu que vous aviez fait un certain nombre de recommandations à deux ministères, Éducation et Sécurité du revenu, des recommandations assez précises. J'ai cru comprendre que, du côté de la Sécurité du revenu, on vous avait déjà donné un feedback et qu'on vous avait indiqué qu'il y a une équipe qui travaillait à étudier vos recommandations.

M. Jacoby (Daniel): Oui.

Mme Malavoy: Je ne sais pas si c'est par discrétion ou pour d'autres raisons, mais vous ne nous dites pas ce que le ministère de l'Éducation compte faire ou a fait avec vos recommandations. Avez-vous l'impression que, de ce côté-là, ça bouge? Parce que, s'il y a bien un lieu où le problème est majeur ou devrait être discuté, c'est bien au ministère de l'Éducation.

M. Jacoby (Daniel): Oui, effectivement. Non, non, ce n'est pas parce que je suis discret, c'est tout simplement que... Vous savez, dans la vie gouvernementale, il y a des problèmes qui existent depuis des années et, souvent, on a des études sur des études et des études sur des études. Alors, ceci dit, je dois dire que nous avons envoyé ce rapport sur la contribution parentale, entre autres, aux deux ministères. Bon. Pour ce qui est du côté Éducation, eh bien, il y a eu la commission MacDonald qui a été créée l'année dernière par le ministre et qui réexamine toute l'administration et la gestion de l'aide financière aux étudiants. Et là nous avons refait... Dans le rapport que nous avons soumis à la commission MacDonald sur l'ensemble de l'aide financière aux étudiants, nous avons réitéré nos recommandations. La suite, maintenant, ne dépend plus de moi. La suite dépend des personnes qui sont en autorité pour les suites du rapport MacDonald.

Mme Malavoy: On peut croire que ce sera visible à l'intérieur des recommandations du rapport. C'est ce que vous dites?

M. Jacoby (Daniel): Oui. Voici les recommandations que nous avons faites pour ce qui est de l'aide financière aux étudiants: que les grilles de calcul servant à fixer le montant de la contribution parentale s'inspirent davantage des décisions des tribunaux en matière de pension alimentaire à l'égard de l'enfant majeur. Parce qu'une des problématiques, c'est qu'on était très loin des décisions des tribunaux, qui sont beaucoup plus près de la réalité. Pour nous, le montant de la contribution parentale, si on compare au régime des pensions alimentaires, et tout ça, c'est disproportionné par rapport au sens commun qu'on retrouve devant les tribunaux. Ce que l'on proposait aussi, c'est que les parents qui disposent de revenus inférieurs aux mesures de faibles revenus, c'est-à-dire le seuil de la pauvreté, soient complètement exemptés de l'obligation de verser une contribution parentale. Je ne vous donnerai pas toutes les recommandations, mais disons qu'on recommandait aussi que l'on prenne en considération le fait que, dans certains cas, la contribution parentale puisse être acceptée sous forme de gîte et de couvert, ce qui n'est pas le cas dans le régime actuellement. Et différentes recommandations plus techniques. Mais le gros de notre recommandation, ça a été de dire: La contribution parentale est, d'abord, généralement excessive; deuxièmement, elle pénalise les familles qui sont déjà, pour plusieurs, sous le seuil de faibles revenus. Et nous croyons que c'est excessif de la part du ministère.

Mme Malavoy: O.K. Merci. Je peux poser ma deuxième question?

Le Président (M. Pinard): Vous pouvez continuer, oui.

Décentralisation du système d'aide financière aux étudiants

Mme Malavoy: La deuxième, Me Jacoby, concerne toujours la question de l'aide financière. J'aime bien le chapitre qui s'appelle «Le client ou la cible?». Je pense que ça peut s'appliquer à probablement bien des domaines, mais vous en parlez à l'occasion de vos réflexions sur le régime d'aide financière aux étudiantes et aux étudiants. Et vous parlez, à un endroit, d'un thème qui est fort important actuellement dans bien des dossiers que nous traitons et qui est celui de la décentralisation.

Je fais une petite parenthèse. J'ai eu l'occasion de parler récemment à un étudiant de Sherbrooke qui a fait partie du comité, du rapport MacDonald qui traitait de cette question-là, et qui souhaitait, lui, pour sa part, que la décentralisation aille plus loin que ce vous évoquez dans le rapport. Si j'ai bien compris, dans le rapport, vous évoquez, par exemple, qu'on puisse avoir une

décentralisation qui permette à des étudiants ou des étudiantes de saisir eux-mêmes leurs données, d'apporter des correctifs. Il y aurait des terminaux très accessibles qui permettraient aussi d'avoir sur place quelqu'un pour les aider, les encadrer. Donc, une partie de traitement des informations nécessaires à la demande serait mieux enregistrée si c'était fait localement. Mais vous maintenez que tout calcul de l'aide et toute émission d'un certificat ou toute autorisation doivent être centralisés. J'aimerais savoir pourquoi vous n'allez pas plus loin ou qu'est-ce qui vous a fait passer la ligne à cet endroit-là, ou, tout au moins, si ça a été évoqué dans les discussions que vous avez pu avoir, qu'on ait une décentralisation qui aille plus loin, c'est-à-dire qui donne à des autorités locales, évidemment avec des normes et des paramètres très bien identifiés, le pouvoir, par exemple, d'attribuer des bourses. Je vous soulève la question parce qu'elle m'a été soulevée récemment par un étudiant qui s'est penché sur ces questions.

● (11 heures) ●

M. Jacoby (Daniel): Oui. Bon. Quand nous parlons de décentralisation, c'est de façon à éliminer les communications verbales, à éliminer les communications écrites et à utiliser d'abord et avant tout l'électronique. De cette manière-là, on peut présumer qu'un système qui est déconcentré devrait favoriser, en principe, l'information. L'information va circuler librement. On n'a pas cru nécessaire qu'il fallait que, localement, on commence à faire des calculs. Mais c'est une hypothèse qui pourrait être envisagée. Cependant, ce qu'on peut dire, c'est que, si on décentralise...

Actuellement dans les établissements, il y a des services d'aide financière qui conseillent et jouent un rôle important pour aider les étudiants à faire leurs demandes, à obtenir les corrections et tout ce qui concerne l'aide financière, et c'est, d'une certaine manière, un régime décentralisé, mais pas décentralisé en un sens qu'on a un service sur place. La question qui se pose, c'est de savoir: Est-ce qu'on va demander aux établissements, maintenant, de gérer le programme du ministère? Idéalement, je pense... Moi, je crois beaucoup à la décentralisation et à la suggestion que les décisions se prennent localement, à partir de normes qui ont été fixées, bien sûr, et d'éviter cependant l'arbitraire d'une région à l'autre, d'un établissement à l'autre. Mais notre approche a été une approche, disons, de petits pas, d'une certaine manière, en disant: Commençons par modifier le système, introduisons l'informatique, permettons à l'étudiant d'entrer dans le système, de faire les corrections, et ainsi de suite, tout de suite, et ce n'est qu'une approche. On n'est pas allés encore jusqu'à... On y a réfléchi, mais on s'est dit qu'on a appris avec le temps que c'est vrai que, trop fort, pas ne casse pas, mais, quand on en demande trop, ça fait peur, des fois.

On n'a pas d'objection de principe à une telle décentralisation, mais ça suppose aussi des délégations, ça suppose vraiment beaucoup de changements. D'abord, le fait, pour le central, de faire confiance à d'autres personnes qu'elles-mêmes, ça, c'est un change-

ment de culture, hein, puis ça ne vient pas du jour au lendemain. Ça suppose également qu'il y ait une réglementation qui soit administrée localement par les établissements et ça suppose donc, je présume, des ententes qui peuvent avoir un impact financier aussi pour le gouvernement. Alors, il y a tous ces, pas ces obstacles, mais ces réalités qu'il faut analyser une à une. C'est pour ça que nous avons pris la position de dire: Allons-y par la voie de l'informatique et peut-être qu'un jour on sera en mesure vraiment de... De toute façon, même un système décentralisé au niveau de la décision nécessite d'abord et avant tout un système de communication informatique pour réduire les délais. Alors, il faut commencer quelque part. Mais on n'a pas d'objection de principe.

Mme Malavoy: Très bien. Merci.

Le Président (M. Pinard): M. le député de Laurier-Dorion.

Dossier des orphelins de Duplessis

M. Sirros: M. le Président, il y a, je ne sais pas, moi, 40, 50 ans, ici, au Québec, un grand nombre de personnes qui aujourd'hui arrivent, en tout cas, à un âge avancé ont vécu une situation qui a été portée à l'attention des médias il y a maintenant quelques années; je parle du cas des orphelins de Duplessis. Le Protecteur du citoyen décrit et qualifie de scandaleuse, je pense, avec raison, la situation qui est faite à ce groupe de personnes là où on leur dit qu'il n'y a plus aucun recours possible. Je constate, dans la conférence de presse du Protecteur du citoyen, qu'il prépare un rapport qu'il entend déposer au mois de février pour possiblement permettre une solution négociée à ce problème-là.

J'aimerais entendre le Protecteur du citoyen sur sa façon de voir ce dossier, ce qu'il peut envisager comme possibilité de recours pour ces personnes qui ont été victimes, à mon point de vue, de la façon la plus cruelle, des préoccupations institutionnelles et administratives, sans aucun égard à la réalité humaine que les gens vivent et qui, aujourd'hui, face à la décision de bloquer leurs voix, risquent de vivre exactement la même cruauté. J'aimerais peut-être entendre le Protecteur du citoyen un peu sur ce dossier et voir ce qu'il envisage, lui, comme possibilités pour qu'on puisse voir s'il y a aussi des choses que, nous, on pourrait faire de notre côté pour pousser pour un règlement basé sur les valeurs d'équité et de justice humaine.

Le Président (M. Pinard): M. le Protecteur du citoyen.

M. Jacoby (Daniel): Merci. Oui, effectivement, quand je regarde cette situation, que je vois comment on tente de régler les choses, je réalise que les mesures utilisées ne pourront jamais rendre justice. Ce n'est pas un dossier qui peut se régler par les voies de la justice traditionnelle. Si je me suis intéressé à cette affaire

depuis cet automne — et j'ai rencontré, la semaine dernière, le Comité des orphelins de Duplessis à Montréal — c'est que je considère que voilà des situations créées par les pouvoirs publics qui se sont passées il y a 30, 40, 50 ans et pour lesquelles, aujourd'hui, vouloir utiliser les solutions traditionnelles, ça ne veut plus rien dire. Il y a des difficultés d'ordre juridique, et je ne peux en aucune manière reprocher à la Cour supérieure d'avoir rendu des décisions sur les questions de connexité. On connaît toutes les requêtes pour intenter, requêtes sur permission et ainsi de suite, c'est des questions juridiques pour lesquelles certains éléments doivent être effectivement établis.

On sait aussi, par ailleurs, que chacune des personnes qui a été victime de cette opération-là a souffert à sa façon de séquelles. Et, quand on parle avec les orphelins de Duplessis, on réalise que chacun ne voit pas ses préjudices de la même manière. Pour certains, c'est une question monétaire; pour d'autres, c'est une question de leur permettre, par exemple, d'être réinsérés sur le marché en leur donnant des cours, parce que plusieurs d'entre eux sont analphabètes dysfonctionnels à quelque degré; pour d'autres, c'est une question d'honneur; d'autres considèrent ne pas en avoir souffert. Dans le fond, parmi ces victimes, il n'y a pas une solution unique. Alors, ça, c'est une des raisons aussi pour lesquelles la justice traditionnelle ne peut pas répondre aux besoins de ces victimes-là.

Par ailleurs, la justice traditionnelle veut qu'il faille établir la preuve de la faute de quelqu'un, et, ça, c'est très pénalisant, remonter 30, 40 ans en arrière et dire: C'est la faute de l'un, c'est la faute de l'autre, dans quelle mesure les communautés religieuses ont commis des fautes. Avec les yeux de 1995, avec les valeurs de 1995 et les valeurs qui prévalaient il y a 40 ans, je dis que, ça aussi, il y a de fortes chances que, sur le plan de la responsabilité civile, on ne puisse pas établir de faute. On pourra... Enfin...

Par ailleurs, je trouve que refaire le procès de ce qui a pu se passer au Québec il y a 30, 40 ans, alors qu'on sait que les communautés religieuses, qui jouaient le rôle supplétif en matière sociale en s'occupant de l'éducation, en s'occupant de la santé... Ces communautés religieuses ont elles-mêmes été débordées par les coûts de l'époque que généraient la pauvreté et la misère. Sur quelles valeurs se sont-elles basées pour accepter qu'on puisse prendre des gens qui étaient à l'école pour les envoyer dans un asile, et ainsi de suite? On ne saura jamais le fond des choses.

On peut s'interroger aussi sur l'éthique ou la responsabilité des médecins qui, sciemment, ont commis des gestes qui sont discutables sur le plan déontologique, parfois, d'après ce que j'ai vu dans les dossiers, en qualifiant une personne qui, intellectuellement, n'est pas rapide comme une personne demeurée ou une personne débile. Il est évident qu'il y a eu énormément de problèmes. Alors, moi, je dis: Il faut oublier tout ça et regarder ça sous un autre angle.

● (11 h 10) ●

Tout le monde reconnaît que, effectivement, il s'est passé des choses qui n'étaient pas acceptables, avec les yeux d'aujourd'hui, tout le monde reconnaît que ces victimes — et on ne peut même pas les chiffrer actuellement — ont été victimes de différents préjudices et que ça varie selon les uns et les autres. On sait qu'il y a eu ne serait-ce qu'un préjudice d'avoir changé de statut, de personne normale à passer à personne folle, et ainsi de suite. Déjà, ça, en soi, c'est un préjudice. Moi, je dis: Regardons le dossier sous l'angle de l'indemnisation sans égard à la responsabilité. C'est comme ça qu'il faut aborder le dossier. Il faut aborder le dossier sous une avenue nouvelle, parce que ça ne donne rien, ce qui se passe actuellement, et, comme peuple québécois, dans un dossier comme ça, on se sent coupable, on se sent si... Arrêtons de parler de culpabilité, ne refaisons pas le procès de Nuremberg.

Moi, je dis une chose. Prenons ça sous l'angle: acceptons purement et simplement qu'il y a eu des victimes, que ces victimes méritent d'être compensées d'une manière ou d'une autre. Qu'on cesse de faire le procès des communautés religieuses, le procès des gouvernements de l'époque, le procès de la médecine, ça ne changera plus grand-chose, 50 ans plus tard. On ne peut pas réparer ce qui a été fait. L'important, c'est que ces personnes-là, aujourd'hui, avant qu'elles ne meurent, puissent bénéficier de compensations qui soient à la mesure des injustices dont elles ont souffert. C'est pour ça que c'est l'avenue que je veux développer dans la tentative de règlement que je proposerai, le cas échéant.

Le Président (M. Pinard): Sur le même sujet, vous voulez...

M. Sirros: Oui, juste...

Le Président (M. Pinard): En complémentaire?

M. Sirros: ...une poursuite...

Le Président (M. Pinard): Allez-y, allez-y.

M. Sirros: ...si vous permettez. Je dois dire que je réagis très favorablement à l'idée que... Avec tous les égards qu'il faut peut-être prendre quant à la création de précédents pour d'autres groupes qui pourraient être lésés, je pense qu'il peut difficilement y avoir de pareilles situations dans l'histoire et dans l'avenir, probablement, et c'est le genre de chose qui ne doit pas, effectivement, être vu sous l'angle de la responsabilité civile ou juridique, point à la ligne, pour qu'on puisse être dans l'impossibilité, par la suite, de faire les liens qu'il faut faire ou même qu'on puisse plaider, à un moment donné, que ça a été fait il y a déjà trop longtemps, donc il y a, comment on appelle ça, un genre de...

Une voix: Prescription.

M. Sirros: ...prescription. Il ne faudrait pas non plus utiliser ce genre d'argument pour faire disparaître la notion qu'il y a quand même une responsabilité morale que l'État garde, peu importe le lien juridique — et votre solution semble reposer sur l'acceptation par l'État de cette responsabilité morale — parce que, sans l'acceptation de cette responsabilité morale, il n'y a aucune prise pour que l'État... Parce que je pense que ça va revenir nécessairement et ça doit revenir nécessairement à l'État de traiter de ce problème, et non pas essayer de trouver quelles congrégations et quelles communautés, etc... Parce que, effectivement, 40 ans plus tard, les valeurs ont changé, puis ça ne donne rien d'essayer de juger, si vous voulez, les gestes d'hier avec les valeurs d'aujourd'hui.

Voyez-vous cette possibilité-là de faire reconnaître par l'État sa responsabilité morale? Et comment est-ce que ça pourrait se faire?

M. Jacoby (Daniel): Bien, là, je n'ai pas complété le rapport, je suis en train de trouver des fils; mais j'ai quelques fils. Vous savez, quand je regarde la problématique, on se retrouve 30, 40 ans plus tard avec des gens qui ont de la difficulté à établir leurs préjugés, de la difficulté à établir la faute de quelqu'un, à établir la relation causale, le lien de connexité; en somme, des victimes dont on sait qu'elles ont souffert et, d'un autre côté, la difficulté d'imputer la faute, au sens traditionnel du mot, à qui que ce soit. Mais, ça, ça existe.

C'est pour cette raison que, par exemple, l'État a créé dans les années trente un régime de compensation pour les accidentés du travail. Vous avez des indemnisations sans égard à la faute. C'est pour cette raison que, il y a une vingtaine d'années, l'État a décidé d'adopter le régime d'assurance automobile, une indemnité sans égard à la faute. Et on retrouvait les mêmes problématiques dans un autre ordre d'idées: la difficulté de faire la preuve de la faute, la difficulté d'obtenir des réclamations, le fait que, souvent, les réclamations étaient absorbées par les honoraires des avocats, toutes ces questions-là. Et l'État est intervenu dans des programmes complets pour dire: C'est un secteur où la notion de faute traditionnelle ne peut plus fonctionner, accidents du travail et accidents d'automobile, les victimes d'actes criminels, et ainsi de suite, qui sont des indemnisations sans égard à la faute. Donc, ce n'est pas un concept nouveau.

La question sera de savoir qui va payer ultimement. Est-ce qu'il peut y avoir des ententes entre l'État et les communautés concernées? Je ne peux pas le dire à ce stade-ci, je n'ai pas examiné la question. Est-ce que ça va être si phénoménal que ça, les montants réclamés? Je suis loin d'en être convaincu. D'après ce que j'ai pu observer, ça peut être beaucoup moins phénoménal que l'on pense. Mais je ne peux pas répondre davantage sur cet aspect-là.

M. Sirros: J'ai juste une petite dernière question sur ce dossier pour le clore.

Le Président (M. Pinard): Oui, monsieur.

M. Sirros: Voyez-vous des choses que, nous, de la commission des institutions, on pourrait faire pour vous aider dans le règlement de ce dossier? Est-ce qu'une recommandation de notre part à l'effet, par exemple, qu'il existe, à notre point de vue, une responsabilité morale dans ce dossier serait dans le sens de vous aider ou de vous nuire?

M. Jacoby (Daniel): Bien, moi, je souhaiterais fortement que la commission puisse aider le Protecteur du citoyen à faire progresser la justice. Disons que je retiens cette offre, mais je préférerais compléter mon rapport et soumettre le rapport à la commission en même temps que je le soumettrai aux autorités gouvernementales, et là...

M. Sirros: On pourra peut-être nous rencontrer sur cette question.

M. Jacoby (Daniel): Ah! absolument! Absolument!

Le Président (M. Pinard): Alors, à ce stade-ci, on pourrait, en complémentaire, peut-être demander au député de Richelieu une intervention.

M. Simard: Oui, sur le même sujet. Je pense que tous nos échanges ont été très fructueux, depuis hier, mais je pense que, particulièrement sur ce sujet, tout ce qui a été dit, ce que vous avez dit et ce que les porteparole de l'opposition ont dit, me semble viser très précisément l'objet d'un échange comme celui que nous avons depuis hier. Avec les propos que vous avez tenus sur la complexité, je dirais, la délicatesse avec laquelle il faut aborder un problème comme celui-là, insistant surtout sur le fait que ce n'est pas toujours un problème de réparation financière et économique mais d'abord et davantage une reconnaissance de tort et d'ordre psychologique, je pense que vous êtes dans la bonne direction.

La proposition que faisait le député de Laurier-Dorion est intéressante. Je pense que votre réponse l'est aussi; il vaut mieux attendre que vous soyez plus avancé dans vos recherches. Mais je suis parfaitement d'accord avec lui, si vous le voulez bien, quand vous aurez terminé ce rapport, que vous en aurez saisi l'exécutif, nous apprécierions beaucoup de tenter d'organiser une rencontre avec cette commission pour en analyser le contenu avec vous. Je pense que c'est dans l'intérêt des parlementaires de toujours mieux connaître et de peut-être, dans ce cas-ci, pouvoir prendre des positions.

Je pense qu'il y a là un exemple qu'on pourrait relier au débat que nous avons eu hier sur le mandat du Protecteur du citoyen. Vous ne m'en voudrez pas de toute façon, elle n'est pas nouvelle, elle apparaît à peu près tous les deux ou trois ans à cette commission dans les questions. Je pense que, là, vous avez exactement un

exemple de ce qui appartient vraiment, comme initiative, au Protecteur du citoyen.

• (11 h 20) •

Que, dans un premier temps, l'exécutif... Oh! vous avez eu des propos assez durs en conférence de presse, mais je pense que ce que vous avez dit ce matin, en établissant le contexte, ramène les choses à de plus justes proportions. Le ministre de la Justice, devant un problème de droit, a réagi comme ministre de la Justice, les tribunaux, devant des questions juridiques, ont réagi comme les tribunaux, et je pense qu'on n'avait pas à les stigmatiser comme manquant de cœur. Le problème, vous l'avez très bien dit, ne se situe pas à ce niveau-là, c'est un problème humanitaire et politique. Il faut donc l'envisager sous ces angles-là et trouver des solutions qui répondent à ça.

Voilà le type d'initiative que vous prenez, actuellement, de les rencontrer, de répondre à leurs besoins et éventuellement de soumettre un rapport qui ouvre des avenues au gouvernement dans un problème qui n'est pas courant, un problème pour lequel l'administration est mal armée, mal préparée. Il n'y a pas de normes, il n'y a de programmes standard. Il faut donc l'envisager sous un angle nouveau, et, ça, vous pouvez le faire. Autant j'avais des doutes sur votre intervention, parfois, dans les secteurs où la décision de l'exécutif est de sa responsabilité politique, autant je trouve admirable qu'ici le Protecteur du citoyen aille au secours de ceux qui ont tant souffert et tente de trouver des avenues de solutions qui permettent à l'administration de reconnaître ces souffrances et de tenter de les alléger le plus possible.

En tout cas, je vous remercie d'avoir pris cette initiative, et on sera très heureux — je pense que le député de Laurier-Dorion a bien fait de le souligner — de vous rencontrer autour de votre rapport.

Le Président (M. Pinard): Des commentaires? Parce que, sur le même sujet, il y a également d'autres intervenants...

M. Jacoby (Daniel): Oui, sur le même sujet.

Le Président (M. Pinard): ...qui m'ont signifié qu'ils voulaient vous poser des questions. Mais je vous cède la parole, en réplique.

M. Jacoby (Daniel): Bien, je pense que la prise de position, au niveau des parlementaires autour de cette table, va certainement encore donner plus qu'un signe d'espoir aux victimes de ces événements-là. Par ailleurs, je suis heureux de voir que, dans un domaine comme ça, on ne mette pas en doute la compétence du Protecteur du citoyen. Mais je souhaiterais...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Jacoby (Daniel): ...je voudrais, parce qu'on se parle entre nous, bien comprendre que, si jamais, avec ce genre de proposition, pour quelque raison que je

n'ai pas à juger aujourd'hui, les autorités impliquées aujourd'hui dans les procédures judiciaires disaient: Non, la voie, c'est la voie des tribunaux, et que, ce jour-là, je contestais la position du Procureur général, je souhaite qu'on continue à dire que je m'occupe de mes affaires.

M. Simard: Courte réplique.

Le Président (M. Pinard): Ha, ha, ha! Courte réplique du président de la commission.

M. Simard: Courte réplique concernant les tribunaux. À la lecture de l'ensemble de votre rapport, des communiqués de presse et du verbatim de votre conférence de presse, je me rends compte que, vous-même qui êtes juriste, professeur de droit, ancien sous-ministre de la Justice, vous avez en général une attitude assez sceptique à l'égard du rôle des tribunaux. Vous avez développé au cours des années un certain malaise face au renvoi devant les tribunaux par l'État de causes concernant les citoyens. Je suis en général d'accord avec vous, puisqu'on se gargarise depuis déjà une dizaine d'années de déjudiciarisation — je vais arriver à le dire — mais, en fait, il y a sans doute autant sinon plus de cas devant les tribunaux aujourd'hui qu'il y en avait.

Cependant, il faut faire attention aussi dans les propos. Je n'ai pas le verbatim de votre conférence de presse avec moi ce matin, mais renvoyer devant les tribunaux... Sur 150 pays reconnus aux Nations unies, il y a 125 pays où les gens aspiraient à ce que ça devienne la règle. Il ne faut pas non plus faire du renvoi devant les tribunaux une chose qui apparaisse complètement horrible. Nous sommes dans un régime de droit; le fait, pour des citoyens, d'aller devant les instances judiciaires vérifier leurs droits, ce n'est pas en soi un déni de justice. Ce qui est un déni de justice, c'est que, quand ça se fait systématiquement, connaissant les coûts d'accès à la justice et donc l'inaccessibilité pour une grande partie des citoyens, notamment des classes moyennes, celles qui n'ont pas droit à l'aide juridique, il y a certainement un problème éthique. Mais le recours aux tribunaux me semble normal. Que les enfants de Duplessis, par exemple, dans une première étape, aient eu recours aux tribunaux, je pense que tout le monde les a encouragés à le faire, et il y avait une vérification à faire. Les tribunaux, ce n'est pas toujours l'enfer que vous semblez indiquer dans votre conférence de presse du mois de décembre.

Le Président (M. Pinard): Je vais certainement vous accorder un droit de réplique.

M. Jacoby (Daniel): Ha, ha, ha! Merci, M. le Président. Lors de ma conférence de presse... Non, je suis heureux de votre question, parce que c'est évident que, vous savez, on peut prêter de nombreuses intentions ou motivations à une personne qui, de temps à autre, dit: Moi, je ne suis pas d'accord avec le recours

aux tribunaux. Ça va me permettre de vous expliquer mon point de vue tant comme ancien étudiant en droit que comme ex-professeur de droit, ex-sous-ministre de la Justice, Protecteur du citoyen puis comme citoyen tout court. Je vais vous l'expliquer.

Pour moi, le recours aux tribunaux, c'est un recours ultime. Pour moi, le recours aux tribunaux doit être utilisé lorsqu'on a épuisé tous les autres moyens de résolution des conflits. Vous savez, c'est sûr que la communauté internationale, depuis... Quand on recherche l'état de droit à travers les pays, notamment les pays en transition et les pays en voie de développement, «the rule of law», le règne du droit et l'existence de tribunaux indépendants, impartiaux, tout ça, on s'est battu, les démocraties se sont battues pour en arriver là. Chez nous, nous avons tout ça, et c'est le progrès, c'est la civilisation. Mais c'est comme le reste, il faut situer les tribunaux au bon endroit. Le tribunal, c'est quand on ne s'entend plus du tout malgré tous les efforts que tout le monde a faits de bonne foi, chacun de son côté, pour trouver une solution au problème.

Les Américains ont compris ça plus vite que nous. Depuis les années soixante-dix, les Américains, devant les engorgements des tribunaux, ont dit: Il faut chercher d'autres voies, qui s'appellent les alternatives au règlement des conflits. Alors, on a développé la négociation, la conciliation, la médiation, les conférences mixtes, les conférences d'experts, une série de mesures pour favoriser le règlement des litiges dans les sociétés; entre individus, entre l'État et des individus. Donc, pour moi, le tribunal n'est pas la seule voie de règlement.

Ce que j'ai dit l'autre jour, le 15 décembre, c'est que je ne trouvais pas acceptable que, devant des réclamations qui sont relativement claires, l'État se serve de son pouvoir et de sa force pour dire: Allez devant les tribunaux, quand on sait que dans plusieurs cas — je ne dis pas que c'est généralisé, ce sont des tendances — la responsabilité est évidente. C'est tout ce que j'ai dit. Parce que je vous dis une chose aussi, et je l'ai vécu, pas comme professeur de droit mais comme sous-ministre de la Justice, et comme Protecteur du citoyen je le vois aussi: L'État n'a pas de problème de ressources quand il utilise les tribunaux. L'État ira jusqu'en Cour suprême s'il le faut lorsqu'il est convaincu que, pour des raisons juridiques ou autres, parce qu'on ne veut pas reconnaître certaines erreurs, par exemple... C'est dur d'accepter des erreurs, surtout pour des gestes administratifs. On ira jusqu'en Cour suprême. Je vois tous les jours, et j'ai des cas en cour qui vont apparaître dans le prochain rapport annuel, des abus de procédure, dans certains dossiers, de la part des pouvoirs publics, l'utilisation à outrance, et c'est là que le problème commence.

C'est une mise en garde que j'ai faite. Je n'ai pas dit que c'était général, j'ai dit: Je vois des tendances, on observe des tendances. Et je me pose des questions, comme citoyen, en démocratie, quand je connais le déséquilibre qui peut exister entre l'appareil de l'État

et le citoyen, même le citoyen qui est fortuné. Le citoyen fortuné, ou la petite et moyenne entreprise, quand elle a des problèmes avec l'appareil gouvernemental, je peux vous dire qu'elle a de sérieux problèmes qui sont tout aussi graves que les problèmes que peut avoir le citoyen, comme on dit, ordinaire, mais qui est extraordinaire quand il a des démêlés avec l'appareil de l'État, à tort ou à raison. C'est ça, la réalité. C'est un déséquilibre absolument incroyable. L'État n'a pas de limites financières quand il s'agit de défendre ses droits ou de contester des réclamations. Le citoyen, lui, au Québec, comme dans beaucoup de juridictions... 85 % — on est rendu là, je pense — de la population n'a plus les moyens de se défendre.

● (11 h 30) ●

Je vous citerai, le cas échéant... et je ferai la preuve, le cas échéant, d'abus de procédure et de preuves qu'on le fait pour user le citoyen, sachant qu'il va lâcher à un moment donné. Je ne dis pas que c'est généralisé, mais je le vois. Et on est en démocratie. Et le rôle de l'État, par le biais du Procureur général, c'est d'assurer que les lois sont respectées, que tout le monde soit traité avec justice et équité.

Le Procureur général, au Québec comme ailleurs, est responsable de l'application des chartes des droits. Il a une lourde responsabilité. Et que de ses officiers, dans certaines procédures, à l'occasion de certains dossiers, abusent des procédures, j'appelle ça de... Vous savez, l'administration a développé différents modèles de gestion: la gestion par objectif, la gestion participative; la gestion par résultat. J'ai découvert la gestion par usure.

Le Président (M. Pinard): Sur le même sujet, plusieurs parmi vous ont demandé à prendre la parole. Est-ce sur le même sujet? Oui? Toi, c'est un petit peu plus tard. O.K. Alors, M. le député de Rivière-du-Loup, est-ce que c'est sur le même sujet? Non? Dans ce cas-là, je cède la parole au député de Frontenac et, ensuite, au député de Chomedey.

Champ de compétence du Protecteur du citoyen (suite)

M. Lefebvre: Merci, M. le Président. M. le Protecteur du citoyen, votre échange avec M. le député de Richelieu touche, évidemment... Vous avez fait référence au fait qu'on était dans un système de démocratie, au Québec. Alors, ça fait appel, cette discussion-là entre vous et M. le député de Richelieu, aux plus grands principes qui gouvernent et qui protègent notre collectivité et, également, nos citoyens, individuellement, séparément.

Il faut être très, très, très prudent; il ne faut pas que l'exception devienne la règle. La règle dans notre système, dans ce système qu'on retrouve à l'intérieur de cette démocratie, c'est la règle de droit, c'est le système judiciaire. C'est le recours ou le dommage ou la faute qui doit, quant à moi, être arbitré, décidé, évalué, autant au niveau de la faute elle-même que de la conséquence

de la faute qu'est le dommage, par les tribunaux de droit commun.

Les exceptions auxquelles vous avez fait référence, entre autres la mise en place du système «no fault» pour le dommage causé par un véhicule automobile, l'indemnisation des victimes d'acte criminel, qui n'est pas tout à fait le même «no fault» qu'en matière d'assurance automobile, de dommages causés par l'automobile, ce sont des exceptions à ce grand principe et ça part, quant à moi, d'autres principes fondamentaux et, entre autres, celui-ci.

Et lorsque vous parlez d'équité, vous reconnaissez avec moi qu'il faut être très prudent lorsqu'on parle d'équité. Parce que, au nom de l'équité, on peut causer de très grandes injustices. Parce que l'équité est arbitraire. Et il y a un principe qui dit qu'il n'y a d'équité que la loi seule. C'est une règle, un principe qui est dur mais qui est juste. Mais aussi, et vous avez raison, il faut également... Mais pas le juge. Le juge ne peut pas décider, en partant, de l'équité. Il doit, lui, décider en partant, strictement et seulement en se basant sur la règle, sur la loi. Je pense qu'on s'entend là-dessus: dura lex, sed lex. C'est toujours vrai, ces grands principes-là.

Dans ce sens-là — et je déborde un peu pour arriver à une question très précise que je veux vous poser, M. le Protecteur du citoyen — vous avez des pouvoirs, et on en a parlé, et ça rejoint un peu le questionnement de M. le député de Richelieu sur votre mandat. Les pouvoirs que vous avez, vous les détenez en particulier par les articles 13 et 27.3 de la loi constitutive du Protecteur du citoyen. À l'article 13, ce sont des pouvoirs à caractère curatif, correctif, alors que l'article 27.3, c'est cet article-là qui vous permet d'intervenir.

Est-ce que vous considérez avoir le pouvoir, si on lit 27.3, le pouvoir... Selon vous, quelle est la définition de ce pouvoir d'intervention, que vous détenez en vertu de 27.3, qui est très large: «Le Protecteur du citoyen peut [...] appeler l'attention d'un dirigeant d'organisme ou du gouvernement sur les réformes législatives, réglementaires ou administratives qu'il juge conformes à l'intérêt général»?

Est-ce que ce pouvoir d'intervention vous permet, selon vous, de faire des commentaires publics, des déclarations publiques, alors qu'en même temps vous n'auriez pas le pouvoir d'enquêter? À titre d'exemple, M. le Protecteur du citoyen, on a hier fait grand état du pouvoir que vous n'avez plus d'intervenir au niveau de la protection des droits de la jeunesse à cause de la fusion des deux organismes: protection des droits de la personne, protection des droits de la jeunesse. Est-ce que vous considérez avoir toujours le pouvoir d'intervenir par des déclarations ou des commentaires publics sur des situations générales qui pourraient faire problème au niveau de notre jeunesse sans que vous ayez le pouvoir d'enquêter sur des cas précis?

M. Jacoby (Daniel): Oui. Absolument.

M. Lefebvre: Comment conciliez-vous 27.3 avec l'article 13 et, en même temps, les discussions qu'on a eues hier autour du problème que vous vivez, provoqué par la fusion des deux Commissions et, également... Souvenez-vous, on en a parlé abondamment également, de vos inquiétudes, heureusement rassurées. Vous êtes maintenant rassuré au niveau de la déontologie policière. Comment conciliez-vous le fait que vous puissiez faire des interventions, des commentaires et, en même temps, ne puissiez enquêter sur des cas spécifiques? Est-ce que ça ne crée pas, selon vous, une espèce de paradoxe et une contradiction?

M. Jacoby (Daniel): Non. Je vais vous dire. En 1987, quand la loi a été modifiée, c'est le mot «intervention» qui a été utilisé plutôt que «enquête». Le pouvoir d'enquête, là, c'est quelques dispositions. «Intervention», au sens large du mot, lorsque quelqu'un nous demande un renseignement, nous faisons une intervention, au sens large du mot. Si quelqu'un nous exprime une plainte dans un secteur où on n'a pas compétence et que nous disons à la personne que nous n'avons pas compétence d'enquête, cependant, vous pouvez vous adresser à tel mécanisme qui, lui, aurait la possibilité de solutionner votre problème, nous faisons une intervention.

Et c'est ce sens-là que le législateur a donné à 27.3 en 1987. Ce qui veut dire que, même si le Protecteur du citoyen n'a pas de pouvoir d'enquête, il peut toujours, dans la mesure où il est dans le domaine des droits, intervenir et émettre des opinions sur des questions sur lesquelles il n'a pas une compétence d'enquête.

Lorsque j'interviens, par exemple, au niveau de la sécurité du revenu ou dans des dossiers qui concernent les personnes démunies, je n'ai certainement pas de compétence d'enquête sur Statistique Canada, mais j'utilise Statistique Canada pour illustrer mes propos, pour montrer l'évolution, et ainsi de suite.

Je trouverais ça absolument paradoxal que, au Québec, le Protecteur du citoyen ne puisse pas ouvrir la bouche sur autre chose que sur les enquêtes qu'il fait. L'important, c'est d'être dans le domaine. Et je ne me suis jamais... Vous savez, à ce moment-là, il y a des choses qui m'apparaîtraient un peu paradoxales. En 1992-1993, lorsque l'ancien ministre de la Santé et des Services sociaux a fait sa réforme de la santé et des services sociaux, nous avons été sollicité sur des questions dans le domaine de la santé. On n'avait pas compétence sur les établissements, mais on a été sollicité par les autorités de l'époque, et j'en avais parlé dans mes rapports, qu'il fallait des mécanismes de traitement de plaintes pour une meilleure protection des droits dans le domaine de la santé au niveau des établissements. Et on ne s'est jamais posé la question de savoir si le Protecteur du citoyen avait un pouvoir d'enquête ou non. Je pense qu'il y a l'argument juridique, il y a aussi l'argument, selon moi, de gros bons sens.

● (11 h 40) ●

L'important, je pense, et on en parlait un peu hier, c'est de ne pas franchir certaines limites, qui ne sont pas très claires, je dois l'admettre et je l'admets encore aujourd'hui. Mais, dans la mesure où on est dans les rapports entre l'État et les citoyens et la protection des droits, que ce soit l'État, que ce soient ses réseaux décentralisés, le Protecteur du citoyen a non seulement le droit, mais a le devoir de faire des commentaires.

Le Président (M. Pinard): Merci. M. le député de Chomedey, sur le même sujet?

M. Mulcair: Merci. Oui. Bien que le temps que le carrousel revienne, parfois le sujet a changé. Alors, moi, je tenais à rester avec deux autres questions qui ont été abordées lorsque j'ai demandé le droit d'intervenir, M. le Président. C'était notamment la question des orphelins, des enfants de Duplessis, et la question du mandat. Je trouve, à ce propos, intéressant de revenir sur quelque chose qui a été discuté hier à propos du mandat du Protecteur du citoyen et celui à l'égard, justement, des questions de la protection de la jeunesse.

Avec le rapport qu'il s'apprête à rendre sur les orphelins de l'époque de Duplessis, le Protecteur du citoyen est peut-être en train de démontrer avec beaucoup d'éloquence l'importance de conserver ses capacités d'intervenir dans ces dossiers-là, car, peut-être que dans 10, 15 ou 20 ans, une autre commission des institutions, d'autres parlementaires vont être en train d'étudier un autre rapport qui va dire: Dans les années quatre-vingt-dix, faute de ressources, on a fait défaut, au Québec, même de respecter le droit international, car on incarcérait dans les mêmes lieux que des jeunes délinquants accusés et condamnés pour des crimes des jeunes personnes qui vivaient des problèmes familiaux et qui étaient plutôt des cas d'aide sociale.

Et c'est ce qui se passe au Québec à l'heure actuelle, c'est une réalité, et c'est effectivement à l'encontre du droit international que ça se fait aujourd'hui au Québec. Je pense qu'on n'aurait donc pas besoin de regarder plus loin pour comprendre à quel point il est primordial que cette erreur de l'année dernière soit réparée et que le mandat du Protecteur du citoyen en matière de protection de la jeunesse revienne, bien que, comme la discussion avec mon collègue, le député de Frontenac, vient de le démontrer, ça n'empêche pas non plus le Protecteur du citoyen de formuler ses commentaires.

On le voit dans d'autres dossiers, le Protecteur du citoyen n'a pas, par exemple, juridiction en ce qui concerne les ordres professionnels, mais il a compétence sur l'Office des professions du Québec, qui, à son tour, doit veiller à ce que les ordres fassent leur travail de protection du public. Donc, lorsqu'il y a défaut manifeste, parce qu'il y a cinq appels concernant les notaires ou les médecins, ou peu importe, au cours d'une période donnée, bien, ils sont capables de poser les questions qui s'imposent à l'organisme en question, et c'est bien ainsi.

Mais je pense que c'est une importante faille qu'on vient justement de déceler dans le mandat du Protecteur du citoyen et je pense que c'est effectivement important que non seulement la protection de la jeunesse soit couverte, mais je pense effectivement que si l'argument, c'est: Maintenant, c'est fusionné, et il n'avait pas compétence sur la Commission de protection des droits, pour ma part, la logique va dans l'autre sens que celle prônée par le gouvernement actuel. Moi, je dirais: À ce moment-là, donnons-lui compétence également sur la Commission des droits de la personne, où il y a effectivement des problèmes administratifs invraisemblables. Les délais sont absolument inacceptables et, à mon sens, la Commission des droits de la personne du Québec ne fonctionne pas, au moment où on se parle; elle ne fonctionne pas, effectivement. Je pense que c'est plutôt dans ce sens-là qu'il faut aller plutôt que dans le sens inverse, ce qui a été proposé jusqu'à date.

Vous avez aussi, M. le Protecteur du citoyen, mentionné que l'État disposait de moyens illimités lorsqu'il s'agissait de procès, et je suis tout à fait d'accord avec vous, et que, parfois, effectivement, cette capacité engendre des abus. Vous connaissez fort bien le système, la terminologie qui existe dans d'autres juridictions, on appelle ça «whistle blower legislation». C'est une, si on peut dire... Changeant un peu de métaphore en français, on parlerait peut-être plutôt de «sonneur d'alarme», la personne qui dit «il y a une illégalité» et en parle publiquement.

On a vu, dans le cas des contrats Le Hir, que les deux seules personnes qui ont été réprimandées et qui ont eu des problèmes, c'étaient les personnes qui ont dénoncé l'illégalité de ce qui se faisait et pas les gens qui ont été en arrière. Je ne sais pas, M. Jacoby, si vous vous souvenez, mais il y a eu aussi il y a quelques années — en 1993, si ma mémoire est bonne — des problèmes à la Commission des courses du Québec. Il y a eu congédiement du président d'alors, M. Beaudoin, et une des victimes collatérales là-dedans était le seul enquêteur qui existait à la Commission des courses du Québec, qui a été remercié de ses services au terme d'un contrat qui prévoyait effectivement qu'on pouvait procéder ainsi, bien qu'aux termes du droit civil ça ouvre des questions qui sont effectivement prévues pour être débattues devant les tribunaux.

On m'informe que, du côté du gouvernement, qui est représenté par un avocat de beaucoup d'expérience, qui détient un mandat à cette fin, on a demandé dans un cas, on a dit qu'on avait besoin de 30 jours de procès. Il s'agit d'une cause pour congédiement sans cause juste et suffisante. Et il y a deux parties impliquées: il y a un avocat qui a un mandat pour représenter le président congédié, qui reçoit un mandat payé par le gouvernement, et un autre pour représenter l'État en tant que tel, la Commission en tant que telle. Et, dans un cas, on a demandé 30 jours de procès puis, dans l'autre, une dizaine ou une douzaine de jours de procès. Alors, justement, pour être un avocat d'expérience et qui a déjà pratiqué en pratique privée, vous savez ce que ça peut

représenter pour la personne congédiée qui, en fin de compte, cherche juste à avoir une sorte de redressement de son cas.

Parce que, tout ce que cette personne a fait, c'est son travail. Elle avait fait son boulot et, pour avoir fait son boulot, dans un régime qu'on sait aujourd'hui qu'il était pourri, pour utiliser un terme commun mais clair, s'est fait remercier de ses services. Et je trouve effectivement que ça vous donne raison, M. Jacoby, quand on voit des cas comme ça où on est prêt à utiliser des moyens pour user l'autre partie et pour s'assurer que, malgré l'injustice qui a été faite à son endroit, ça ne soit pas, à toutes fins pratiques, possible de le faire. Alors, je vous remercie pour votre intervention, et peut-être, maintenant que vous l'avez soulevé, que je vais me permettre de vous envoyer les autres informations concernant le cas en question parce que, pour ma part, je trouve ça scandaleux.

Le Président (M. Pinard): Un léger commentaire, M. Jacoby?

M. Jacoby (Daniel): Non, je n'ai pas de commentaires, M. le Président.

Le Président (M. Pinard): Parfait. Alors, je cède la parole maintenant au député de Drummond.

M. Jutras: Moi, c'était vraiment sur le même sujet, là, les orphelins de Duplessis. J'aurais seulement une petite question puis, après ça, je voudrais intervenir sur autre chose. Est-ce que je vais pouvoir le faire dans le même temps?

Le Président (M. Pinard): Allez.

M. Jutras: Concernant les orphelins de Duplessis, votre rapport, je sais qu'il était question qu'il soit prêt en février. Est-ce que c'est toujours le cas?

M. Jacoby (Daniel): Non, ça ne sera pas le cas, et j'ai rencontré le comité vendredi dernier. Il est arrivé deux choses. D'abord, cette approche à laquelle j'ai réfléchi, ce n'est pas une approche simple, alors, ça va demander beaucoup de recherche et d'analyse. Deuxièmement, malgré tous les efforts que je peux faire, je ne peux pas détacher une personne à plein temps pour traiter le dossier, parce que nous en avons d'autres. Mais nous avons convenu avec le comité que, pour eux en tout cas, c'était très acceptable que le rapport soit complété fin avril, début mai.

M. Jutras: D'accord. Maintenant, concernant votre mandat, là, je suis d'accord avec vous, M. le Protecteur du citoyen, quand vous dénoncez le fait que l'État, fort de sa position financière, là — puis on pourrait parler longuement de sa position financière, mais de sa force financière — dise: Bon, adressez-vous aux tribunaux. C'est facile. Cependant, en faisant réfé-

rence à votre rapport, vous savez que, selon la loi, selon l'article 18 — je pense que c'est l'article 18 — vous n'avez pas juridiction, là, quand il y a possibilité d'un recours légal.

Oui, c'est l'article 18, paragraphe 1°, qui dit: «... lorsque la personne [...] dispose d'un recours légal, susceptible de corriger adéquatement et dans un délai raisonnable la situation préjudiciable».

• (11 h 50) •

Il y a deux de vos interventions à ce chapitre, là, que je trouve un peu discutables, et je voudrais savoir comment vous tirez la ligne. Lorsque, par exemple, à la page 21 de votre rapport, vous traitez de l'insoumission de soumissionnaires, là, où le ministère des Ressources naturelles est allé en appel d'offres relativement à la révision cadastrale, et aussi lorsque vous parlez d'appels d'offres de contrats de déneigement, encore là. Le ministère impliqué, c'était le ministère des Transports.

Moi, dans ces deux cas-là, il m'apparaît qu'il y avait un recours légal et qu'il y avait facilité de s'adresser aux tribunaux. Et, dans l'un et l'autre cas, vous intervenez et, somme toute, vous prenez la cause. Dans un cas, on voit que ça semble être l'impasse, dans le cas du ministère des Ressources naturelles, et, dans l'autre cas, on voit qu'il y a eu un règlement puis qu'un montant de 90 000 \$ a été accordé aux gens.

Alors, ma question, c'est de savoir où est-ce que vous tirez la ligne? Quand il y a un recours légal, vous n'avez pas à intervenir. Et, moi, dans ces deux cas-là, il m'apparaît qu'il y avait possibilité de recours légal assez aisément. Et, dans l'un et l'autre cas, vous devenez en quelque sorte l'avocat et vous intervenez.

Le Président (M. Pinard): M. le Protecteur.

M. Jacoby (Daniel): Merci, M. le Président. Oui, il y a l'article 18, paragraphe 1°, mais il faut le lire au complet: «Le Protecteur du citoyen ne peut intervenir [...] lorsque la personne ou le groupe dont les intérêts seraient visés par l'intervention dispose d'un recours légal, susceptible de corriger adéquatement et dans un délai raisonnable la situation préjudiciable».

Il ne faut pas s'arrêter à «recours légal». Et le débat que j'ai régulièrement avec certaines instances gouvernementales, c'est qu'on évoque l'article 18, paragraphe 1°, en me disant: Protecteur du citoyen, il y a un recours légal, retirez-vous. Alors, la difficulté, c'est qu'on ne s'entend pas sur l'interprétation à donner à cet article. Le Procureur général prétend que c'est lui qui doit interpréter l'article, et, moi, je prétends que ce n'est pas au Procureur général d'interpréter l'article. Et, même s'il devait l'interpréter, il faudrait qu'il suive la Cour suprême du Canada, dont j'ai parlé hier, dans l'arrêt B.C. Power, interprétation libérale.

Ce que dit l'article, c'est que si une personne dispose d'un recours légal susceptible de corriger adéquatement et dans un délai raisonnable la situation préjudiciable, le PC doit se retirer. D'accord, mais qu'est-ce que c'est maintenant qu'un recours légal? Un recours

légal, c'est un recours qui est prévu par la loi; il faut que ça soit prévu par une loi.

Susceptible de corriger adéquatement. Que veut dire le mot «adéquatement»? Est-ce que c'est toujours une réparation monétaire ou pas? Par ailleurs, on sait que les recommandations du Protecteur du citoyen, il n'y a pas de limites quant à la nature des recommandations qu'il peut faire. Et «dans un délai raisonnable». Qu'est-ce que c'est qu'un délai raisonnable?

Alors, ce que vous mentionnez là, je dois vous dire que, dans l'administration, on nous le sert généralement. Et, moi, je prétends que ce n'est pas à l'administration pour laquelle le Protecteur du citoyen a un mandat de surveillance de vouloir interpréter l'article 18, paragraphe 1°. Je prétends que ça doit être interprété en vertu de la décision que la Cour suprême du Canada a rendue en 1984, pour dire qu'il fallait toujours interpréter les pouvoirs du Protecteur du citoyen dans le sens le plus ouvert possible.

Vous savez, ce genre de disposition, on le retrouve dans la presque totalité des lois d'ombudsman au Canada et ailleurs. Mais, quand je regarde le genre de réclamation que j'ai, à la lettre, je pourrais dire qu'il faudrait que l'on se retire dans 75 % des dossiers, ou pas loin de ça. Ce n'est pas ça que le législateur a voulu faire. Cette loi a été écrite en 1968. Et, en 1968, le pouvoir judiciaire existait, les tribunaux existaient, les recours existaient. Il n'y avait pas l'aide juridique, mais il y avait ce qu'on appelait l'aide judiciaire, et ainsi de suite. Le législateur était au courant de tout ça.

Si le législateur avait voulu vraiment exclure le Protecteur du citoyen de ce type d'intervention, il n'aurait jamais, par exemple, à l'article 26.1, dit que le Protecteur du citoyen peut intervenir lorsqu'un fonctionnaire «a fait preuve [...] de négligence». La négligence, c'est la faute civile. Si on a dit au Protecteur: Vous pouvez intervenir, et que, par ailleurs, on a dit au Protecteur: Vous pouvez faire les recommandations que vous jugez utiles, si on est en matière de négligence, les chances sont très fortes que je dise que c'est une négligence, et peut-être une faute lourde, au sens qu'on dit en droit, et je vais peut-être recommander une indemnisation. Et je suis en pleine juridiction.

Quand on dit aussi, à 26.1, que le Protecteur peut intervenir lorsque quelqu'un a violé la loi, si un fonctionnaire a violé la loi, c'est sûr qu'il y a un recours devant les tribunaux; il y en a un, un recours devant les tribunaux. Est-ce que c'est nécessairement le recours le plus adéquat?

Quelqu'un a commis une erreur de droit ou de fait. Erreur de droit. Est-ce que le Protecteur va prendre une requête pour jugement déclaratoire pour faire interpréter comment on aurait dû interpréter telle loi, quand je prétends qu'un fonctionnaire s'est trompé dans l'interprétation d'une loi? Est-ce que, lorsqu'on a commis une erreur de fait et qu'il y a un dommage, le Protecteur va se retirer parce qu'il y a l'article 18, paragraphe 1°, qui dit que... et ainsi de suite?

Alors, il faut, je pense, quand on regarde la loi du Protecteur et les raisons pour lesquelles ça a été créé, tenir compte de tout l'environnement et considérer que le Protecteur n'est pas un compétiteur. Il n'est pas un compétiteur des tribunaux et il ne se substitue pas aux tribunaux. Le Protecteur du citoyen, l'ombudsman dans les autres pays, est une institution dont le rôle est de vérifier si l'administration s'est comportée correctement ou pas, au sens juridique du mot comme au sens de «raisonnabilité» du mot. Et, en ce sens-là, on va un peu plus loin que les tribunaux.

Et les lois disent: Une fois que vous avez constaté un manquement, vous pouvez faire les recommandations que vous jugez utiles dans les circonstances. Et c'est ce que nous faisons. Si j'arrive à un cas de négligence et que je considère que la personne a été victime de cette négligence, je vais dire au gouvernement, après avoir fait une enquête neutre, objective, impartiale, sans préjugé en partant pour le citoyen, je vais dire au gouvernement: Voici, moi, je considère que c'est un cas de négligence et c'est un cas qui doit être réglé par une indemnité.

Mais si, de l'autre côté de l'appareil, on me dit: Il n'y a que les tribunaux qui ont le droit de dire que la négligence existe, c'est que de l'autre côté on n'a pas compris c'était quoi, le rôle des tribunaux. Le tribunal, c'est un recours ultime; c'est la justice traditionnelle. Le Protecteur du citoyen est un recours de justice douce, au même titre que la médiation, au même titre que la conciliation, au même titre que l'arbitrage. Et c'est un recours, ce n'est pas un groupe de pression, ce n'est pas un organisme «advocacy».

Alors, je suis très heureux que vous me posiez cette question parce que c'est le genre de discussion que je ne peux même pas avoir avec les autorités dans les ministères, et on lance partout cette idée que le Protecteur est toujours en dehors de sa juridiction. Bien, mon Dieu, je trouve que je suis fort trop payé pour être autant en dehors de ma juridiction. Ça n'a pas de bon sens! Et les 80 personnes qui travaillent avec moi sont trop payées aussi, puisqu'on est toujours en dehors de ce qu'on devrait faire.

● (12 heures) ●

Vous savez, quand je parle de changement de culture organisationnelle dans l'appareil de l'État, il faut admettre que le Protecteur du citoyen, au-delà qu'il dérange le monde, c'est sûr, il rend justice en même temps. Quand je dis, par exemple, qu'une plainte sur trois est fondée ou qu'une plainte sur quatre est fondée, c'est que, trois fois sur quatre, elle n'est pas fondée, donc, l'administration avait raison d'agir comme ça. Je ne suis pas un «advocate» et je ne suis pas un juge. Tout ce que je fais, c'est ce que l'économie de cette loi me dit de faire et que mon prédécesseur, d'ailleurs, mes prédécesseurs... Le premier qui a été le Protecteur du citoyen, en l'occurrence, Me Marceau, qui est aujourd'hui juge à la Cour fédérale. Me Marceau, dès le départ, s'est fait poser cette question par l'administration: Mais oui, mais on est en matière de responsabilité civile, qu'est-ce que vous faites là? puis il y a un recours légal. Me Marceau

a écrit des pages et des pages sur l'interprétation qu'il donnait à ce sens-là, en disant que le législateur n'était pas fou quand même quand il a écrit ça; ça devait être un juriste qui a écrit ça; puis la justice a dû mettre son nez dedans; il n'était pas fou, le législateur; le législateur n'écrit pas pour ne rien dire, il voulait dire quelque chose. Mais, ça, vous ne l'entendez jamais parce qu'il y a des personnes qui ont décidé que le Protecteur n'était qu'un compétiteur. Le Protecteur n'est pas un compétiteur de personne. Le Protecteur, il reçoit des plaintes, examine si elles sont fondées ou si elles ne sont pas fondées et, si elles sont fondées, il demande à l'administration de corriger la situation. Et toute la loi est ainsi écrite que... négligence, erreur, violation de la loi, si je n'avais pas le pouvoir de proposer des indemnités...

Maintenant, il y a une autre chose qu'il faut prendre en compte. Est-ce que le recours aux tribunaux... et je suis un de ceux qui ont le plus grand respect et, contrairement à ce qui a pu être dit tout à l'heure, je n'ai absolument aucune réserve sur le rôle des tribunaux. Mais je considère, comme beaucoup de personnes aujourd'hui, qu'on est rendu à un stade où il faut mettre les tribunaux comme vraiment le dernier recours. Et ils sont là pour ça. C'est un pouvoir indépendant qui, ultimement, aura à trancher les choses si des gens ne s'entendent pas. Et c'est un rôle des plus importants dans notre société. Mais ce n'est pas parce que les tribunaux rendent des décisions exécutoires, que d'autres rendent des décisions qui sont un pouvoir moral et de recommandation...

Le Président (M. Pinard): Question supplémentaire, M. le député de Drummond?

M. Jutras: Bien, là, je trouve ça intéressant, votre réponse. Mais, en tout cas, ce que j'en retiens, c'est que votre compétence, elle est très large. C'est tout un débat.

M. Jacoby (Daniel): Effectivement. C'est sûr que la compétence est très large. C'est ça. Moi, qu'est-ce que vous voulez que je... Je ne peux pas vous dire plus. Tout ce que je peux vous dire: elle est large, et je l'occupe. Et, si je ne l'occupais pas, je me ferais aussi reprocher de ne pas l'occuper. Alors, je fais mon travail... Ce n'est pas des caprices, mes interprétations de ma compétence. Et je n'ai pas de «power trip», je peux vous le dire.

Le Président (M. Pinard): Excusez-moi. Est-ce que je peux vous demander de rétrécir le plus possible vos réponses? Parce que je vois que le temps file de façon magistrale, et nous avons quand même des interventions à effectuer à la fin, de 12 h 30 à 13 heures, des interventions de la part du président de la commission, également du député de Laurier-Dorion, vos commentaires, et, également, nous devons intervenir sur ce qui a été discuté hier concernant la motion.

Documents déposés

Sur le même sujet, je vais reconnaître le député de Chomedey, qui a demandé d'intervenir sur le même sujet. Mais, avant, permettez-moi — parce que, comme je disais, le temps file — j'ai reçu de la part du Protecteur du citoyen trois lettres concernant la déontologie policière, concernant également les perquisitions policières, avec le sous-ministre de la Sécurité publique. Alors... Pardon? J'en fais le dépôt pour vous permettre d'en recevoir chacun une copie. Ça va?

M. Lefebvre: Je vous rappelle l'engagement pris par M. le député de Richelieu hier.

Le Président (M. Pinard): Oui.

M. Lefebvre: D'accord.

Le Président (M. Pinard): C'est pour ça qu'on voudrait terminer à 12 h 30, pour aborder ça.

M. Lefebvre: Merci.

M. Marsan: M. le Président, pensez-vous que j'aurais le temps d'insérer une question avant la fin de nos travaux ce matin, dans le domaine de la santé?

Une voix: Oui, oui.

Le Président (M. Pinard): Vous le demandez avec tellement de délicatesse que je ne pourrais pas refuser.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Marsan: Merci.

Le Président (M. Pinard): M. le député de Chomedey.

Champ de compétence du Protecteur du citoyen (suite)

M. Mulcair: Oui. Une question très brève, M. le Président, pour justement revenir à un sujet que j'avais abordé avec M. Jacoby tantôt. J'aimerais bien entendre sa pensée sur cette notion d'introduire dans la législation québécoise une protection pour les «whistle blowers», ce dont j'ai parlé tout à l'heure. Est-ce qu'il s'est déjà prononcé là-dessus? Et, sinon, est-ce qu'il a une pensée là-dessus?

M. Jacoby (Daniel): Je ne me suis jamais prononcé là-dessus et, à première vue... J'y réfléchis. À première vue, je ne peux pas être d'accord avec ce genre de technique là. Je pense qu'il y a d'autres techniques qui sont plus respectueuses des institutions qui peuvent être envisagées. J'ai eu l'occasion d'en discuter

avec le Syndicat des professionnels du gouvernement, qui veulent avoir un système comme ça. Mais ça met en cause tellement de principes qu'on peut s'interroger sur la mécanique. Et c'est surtout une question de mécanique. Je pense qu'on a besoin d'oxygène dans le système, et ce n'est peut-être pas par le «whistle blower». On aura une conférence avec les ombudsmans américains à Saint-Louis, je dois donner une conférence, et on doit, entre autres, discuter de ce concept de «whistle blower».

M. Mulcair: O.K.

M. Jacoby (Daniel): Après, j'aurai peut-être une opinion plus arrêtée.

M. Mulcair: D'accord. J'attends avec impatience de connaître le fruit de votre réflexion là-dessus, parce que, comme vous le savez, des provinces, telle l'Ontario, l'ont introduit. C'est monnaie courante aux États-Unis, et je pense qu'on a eu... On en a parlé tantôt, il y a des exemples récents qui sont troublants. Je partage votre préoccupation pour les institutions, mais je crois aussi, pour reprendre votre terme encore une fois, que ça a besoin d'oxygène, et je n'irais pas, pour ma part, jusqu'au libellé qu'on a connu en Ontario, où on a parlé de «toute irrégularité» ou des choses comme ça. Je pense que, justement là, on commence à jouer dans les questions d'opportunité. Mais lorsqu'il s'agit d'illégalité, je pense que le principe doit être très clair. On va protéger les gens, on doit protéger les gens qui dénoncent une illégalité dans le système, quitte à ce que cette protection passe par la capacité d'aborder le Protecteur du citoyen. Mais je pense que ça vaut la peine de réfléchir davantage. J'aborderai à nouveau la question avec vous une fois que vous aurez eu l'occasion de prendre plus connaissance du dossier suite à vos rencontres avec vos collègues américains.

Le Président (M. Pinard): Alors, je reconnais M. le député de Rivière-du-Loup.

M. Dumont: Merci, M. le Président. D'abord, juste pour faire un commentaire sur toute la question qui vient d'être discutée, je pense que si le Protecteur du citoyen existe, c'est qu'il y avait quelque part reconnaissance par le gouvernement que, dans nombre de cas, le recours légal est purement théorique. Et puis qu'on regarde à l'heure actuelle entre ceux qui ont droit à l'aide juridique et ceux qui ont véritablement le moyen d'entreprendre un recours légal contre un joueur aussi puissant que l'État, c'est une gamme de personnes qui réussissent, avec un salaire moyen, à se ramasser 3 000 \$ d'économies par année, dont 80 % est dans un REER, et qui vont travailler 10 ans puis ils vont être obligés de dépenser toutes les économies de leur vie pour se défendre contre le gouvernement. C'est pour ça que le Protecteur du citoyen a été mis en place, pour avoir une justice plus douce. Je pense que c'est ce qui justifie un certain nombre d'interventions. Je voulais faire ce commentaire-là.

Contrôles effectués par la Régie des rentes du Québec

Mon autre question ne touche pas du tout ce sujet-là. Je lisais certaines choses sur la Régie des rentes du Québec, des cas précis que vous avez touchés, et il y a une procédure dont j'ai été mis au courant par une situation précise, et je voulais savoir si vous avez déjà eu l'occasion d'étudier ça. La Régie des rentes du Québec, au bout de 10 ans, et je ne suis pas certain du délai mais je pense que c'est 10 ans, révérifie tous ses cas, c'est-à-dire écrit aux gens, leur dit: Vous êtes bénéficiaire et on vérifie si... entre guillemets, on vérifie si vous existez encore. Donc, pour s'assurer que les gens sont toujours à la même adresse et pour être sûre qu'elle n'envoie pas des chèques dans le vide qui soient, par exemple, récupérés par d'autres personnes ou qu'il n'y ait pas de cas de fraude.

Ce qui se passe — et, moi, je l'ai vécu dans mon comté — si la personne reçoit ça et dit: Moi, mon cas n'a pas changé, je n'ai pas déménagé... la personne n'a pas beaucoup d'instruction, elle est toute mêlée dans ses papiers, ne retourne rien. La personne reçoit une lettre deux ou trois mois plus tard, je pense que c'est trois mois plus tard, qui lui dit: Bien, vous n'êtes plus admissible. Sans aucune raison, sans faire référence à la procédure précédente, sans justifier ce qui se passe. Dans le fond, ce qu'on lui dit, c'est: Si vous existez encore, vous n'aurez plus de Régie des rentes du Québec. Puis, de fait, à partir de la réception de cette lettre-là, il n'y a plus de chèque qui rentre. Et aucune justification. Moi, quand on m'arrive à mon bureau de comté avec la lettre, il n'est même pas dit pourquoi, ou que c'est parce qu'elle n'a pas répondu préalablement à une vérification. On dit simplement: Fini.

Je ne sais pas si vous avez déjà eu l'occasion... Mais je voyais partout, vous parlez de justification, d'explication, de justification de décision. Il me paraissait que, là — je suppose que c'est une procédure courante — il y avait là une faille assez majeure.

• (12 h 10) •

M. Jacoby (Daniel): C'est ça. Et nous sommes intervenus dans des situations comme celle-là ou analogues à celle-là. Parce que, quand l'appareil public, quand les administrateurs mettent sur pied des processus de contrôle, ils oublient que la population n'a pas leur niveau d'éducation, ils oublient que la population non seulement n'a pas leur expérience, mais n'a pas leur pouvoir, n'a pas leur information. Et, alors, c'est ce que j'appelle des solutions mur à mur. On écrit en présumant que la personne est une personne qui est responsable au sens où l'administration l'entend et au sens où cette personne peut comprendre tout ça, alors qu'on sait très bien qu'il y a, au Québec, 800 000 analphabètes, on sait très bien qu'il y a des personnes qui ne voient pas très clair, chez les personnes âgées, et on touche des groupes de personnes âgées pour la plupart des cas, et aussi le fait qu'on ne peut pas comprendre les processus gouvernementaux, ce qui fait que, dans certains cas particuliers, nous sommes intervenus.

Moi, ce que je pense quand il s'agit de perte de droit comme ça, c'est qu'il faudrait humaniser une partie du processus, en ce sens qu'on envoie des avis à tout le monde à toutes les années pour vérifier si la personne est encore vivante, et c'est tout à fait normal, et, à partir du moment où on ne reçoit pas de réponse dans un délai déterminé, qu'un fonctionnaire prenne le téléphone et parle à la personne. Ça va prendre deux minutes pour vérifier si elle est vivante ou pas, si elle est là ou pas. Et, s'il a des doutes, à ce moment-là, il agira suivant la loi.

Mettre un peu d'humanité dans les rapports avec les citoyens, et, ça, ça ne coûte pas cher et on risque de commettre beaucoup moins d'injustices. Parce que quand vous déclenchez... quand vous débarquez d'un processus administratif, là, ça a pris bien du temps pour être dessus, quand vous débarquez, vous débarquez, puis, vous remettez dessus, ça prend du temps. Même si c'est rétroactif, entre-temps, vous n'avez pas eu l'argent. Vous serez peut-être obligé d'emprunter, emprunter aux parents, aux amis. Et on sait que les personnes âgées sont d'une fierté extraordinaire et n'aiment pas emprunter, même pas à leurs enfants. Et, alors, on les met dans des situations épouvantables. Donc, je pense que l'humanisation des services gouvernementaux peut se faire à des coûts minimes.

Le Président (M. Pinard): Mme la députée de Sherbrooke.

Champ de compétence du Protecteur du citoyen (suite)

Mme Malavoy: Merci. Pendant qu'on se posait des questions tout à l'heure sur le sens de votre mission et, entre autres, vos rapports avec ce qui se fait dans les tribunaux, je regardais un peu les motifs de lésion pour les plaintes, parce que c'est un portrait, dans le fond, de ce que vous faites de façon assez concrète. C'est à la page 37; c'est un des derniers tableaux. Et je me faisais la réflexion suivante. C'est que, dans le fond, il y a un certain nombre de motifs de plainte qui tiennent vraiment à des choses qui questionnent l'appareil gouvernemental dans son fonctionnement. Quand on parle de délai déraisonnable, quand on parle d'inaccessibilité, quand on parle peut-être, quoique je ne sois pas sûre du terme... et d'inaction, par exemple, il me semble que, si je regroupe ces catégories-là, j'ai pour plus de la moitié des plaintes fondées, donc des plaintes que vous reconnaissez comme étant tout à fait valables... j'ai des problèmes qui sont des problèmes de fonctionnement de l'appareil ou des appareils. Et il y en a un certain nombre d'autres, comme, par exemple, l'acte déraisonnable ou inéquitable, qui, là, sont vraiment un pourcentage important mais moins grand. Et il me semble que ça donne un portrait, justement, de... J'essayais de voir ça comme un portrait de l'amplitude de votre mandat et j'aimerais avoir votre réaction pour savoir si je lis bien, que, dans le fond, la grande majorité des plaintes que

nous faisons à votre égard, qui sont déposées à votre bureau, traitent de problèmes qui n'ont pas besoin d'une intervention judiciaire mais qui auraient besoin d'une réforme administrative. J'aimerais vous entendre là-dessus.

M. Jacoby (Daniel): Oui, effectivement, en se basant sur les chiffres, je peux vous dire que, par exemple, ce que j'appellerais l'efficacité de l'administration... Là, on parle de délai déraisonnable et d'inaccessibilité des services. Ça, c'est très relié à l'administration, indépendamment des questions de responsabilité, ces choses-là. Ce que je peux dire, c'est qu'au fil des ans le délai déraisonnable et l'inaccessibilité aux services, ça s'est accru en termes de plaintes fondées. Donc, moi, j'en perçois une détérioration des services publics. Et on ne parle pas de petites choses. On parle d'inaccessibilité à l'information, d'inaccessibilité au personnel. On parle de délai déraisonnable. Bon.

Alors, c'est sûr que... Mais, pour le citoyen... Je vais me placer du point de vue du citoyen tel que je l'entends et tel que vous l'entendez aussi dans votre bureau, dans votre circonscription. Le citoyen vient nous voir ou vous voir dans votre bureau de comté puis il vous explique: Moi, ça fait quatre mois que j'attends un chèque de la CSST ou de ci ou de ça. Et puis, l'autre, il se plaint de quoi? Il se plaint d'un délai déraisonnable. Il trouve que ça n'a pas de bon sens, la lourdeur de la machine. Alors, vous intervenez et puis vous faites en sorte que le chèque soit émis.

Mais, derrière un délai déraisonnable, on peut trouver un tas de choses qu'on ne pouvait pas imaginer. Ce n'est pas juste une question de processus. Il peut y avoir des délais déraisonnables tout simplement parce qu'il y a une nouvelle interprétation qui est faite, dans un service juridique, de telle norme de la loi qui fait que l'on n'est plus sûr de payer. Alors, ça, ça prend du temps. Mais c'est des questions de fond qui entraînent le délai. Le délai déraisonnable peut être occasionné par des questions de processus autant que par des questions de fond. Et, pour le citoyen, quelle que soit la raison pour laquelle il se plaint, et qu'il se plaigne à tort ou à raison, pour lui, c'est du pareil au même, il se sent, à tort ou à raison, victime d'une injustice.

Mais, et je termine, M. le Président, je dis: Il y a certainement — et c'est pour ça que j'ai, dans l'avant-dernier rapport annuel, proposé un pacte social entre l'administration et les citoyens et que je dis aujourd'hui qu'il faut maintenant un code des citoyens dans ses rapports avec les services publics. C'est justement parce qu'il y a un aspect administratif énorme où il y a des changements à apporter. Et aussi, comme tout est interrelié, je pense qu'il faut aller plus loin que la simple question de management. Mais, la question du management, c'est fondamental, c'est absolument fondamental. On ne gère pas l'humain comme on gère un budget, et c'est ça, une des problématiques. On ne gère pas des processus comme on... On ne s'occupe pas du citoyen comme on s'occupe de l'élaboration d'un

processus. Et tous les processus doivent être faits en fonction de la commodité du citoyen et non pas en fonction de la commodité de l'administration.

Le Président (M. Pinard): Alors, je reconnais maintenant le député de Robert-Baldwin.

Domaine de la santé et des services sociaux

M. Marsan: Merci, M. le Président. Peut-être, en commençant, souligner mon appréciation d'avoir le privilège d'être ici et de pouvoir discuter avec le Protecteur du citoyen, Me Jacoby. C'est à titre de critique dans le domaine de la santé et des services sociaux que je voudrais faire cette intervention.

Comme vous le savez, nous avons un contexte, dans le domaine de la santé, qui est complètement changé depuis un an et demi. Nous faisons face à une réforme et, de l'avis de notre parti, mais aussi, je pense, ça reflète bien ce que la population pense, nous croyons que cette réforme est un peu faite vite, qu'il y a peut-être certaines lacunes au niveau du processus de consultation. À titre d'exemple, je voudrais simplement rappeler que, lorsqu'on a étudié le projet de loi 83, qui est devenu la loi 83, eh bien, malheureusement, en commission parlementaire, on n'a pas pu entendre aucun des groupes qui représentaient les patients, qui représentaient les différents intervenants dans le domaine de la santé. On sent que cette réforme suscite des tensions. Ce n'est pas juste une affirmation, je crois qu'on n'a simplement qu'à regarder les journaux, écouter la télévision, les commentateurs à la radio.

Nous avons déposé des signatures de pétitions durant le printemps dernier. Nous avons déposé près de 400 000 signatures qui représentaient des gens qui étaient inquiets par la fermeture des établissements de santé, les hôpitaux particulièrement. Nous avons également entendu des inquiétudes des gens de la curatelle publique. Certaines critiques sont avancées en ce qui concerne les soins alternatifs, qui sont insuffisants. Par exemple, on fait un virage ambulatoire puis le programme d'assurance-médicaments n'est pas encore sur pied, ou les CLSC n'ont pas reçu les argents nécessaires au maintien de services à domicile.

● (12 h 20) ●

J'entendais tantôt avec beaucoup de respect ce que vous disiez sur l'humanité dans les rapports avec les citoyens, et je pense qu'on sait également que les citoyens peuvent être patients. Malheureusement, ils sont aussi patients à l'occasion. Alors, je me demandais si c'était votre intention, Me Jacoby, de vous pencher sur la protection du patient dans son ensemble par rapport à la réforme actuelle.

M. Jacoby (Daniel): Effectivement, nous recevons de plus en plus de plaintes du réseau de la santé et des services sociaux. Cependant, et je pense qu'on appréciera, je n'ai pas le pouvoir pour intervenir.

aucun pouvoir pour intervenir dans le réseau de la santé, et c'est unique au monde qu'un protecteur du citoyen n'ait pas de pouvoir pour intervenir dans le domaine de la santé et des services sociaux.

M. Sirros: Juste une curiosité, si vous permettez, M. le Président. Quel est le fondement de cette exclusion?

M. Jacoby (Daniel): Le fondement de l'exclusion, c'est que, quand la loi a été écrite, en 1968, il n'y avait pas le réseau décentralisé, il n'y avait que des fonctionnaires dans l'appareil. Alors, quand on a écrit la loi, on a référé aux ministères et organismes régis par la loi sur le service civil, à l'époque, la fonction publique. Ça, c'est une raison. Quand on a...

M. Sirros: À ce moment-là, ça s'appliquait. À ce moment-là, vous aviez le pouvoir.

M. Jacoby (Daniel): Oui, mais, à l'époque, en 1969, il n'y avait pas le réseau décentralisé encore, et c'étaient des employés publics, et il y avait toute la conversion du réseau des communautés, et ainsi de suite.

M. Sirros: Donc, vous pouviez investiguer sur le réseau public, à ce moment-là.

M. Jacoby (Daniel): On pouvait, dans la mesure où il y avait des fonctionnaires là-dedans.

M. Sirros: Voilà.

M. Jacoby (Daniel): Moi, je n'étais pas là. Mais l'autre raison, c'est que... Alors, la raison, c'est comme ça, et jamais il y a un gouvernement qui a dit: Il faudrait peut-être donner au Protecteur du citoyen un pouvoir d'intervention dans tous les domaines où il y a des payeurs de taxes pour les services publics. Et c'est ce qui fait que malgré, par exemple, le fait que la commission des institutions, en 1991, ait reconnu qu'au Québec le Protecteur du citoyen avait des pouvoirs extrêmement limités, contrairement à ce qu'on peut penser, et que c'était unique au monde... la commission des institutions a reconnu, dans un rapport non partisan et unanime, qu'il fallait élargir les pouvoirs d'enquête du Protecteur du citoyen au réseau de l'éducation, organismes et sociétés d'État et tout ce qui n'est pas couvert actuellement. Tout ce que je peux faire, moi, dans ce cadre-là actuellement, c'est d'interroger le ministre. C'est tout ce que je peux faire, parce que j'ai compétence sur le ministre... C'est extraordinaire, j'ai compétence sur le ministre de la Santé, compétence sur le ministère, mais je n'ai pas compétence sur les établissements du réseau, puis je n'ai pas compétence sur les régies régionales.

M. Sirros: Excusez mon ignorance, et le président ne m'en voudra pas... Mais ai-je bien compris que, dans le rapport de la commission, qui, je pense il y

a trois ans à peu près, s'est donné un mandat d'initiative, il y avait une recommandation unanime?

M. Jacoby (Daniel): Il y avait une recommandation unanime que ça soit...

M. Sirros: Étendu.

M. Jacoby (Daniel): ...que ça soit étendu...

M. Sirros: C'est normal.

M. Jacoby (Daniel): ...soit en confiant le mandat au Protecteur du citoyen, l'ombudsman général...

M. Simard: ...je peux faire la lecture, peut-être. J'ai le texte devant moi, que...

M. Jacoby (Daniel): ...soit une autre...

M. Simard: Parce qu'il demandait de connaître la proposition. Alors, la commission...

Le Président (M. Pinard): S'il vous plaît...

M. Simard: C'était la recommandation 13: recommande que les usagers du réseau de la santé et des services sociaux puissent bénéficier d'un recours ultime, efficace, indépendant et transparent soit au Protecteur du citoyen ou à une autre instance; que le Protecteur du citoyen puisse agir à titre de conseiller lors de l'élaboration des mécanismes de traitement des plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux. Donc, il y avait une alternative ici qui était laissée quand même...

M. Jacoby (Daniel): Oui, j'avais évoqué... parce qu'on m'avait demandé de faire mes commentaires sur le système et j'avais dit: Si on ne veut pas élargir la compétence du Protecteur du citoyen, qu'on fasse comme en Suède, par exemple, où tu as l'ombudsman général puis l'ombudsman en matière de santé. Mais, ultimement, le gouvernement, à l'époque, a décidé de ne pas confier à qui que ce soit de l'extérieur le mandat d'interroger le réseau, ce qui fait qu'on a un commissaire aux plaintes qui relève du ministre et qui fait partie de la bureaucratie interne.

Le Président (M. Pinard): Sur le même sujet...

M. Lefebvre: Oui, oui, même sujet.

Le Président (M. Pinard): ...le député de Richelieu...

M. Lefebvre: Même sujet...

Le Président (M. Pinard): Ah! de...

M. Lefebvre: ...très rapidement.

Le Président (M. Pinard): ...et, ensuite de ça, le député de Frontenac.

M. Lefebvre: M. le Président, je comprends que M. le Protecteur du citoyen est déçu de ne pouvoir intervenir, selon lui. Est-ce que je dois comprendre qu'il a vérifié cette entrave à son pouvoir d'intervention en regard... cette incapacité, selon ce qu'il nous dit, d'intervention en regard de la protection des citoyens au niveau des soins de santé auxquels ils ont droit? C'est un préambule et, en même temps, un questionnement. Mais, en même temps, M. le Président, je dis au Protecteur du citoyen que je considère, moi et notre formation, en particulier M. le député de Robert-Baldwin, considère que vous avez, et partant d'ailleurs de la discussion qu'on a eue ce matin et en vertu de l'article 13 et en vertu de l'article 27.3, un pouvoir général d'intervention, de mise en garde, de suggestion, de correction, M. le Président, de politique globale du gouvernement. Et ceci étant dit, M. le Président, je suggère, moi, à M. le Protecteur du citoyen d'interpréter de façon large, libérale et généreuse, pour le patient et citoyen et bénéficiaire, 27.3 de la loi constitutive et de dire ce que vous avez le goût de dire, M. le Protecteur du citoyen, dans votre rapport et également dans vos interventions publiques, que le système de santé au Québec, compte tenu du virage qu'on lui a donné depuis plus ou moins un an, ne protège plus adéquatement, collectivement, le citoyen québécois. Est-ce que 27.3 ne vous donne pas ce droit et ne crée pas également... Si vous en avez le droit, vous avez donc l'obligation, M. le Protecteur du citoyen, de le dire et d'intervenir, tel que le prescrit 27.3, en matière de santé.

M. Jacoby (Daniel): Oui, mais là je vais vous faire, et je suis... Écoutez-moi, je serai...

M. Lefebvre: Prenez des risques.

M. Jacoby (Daniel): Oui. Oh! je ne suis pas le genre à avoir peur bien, bien...

M. Lefebvre: Je le sais.

M. Jacoby (Daniel): ...mais il y a des limites. Il y a des limites, je dois vous le dire. Et mes limites sont les suivantes. C'est que la situation à l'échelle du Québec, elle varie, hein. Dans certaines régions, on voit qu'il y a des problèmes... Je lis les journaux comme tout le monde. J'écoute les médias comme tout le monde, les médias électroniques, et je vois qu'il y a des problèmes; dans certaines régions, qu'il y a des problèmes dans certains établissements; qu'il n'y a pas de problèmes dans d'autres établissements; que ci, que ça. Alors, moi, tout ce que je pourrais dire comme Protecteur du citoyen, sans autre formalité, je pourrais dire: Ça m'apparaît que le programme a été mal planifié. En tout cas, ça ne paraît pas que... Il y a des ratés quelque part. Peut-être que le gouvernement a manqué un peu au niveau de

l'information, et ainsi de suite. Je pourrais dire ça. Mais, une fois que j'aurai dit ça, je n'aurai proposé aucune solution. Et, moi, ce qu'il faudrait pour que je puisse absolument faire quelque chose... il ne suffit pas de dénoncer, il faut aussi proposer des choses qui soient positives.

Moi, je voudrais être en mesure, par exemple, de questionner la régie régionale et de poser la question: Sur quoi vous vous êtes basés pour répartir les ressources de cette manière-là? Et, dans les changements de vos façons de faire, avez-vous prévu des alternatives? Est-ce que c'est vrai de penser qu'il y aura un mécanisme de soins à domicile, dans le virage, qui sera adéquat? Expliquez-moi en quoi ça va être adéquat. Et je le ferai de la manière la plus neutre et la plus objective qui soit, sans parti pris, et là je serai en mesure de dire des choses très concrètes, de dire que, par exemple, dans telle région du Québec, la régie n'a pas pris peut-être tous les bons éléments avant de proposer sa réforme, que, dans telle autre région, oui, ça a été fait correctement avec un problème, et je pourrai faire cet inventaire. Mais qui va le faire, cet inventaire? Il faut qu'une personne ait le pouvoir d'interroger.

● (12 h 30) ●

Parce que c'est bien beau de dénoncer, mais ça ne règlera rien. Moi, quand je dénonce, c'est parce que j'ai quelque chose à proposer. Quand ce n'est pas le jour où je dénonce, ça s'en vient dans les jours qui suivent. Et, moi, je serais... pour le bénéfice des citoyens et des parlementaires qui, quelle que soit la formation politique, se font questionner à longueur de journée... Moi, je considère qu'il faudrait que le Protecteur du citoyen puisse enquêter sur ce genre de plaintes et interroger ceux qui ont pris les décisions. Parce que, dans un réseau décentralisé, il y a le ministère qui est là et qui chapeaute et qui alloue des... ses grandes politiques, et ainsi de suite. Mais les régies régionales ont un pouvoir énorme, aussi. Et, malgré le fait qu'une loi spéciale ait été adoptée pour faire en sorte qu'il y ait la réforme, et ainsi de suite, il y a beaucoup de décisions de type administratif à l'intérieur des régies régionales. C'est quoi, les négociations qui ont pu avoir lieu avec les différents centres et avec ceux qui ont des pouvoirs dans le réseau, les médecins, et ainsi de suite? Il y a toute une interaction à analyser. Mais, moi, je ne suis pas capable et je ne veux pas, non plus, poser des jugements comme ça à l'emporte-pièce en disant... Quand je critique, par exemple, le système de traitement de plaintes qui a été créé dans la dernière réforme au niveau de la santé, là, j'ai des solutions. Mais, là, je n'en ai pas.

M. Lefebvre: Si je comprends bien — et je termine là-dessus, M. le Président — vous nous dites, M. le Protecteur du citoyen, avoir le mandat, le pouvoir et le droit d'intervenir, de prévenir la population, de servir des mises en garde à l'État, au gouvernement. Vous avez le pouvoir et le droit de le faire, ça fait partie de votre mandat, mais, techniquement, vous êtes incapa-

ble de bien identifier le problème. C'est ce que vous nous dites?

M. Jacoby (Daniel): Exact. Et, vous savez, ce n'est pas seulement le pouvoir d'enquête puis d'interroger les décideurs administratifs qui ont réparti les budgets et qui ont prévu les alternatives, il y a aussi l'accès aux documents, les documents qui ont pu servir à prendre telle décision, et ainsi de suite. Alors, première enquête, je pourrais bien prendre le téléphone. J'en connais, moi, des directeurs généraux de régie régionale qui sont des «chums». Ah, une discussion amicale, Jacoby, comme citoyen, je n'ai pas de problème! Mais le jour où je pose une question à un directeur général de régie, ce n'est pas long que le service juridique puis le ministère de la Justice, en bout de ligne le Procureur général dirait: Nous avons compétence d'enquête? Et, là, je dirai oui. Je n'ai pas compétence d'enquête.

Le Président (M. Pinard): Alors, à ce stade-ci, je vais vous recéder la parole tout à l'heure, mais, avant, je reconnais le député de Richelieu.

M. Simard: D'abord, juste en termes de gestion du temps, j'ai une motion à déposer, j'aimerais qu'elle soit débattue avant la fin de nos travaux, qui est prévue pour 13 heures, concernant la déontologie policière; je m'y étais engagé et je voudrais le faire. Il faudrait aussi qu'on ait quelques minutes de conclusion.

Une courte réplique à ce qui vient d'être dit. Je suis très heureux de voir la conversion, le virage à 180 degrés, de ce qu'était le pouvoir et qui est devenu l'opposition libérale, sur cette question, M. Marc-Yvan Côté ayant été plus qu'explicite dans l'exclusion du rôle du Protecteur du citoyen dans le réseau de santé. Je pourrais vous en citer des pages entières si vous m'en donnez le temps. Mais je suis très heureux de voir qu'il y a un changement d'opinion, et nous verrons, de notre côté, au cours des prochains mois et des prochaines années si la protection des droits des usagers va jusqu'à étendre le pouvoir du Protecteur du citoyen, ou s'il y a création d'un poste d'ombudsman spécialisé, ou s'il y a d'autres formules d'utilisées.

En terminant, vous avez participé l'an dernier devant cette commission à l'avant-consultation, la pré-consultation sur la réforme administrative. Si on regarde l'ensemble de votre rapport, on sait que c'est au coeur des grands enjeux que vous avez soulevés. D'abord, on a eu le plaisir hier d'avoir un avant-goût de la conférence que vous donnerez cette semaine sur l'impossibilité de l'imputabilité. D'abord, avez-vous l'intention de venir devant la commission sur cette réforme proposée et est-ce qu'on pourrait avoir un avant-goût, encore là, des grandes lignes de votre réaction face à cette réforme administrative?

M. Jacoby (Daniel): Oui, j'ai l'intention de déposer un mémoire sur le projet de loi. Mais je ne peux pas vous donner d'avant-goût parce qu'on n'a pas

encore eu nos séances de brainstorming. On fait des analyses, des études. On n'a pas eu encore, entre les collaborateurs, des séances de brainstorming pour asseoir notre position. Mais vous pouvez être assuré que ça ne sera pas très long.

M. Simard: Oui.

M. Jacoby (Daniel): Oui, oui, oui.

Le Président (M. Pinard): Alors, M. Marsan.

M. Marsan: Oui, rapidement.

Le Président (M. Pinard): Très rapidement, parce qu'on a déjà dépassé notre...

M. Marsan: C'est ça. Tout simplement, juste pour être certain qu'on s'est bien compris. On sait que la loi 120 a prévu des mécanismes pour les plaintes des patients. Puis je pense que c'est peut-être ça... On peut sûrement l'améliorer, puis on pourrait le regarder dans un autre temps. Mais ce n'est pas de ça dont je veux parler. Je pense que les patients peuvent faire leurs plaintes en temps et lieu puis au bon endroit. Sauf qu'il arrive des décisions qui touchent le réseau complètement, par exemple une décision de fermer un hôpital, bien, il y a des patients, plusieurs même, qui se sentent lésés par cette décision-là. S'ils vont à la régie régionale, on sait que c'est la régie qui a recommandé au ministre de faire cette fermeture-là, alors, ces gens-là ne se sentent pas à l'aise de rencontrer la régie. Ils peuvent venir au Parlement. Qu'est-ce qu'on dit, au Parlement, en commission parlementaire? On ne veut pas entendre les groupes qui peuvent être intéressés. Où ce patient peut-il se faire entendre? C'est ça, l'essentiel de ma question. Vous avez fait allusion tantôt, et, je pense, à juste titre, au nombre de plaintes que vous avez reçues. Je pense que ça serait intéressant de savoir quel était ce nombre-là et de quelle façon on peut aider les patients qui n'ont aucun endroit pour adresser leurs plaintes lorsqu'on veut fermer un hôpital.

M. Jacoby (Daniel): Oui. Au niveau des chiffres, j'ai constaté que, depuis la réforme — il n'y a peut-être pas de lien, je ne peux pas faire d'enquête, là — le nombre de plaintes envoyées chez le Protecteur du citoyen a augmenté de manière substantielle. Sauf que tout ce qu'on peut faire, c'est de référer.

Ceci dit, maintenant, à qui le citoyen peut-il s'adresser? Bien, le problème, moi, je pense que c'est très difficile pour un citoyen de s'adresser à qui que ce soit. Il n'y a pas de forum, il n'y a pas de mécanisme utile et efficace, selon moi. Et je n'en vois pas, je n'en vois pas, de solution. C'est un véritable... Bon, on peut très bien comprendre que les citoyens peuvent s'adresser à leurs représentants, leurs élus, mais le forum n'est pas, selon moi, très fonctionnel, et ainsi de suite. Alors, on est en démocratie, et je ne critique pas

le fond de la réforme, ce que je dis, c'est: Voici encore une situation où les citoyens n'ont plus d'endroit où ils peuvent parler. Il n'y a plus personne qui peut objectivement regarder des choses puis dire: Oui, il y a peut-être des problèmes. Dans telle région, vous êtes peut-être allés un peu vite, vous avez arrondi les coins, il faut peut-être refaire vos devoirs. Il n'y a plus personne qui peut faire ça au Québec. Un député ne peut pas faire ça et le ministre est pris par une loi. Tous les niveaux. On s'est empêtré, d'une certaine manière, ce qui fait qu'il n'y a plus personne qui ne peut rien faire, des fois. C'est pour ça que c'est un peu inquiétant. Quand je disais, hier, qu'il faut un peu s'inquiéter, il n'y a plus de forum pour certaines problématiques sociales parce que les lois empêchent même ceux qui ont l'autorité d'agir. C'est extraordinaire. Et c'est pour ça que je demandais aux parlementaires de réaliser ces choses-là et de faire en sorte que si les structures actuelles et la répartition des pouvoirs dans les réseaux sont telles qu'à un moment donné il n'y a plus personne qui est responsable ou plus personne qui a le droit de mettre son nez quelque part, on a un sérieux problème, un sérieux problème.

Le Président (M. Pinard): Merci. Nous en sommes maintenant rendus à la fin de nos travaux. Alors, j'inviterais le Protecteur du citoyen à faire des remarques finales. Par la suite, M. le député de Laurier-Dorion et notre président de séance. Après ces remarques finales, nous allons procéder à la motion dont il a été fortement question hier. Alors, je vous souligne qu'on pourrait procéder peut-être... C'est M. Quirion...

M. Simard: Le porte-parole.

Le Président (M. Pinard): Le porte-parole officiel, d'accord. Et on pourrait procéder au niveau de la motion avec un cinq minutes chacun: cinq minutes pour le Protecteur du citoyen et cinq minutes aux ministériels. Ça va?

Des voix: D'accord.

● (12 h 40) ●

Le Président (M. Pinard): Alors, puis-je vous demander, M. le Protecteur du citoyen, de nous livrer vos remarques finales. Nous avons quand même un temps relativement court qu'on va devoir partager en trois. M. le Protecteur.

Remarques finales

M. Daniel Jacoby, Protecteur du citoyen

M. Jacoby (Daniel): Alors, mes remarques finales, je peux vous dire que j'apprécie énormément les auditions de cette commission depuis hier, même si j'ai trouvé qu'à certains moments ce n'était pas facile. Je dois le dire en autant de mots, je n'ai pas trouvé ça

facile par moment, particulièrement hier. Mais je dois dire que tout ceci nous a amenés à des choses que nous avons tous comprises. D'une certaine manière, autant j'ai pu comprendre le sens des interrogations qui ont été formulées, des questionnements qui ont été faits, des inquiétudes, même, qui ont pu être formulées, je pense aussi que toute la discussion que nous avons pu avoir sur le mandat et les pouvoirs du Protecteur du citoyen — même si, ultimement, dans les officines gouvernementales, ça ne satisfera pas nécessairement du monde — je pense qu'au sein de cette commission, qui a une reddition de comptes par rapport à l'activité du Protecteur du citoyen, c'est important que, au moins, on ait pu s'expliquer, on ait pu comprendre, et comprendre davantage. C'est la première fois, effectivement, c'est la première fois que les circonstances ont fait qu'on est allé aussi loin avec une commission sur les compétences, les pouvoirs, les limites, les zones grises. C'est un plus. Si, un jour, la commission des institutions reprend le dossier du Protecteur du citoyen, c'est un plus, je pense, pour tout le monde.

Je suis aussi heureux, parce que je pense que cette... En tout cas, moi, le sentiment que j'en tire, c'est que j'ai senti que, véritablement, les députés, de quelque formation politique qu'ils ou qu'elles soient, et le Protecteur du citoyen m'apparaissent, en tout cas, avec le questionnement et tout ça, non pas en compétition — même si, à l'occasion, j'entends dire que le Protecteur du citoyen ou l'institution est un compétiteur à l'Assemblée nationale, ce que je ne crois pas... Le rôle complémentaire des parlementaires et d'un organisme comme le Protecteur du citoyen. Je l'ai dit hier et je le répète, je considère que le Protecteur du citoyen est une créature et un outil pour les parlementaires. Et je pense que tout ceci... En tout cas, moi, au terme de cette commission, je peux dire que je sens autour de cette table, ce que j'ai pu dénoncer à date sur les signes, les tendances inquiétantes, je pense qu'il y a comme un consensus autour de cette table, un consensus de démocratie et de respect des droits. Et je suis convaincu que tout ce qui a pu être dit ici n'apportera qu'un plus, finalement, aux citoyens, pour lesquels vous êtes et pour lesquels je suis aussi.

Le Président (M. Pinard): Merci, M. le Protecteur du citoyen. M. le vice-président de la commission.

M. Sirros: Merci, M. le Président. On partagera un peu le temps qui est dévolu.

Le Président (M. Pinard): Oui, allez. Allez.

M. Christos Sirros

M. Sirros: Je veux à mon tour, moi aussi, dire que je suis très heureux de cet échange que nous avons eu ici. Le rôle du Protecteur du citoyen est un rôle crucial au niveau du fonctionnement de notre démocratie et de notre institution. Et il y a peut-être deux façons de

voir son rôle. Il y a une façon peut-être étroite ou large. Et, moi, je le vois un peu comme — et c'est peut-être un parallèle que peut-être même le Protecteur du citoyen lui-même a incité à faire en faisant allusion hier au fait qu'il y a juste une ou deux autres personnes qui sont nommées par l'Assemblée nationale en tant qu'institution, et je pense au Vérificateur général.

Un peu comme le Vérificateur général — lui, il ne se limite pas nécessairement à simplement indiquer si les conventions comptables sont bien appliquées par le gouvernement, mais il souligne les choses qui lui semblent être des aberrations, des contradictions, des choses qui ne doivent pas se passer dans un État bien administré — je pense que, de la même façon, le Protecteur du citoyen a une responsabilité par rapport à l'application des décisions, non pas à commenter sur l'à-propos de telle ou telle décision, ce qui est du domaine du choix politique de chaque gouvernement, mais certainement de l'à-propos de l'application de ces décisions. C'est dans ce sens-là que je trouve que la discussion sur le mandat du Protecteur du citoyen devient importante et cruciale et qu'on doit l'interpréter de la façon la plus large possible, allant jusqu'à la possibilité d'avoir un rôle préventif, comme le soulignait lui-même le Protecteur du citoyen, et comme on peut voir l'utilité de cette approche, allant jusqu'au point où, peut-être, le Protecteur du citoyen pourrait être appelé à être consulté avant le dépôt de certains projets de loi. Je trouve que ça serait un pas dans la bonne direction, ça serait sain. Quant à des questions spécifiques, je pense qu'on pourra se réunir en séance de travail pour identifier les choses particulières sur lesquelles on voudrait se pencher. Je vous en nommerai tantôt, certaines de ces affaires-là.

Je tiens tout simplement à souligner, en terminant, à mes collègues ministériels que la volonté d'un ex-ministre n'a pas empêché, par contre, les députés ministériels du temps de jouer pleinement le rôle de parlementaires, qui se distingue de l'Exécutif, et de voter, en dépit de ce que le ministre aurait pu souhaiter ou affirmer, la volonté de voir le Protecteur du citoyen avoir le pouvoir d'entrer dans le réseau de la santé, ce qui me semble complètement normal... et tout à fait aberrant de ne pas avoir ce droit-là. Il ne faudrait pas non plus que les députés ministériels continuent à appuyer les erreurs que le précédent gouvernement aurait pu faire et pour lesquelles on a payé, n'est-ce pas! Alors, c'est l'occasion qui nous sera présentée lors de cette séance de travail, d'envisager notre mandat comme parlementaires qui ont le souci premier de s'assurer que le citoyen est bien servi et de souligner, dans ce sens-là, que le Protecteur du citoyen, lui, est l'instrument par excellence pour la protection du citoyen dans ses relations avec l'État.

Juste pour vous donner une indication sur les sujets qui nous intéresseraient lors de cette séance de travail, je proposerais qu'on puisse, par la suite, s'entendre pour se réunir en séance de travail pour formuler des recommandations relativement au mandat du Protecteur du citoyen, notamment afin qu'il retrouve

son pouvoir de surveillance sur la commission de protection des droits de la jeunesse et des personnes, le maintien de son pouvoir de surveillance sur le Comité de déontologie policière, la possibilité qu'il ait le pouvoir d'intervenir sur le réseau de la santé et, également, la possibilité que les membres de la commission des institutions se réunissent pour discuter avec le Protecteur du citoyen sur son rapport concernant les orphelins de Duplessis lorsqu'il sera déposé. Ça serait les sujets qu'on aimerait entamer avec l'ensemble des membres lors de cette séance de travail que, je pense, on pourra convenir tantôt de tenir.

Alors, juste avant de passer, peut-être que le porte-parole...

Le Président (M. Pinard): Merci, M. le député de Beauce-Sud, quelques remarques?

M. Paul-Eugène Quirion

M. Quirion: Oui. En terminant, je suis tout à fait heureux d'avoir eu l'occasion, pour la première fois, d'échanger avec vous, Me Jacoby. Nous avons vu que votre sensibilisation était très près des citoyens, et je pense que vous avez l'intérêt, aussi, de faire votre travail très bien. Je pense que vous nous avez sensibilisés sur la façon d'améliorer la fonction de l'administration publique. Je pense que c'est très important.

J'ai appris beaucoup à travers tous les échanges de ces deux jours. J'ai beaucoup appris, ça m'a impressionné. Et, comme mon collègue l'a mentionné, votre mandat est très grand. Surtout dans le contexte des compressions budgétaires, je pense que les plaintes, pour l'avenir, ne diminueront pas. Je ne le pense pas. Ce qui me surprend le plus, c'est dans le domaine de la santé, à la toute fin, là. Je suis réellement déçu que vous n'ayez pas de pouvoirs comme tels d'intervenir auprès des édifices, des centres hospitaliers comme tels. Je pense que les citoyens manquent beaucoup de ça. Et je partage avec vous le fait que les citoyens n'ont pas beaucoup de places où se présenter pour leurs préoccupations, pour les compressions dans les hôpitaux, tout ça.

• (12 h 50) •

En tout cas, en terminant, je veux vous féliciter très chaleureusement, vous et toute votre équipe. J'aurai certainement l'occasion de recommuniquer avec vous parce que j'aurais plusieurs autres questions. Malheureusement, le temps manque, mais j'aurai l'occasion de vous reparler soit dans une rencontre amicale, en dînant ou quelque chose. J'aurais beaucoup d'autres choses à discuter avec vous. Mais je vous considère comme une personne de très grande responsabilité, vous avez à coeur de défendre les citoyennes et les citoyens du Québec d'une façon impeccable. Pour moi, je suis tout à fait heureux d'être le porte-parole officiel et je suis sûr que mes collègues partagent la même opinion que moi. Je vous félicite très chaleureusement pour tout le travail que vous faites. Merci.

Le Président (M. Pinard): Merci, M. le député. Alors, en terminant, M. le Président de la commission.

M. Sylvain Simard

M. Simard: Je serai bref. Je pense que mes collègues ministériels pourront peut-être ajouter quelques mots pour compléter. Mais, Mme Hudon, M. Meunier et M. Jacoby, je veux me joindre à mes collègues de l'opposition pour vous remercier, pas de votre présence puisqu'elle est normale, vous êtes des nôtres, vous avez été nommé par cette Assemblée, mais pour la qualité de votre témoignage et la qualité d'implication dans votre volonté de répondre et de débattre avec les membres de cette commission. Je trouve que vous avez apporté une qualité de réponse et vous nous avez permis de faire avancer notre connaissance sur votre travail et concernant le débat sur le rôle du Protecteur du citoyen dans notre société. Vous avez dit, sans vous plaindre, il y a quelques minutes que la journée d'hier vous avait semblé un peu difficile. Mais vous admettez avec moi que de ces échanges un peu difficiles sortent parfois des avancées, alors que des échanges plus amènes ne nous font faire que du surplace. Alors, je pense que, moi, j'ai appris. Vous avez, dites-vous, peut-être mieux compris les attentes de cette commission. D'ailleurs, je pense que vous avez pu comprendre qu'il n'y avait pas de ligne partisane dans les rapports que nous avons avec vous, et il est bien qu'il en soit ainsi.

Comme le député de Beauce-Sud, nous sommes admiratifs du travail que vous faites. Vous citez Bossuet hier; je vais citer Buffon, mais dans sa langue originelle. Buffon disait que le style, c'est l'homme. Je pense que vous avez un style passionné, un style engagé. Vous aimez persuader, vous aimez convaincre. Parfois j'ai trouvé, vous m'en excuserez, que cela vous menait à certaines exagérations rhétoriques, mais, dans l'ensemble, je dois dire que ça nous permet, à nous, parlementaires, de mieux comprendre les dimensions de votre rôle et d'être davantage sensibles aux menaces qui pèsent toujours sur votre fonction.

Je n'ai pas vu autant d'attaques que vous en avez vu sur la nature de votre mandat, sur l'extension de ce rôle. Peut-être avez-vous entendu plus de choses que nous, mais peu importe. Nous sommes en démocratie, le rôle que vous jouez est essentiel et toute attaque, si minime soit-elle, doit réunir tous les parlementaires pour permettre que l'institution soit protégée. Si on cède un pouce sur ce terrain, il y aura de nouvelles attaques. Et je pense que vous nous trouverez, vous l'avez compris, toujours à votre côté pour maintenir la qualité et l'importance de l'institution. Alors, je vous remercie infiniment de votre collaboration, à vous et vos collaborateurs.

Je voudrais, en terminant, déposer la motion qui est issue, dans le fond, d'une partie des débats, notamment sur cette... J'ai lu — d'ailleurs, je vous remercie de nous l'avoir fait parvenir, ça a été déposé ce matin — la correspondance concernant la déontologie

policière. Je pense que vous avez parfaitement raison. La réponse que vous avez eue, la lettre que vous nous avez fait parvenir est une lettre inacceptable pour nous. Notre réaction, en tout cas, me semble très claire, il faut vous soutenir dans le plein exercice de votre mandat.

Aussi, M. le Président, si vous le permettez, je déposerai la motion suivante...

Le Président (M. Pinard): Est-ce que vous pouvez la conserver en réserve encore quelques instants, ce qui me permettrait de demander s'il y a d'autres parlementaires qui aimeraient adresser des commentaires finals? Je reconnais le député de Marguerite-D'Youville.

M. François Beaulne

M. Beaulne: Merci, M. le Président. J'aimerais, moi aussi, à mon tour, remercier le Protecteur du citoyen de même que les autres collègues d'avoir avancé des pistes de réflexion, parce que, autour de cette table, nous avons tous la même préoccupation, c'est-à-dire de servir adéquatement le citoyen. Bien souvent, comme députés, nous avons eu à traiter des cas de comté qui concernaient parfois des abus de la part de la machine gouvernementale ou l'interprétation un peu trop rigide de certaines réglementations, de sorte que, bien souvent, tout ce que nous avons à recommander et à suggérer à ces citoyens, c'est un recours au Protecteur du citoyen. Et j'espère que nous trouverons, suite aux réflexions qui ont été amorcées ici, une manière efficace de donner suite à ces recommandations que nous faisons aux citoyens de manière à ce que le Protecteur du citoyen, lorsqu'il devient en quelque sorte le recours ultime d'un citoyen qui se sent lésé par l'administration publique, ce ne soit pas considéré comme une voie d'évitement, mais, principalement, comme véritablement une porte de dernier recours pour ces citoyens. Alors, c'est un peu dans ce sens que je me joins à ce que tous les collègues ont dit, parce que, à un moment donné, ça peut devenir gênant, comme députés, alors qu'on est à bout de nos ressources pour infléchir les décisions bureaucratiques dans un sens ou dans l'autre, d'acheminer les requêtes au Protecteur du citoyen en laissant croire à nos concitoyens que ça peut donner quelque chose, alors que, bien souvent, finalement, ça s'en va dans une sorte de cul-de-sac. Alors, c'est la raison pour laquelle j'appuie tout ce qui a été dit autour de la table par mes collègues.

Le Président (M. Pinard): Merci, M. le député. Alors, nous allons revenir à la motion. Et je cède la parole au député de Richelieu.

M. Simard: M. le Président, en accord avec ce que j'ai cru discerner comme consensus hier sur la question précitée, je fais la motion suivante: «Que la commission des institutions appuie le Protecteur du citoyen dans ses démarches pour réaffirmer sa compétence à l'égard du Commissaire à la déontologie policière».

M. Sirros: M. le Président.

Le Président (M. Pinard): M. le député de Laurier-Dorion.

M. Sirros: Tout en étant d'accord avec l'objectif de la motion, je pense que ce serait peut-être plus à propos qu'on puisse se donner le mandat de se réunir en séance de travail, parce que ce n'est pas le seul point sur lequel, je pense, on devrait... Et je ne voudrais pas, ici, maintenant, présenter d'autres motions, pour ajouter à nos recommandations, qui pourraient entraîner un débat. Je pense que ce serait préférable de le faire en séance de travail et, à l'issue de la séance de travail, adopter la recommandation qu'on pourrait déposer à l'Assemblée nationale.

Le Président (M. Pinard): Est-ce que vous accepteriez, à ce stade-ci, qu'on scinde? On pourrait, d'une part, adopter cette motion, puisqu'elle a été le fruit, approximativement, de trois à quatre heures de discussions hier et qu'elle semblait avoir obtenu un consensus unanime, et, d'autre part, accepter de travailler toutes les autres motions dont vous nous avez fait part tout à l'heure. On pourrait se permettre une séance de travail exclusivement là-dessus et en arriver à atteindre des objectifs. Non?

M. Sirros: Je ne suis pas certain qu'on peut, selon le règlement.

Le Président (M. Pinard): Il y a des précédents là-dessus?

M. Sirros: En commission de l'économie et du travail.

Le Président (M. Pinard): Bon. Le secrétaire me dit qu'il y a des précédents là-dessus. Alors, on pourrait, d'une part, travailler les différentes motions en séance de travail, un atelier de travail précis là-dessus, et, d'autre part, nous pourrions également nous quitter avec un consensus sur la question de déontologie policière.

M. Sirros: Est-ce que ça veut dire qu'on n'a pas de consensus sur les autres, M. le Président?

Le Président (M. Pinard): Oui. Euh...

M. Simard: On n'a pas de textes.

M. Sirros: Bien, c'est ça, la question fondamentale. Et c'est pour ça que je ne voulais pas entrer dans un débat à ce moment-ci ni se faire prendre avec l'accord d'un consensus en public puis un non-consensus en privé qu'est la réunion de travail. C'est pour ça que je trouvais que ça serait plus respectueux de nos...

Le Président (M. Pinard): Alors, à ce stade-ci, vous faites une demande. Je cède la parole au président.

M. Simard: Si on veut faire un débat de procédure, on va passer l'heure dans 10 secondes, il va devenir... Il n'y a pas consensus, manifestement, pour régler cette question aujourd'hui. Alors, nous en prenons acte et nous nous reverrons en séance de travail.

M. Sirros: Bien, je répète qu'il y a consensus pour inclure cette question dans les recommandations que nous voulons faire à l'Assemblée nationale, mais nous avons d'autres points qui concernent le Protecteur du citoyen et sur lesquels, manifestement, il n'y a pas de consensus de la part de certains membres de cette commission. C'est pour ça que j'aurais voulu éviter ce débat ici maintenant et le faire en séance de travail, M. le Président.

M. Simard: M. le Président, vous comprenez que, ce qu'on fait là, on lie cette recommandation à notre acceptation de toute une série d'autres motions et à défaut de quoi on ne l'accepte pas. Bon, je vois très bien que la manoeuvre est intéressante, sauf que nous n'en serons pas victimes puisque nous abandonnons.

• (13 heures) •

M. Sirros: M. le Président, je m'excuse, mais ce n'est pas du tout ça. Je répète que, au minimum, à l'issue de la réunion de travail, il y aura un consensus et une recommandation unanime dans le sens de la motion précise par rapport au Comité de déontologie que soumettait le président. Je souhaite qu'il y ait également d'autres points sur lesquels nous puissions avoir des recommandations unanimes.

Motion proposant la tenue d'une réunion de travail sur les suites à donner à l'audition

Et, pour qu'on puisse discuter de façon, en tout cas, plus à fond, je ferais la motion suivante: «Que la commission des institutions se réunisse dans les plus brefs délais en réunion de travail, suite à l'audition du Protecteur du citoyen, afin de formuler des recommandations relativement au mandat du Protecteur du citoyen, notamment afin qu'il retrouve son pouvoir de surveillance sur la Commission de protection des droits de la jeunesse, le maintien de son pouvoir de surveillance sur le Comité de déontologie policière, la possibilité qu'il ait le pouvoir d'intervention sur le réseau de la santé, et la possibilité que les membres de la commission des institutions se réunissent pour discuter avec le Protecteur du citoyen sur son rapport concernant les orphelins de Duplessis lorsqu'il sera déposé.» C'est pour ça que j'avais fait allusion à cette motion dans mes remarques préliminaires. Je la dépose, si je pouvais, étant donné que le président a abandonné cette motion.

Le Président (M. Pinard): Alors, là, nous avons actuellement... Vous allez considérer que nous avons

actuellement une motion sur la table, est-ce que la motion...

M. Sirros: Je comprends que le président l'a abandonnée, la retirait.

M. Simard: Non, non, j'ai retiré la motion.

Le Président (M. Pinard): Est-ce que la motion est retirée?

M. Simard: Elle n'avait de chance de passer à 13 h 1 que si nous avions consensus immédiat. Manifestement, il n'y en a pas. Alors, nous allons procéder maintenant.

M. Sirros: En réunion de travail?

M. Simard: On verra.

Le Président (M. Pinard): Alors, la motion est retirée.

M. Sirros: Est-ce que je peux déposer la mienne, M. le Président? Tout au moins à la réunion de travail.

Le Président (M. Pinard): Là, nous sommes maintenant...

M. Simard: Trop tard.

Le Président (M. Pinard): Nous avons maintenant dépassé l'heure.

M. Sirros: Est-ce que je peux demander le consentement des membres de la commission, M. le Président, pour adopter la motion à l'effet que la commission se réunisse en séance de travail le plus rapidement possible pour discuter des suites à donner à cette audition?

Mise aux voix

Le Président (M. Pinard): Discussion? Non.

M. Simard: Appuyé. Consensus.

M. Sirros: Merci, M. le Président.

Le Président (M. Pinard): O.K. Alors, j'ajourne. Mais, avant d'ajourner, je tiens à remercier tous les gens qui vous ont accompagné, M. le Protecteur du citoyen, ainsi que mes collègues qui ont passé deux jours en discussion avec vous. Et, au nom, je pense, des nouveaux députés qui sont élus depuis septembre 1994, nous avons eu beaucoup de bénéfices à vous entendre et à partager avec vous. Alors, j'ajourne les travaux sine die.

(Fin de la séance à 13 h 3)