



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

DEUXIÈME 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 son rapport annuel 1995-1996**

**Vérification des engagements financiers  
du Protecteur du citoyen**

**Période: Janvier 1994 à décembre 1996**

**Le mercredi 22 janvier 1997 — N° 61**

**Président: M. Jean-Pierre Charbonneau**

---

**QUÉBEC**



Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	115,00 \$
Débats des commissions parlementaires	325,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'aménagement et des équipements	105,00 \$
Commission du budget et de l'administration	75,00 \$
Commission des institutions	70,00 \$
Commission des affaires sociales	65,00 \$
Commission de l'économie et du travail	60,00 \$
Commission de l'éducation	40,00 \$
Commission de la culture	35,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation	20,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	10,00 \$

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

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

Assemblée nationale du Québec  
Distribution des documents parlementaires  
880, autoroute Dufferin-Montmorency, bureau 195  
Québec, Qc  
G1R 5P3

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

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

## Commission permanente des institutions

Le mercredi 22 janvier 1997

### Table des matières

Examen du rapport annuel 1995-1996 du Protecteur du citoyen	1
Remarques préliminaires	
Mme Madeleine Bélanger	1
M. Normand Jutras	2
M. Mario Dumont	3
M. Guy Lelièvre	4
M. Roger Lefebvre	5
Exposé du Protecteur du citoyen	
M. Daniel Jacoby	6
Discussion générale	8
Document déposé	11
Exposé du Protecteur du citoyen sur le document intitulé «Les "Enfants de Duplessis": à l'heure de la solidarité»	
M. Daniel Jacoby	13
Discussion générale (suite)	14
Document déposé	38
Vérification des engagements financiers du Protecteur du citoyen Janvier 1994 à décembre 1996	47
Remarques finales	48

### Autres intervenants

M. Marcel Landry, président

Mme Monique Simard  
Mme Céline Signori  
M. Russell Copeman  
M. Russell Williams  
M. François Beaulne  
M. Thomas J. Mulcair

- \* M. Jacques Meunier, bureau du Protecteur du citoyen
- \* Témoin interrogé par les membres de la commission



Le mercredi 22 janvier 1997

## Audition du Protecteur du citoyen dans le cadre de l'examen de son rapport annuel 1995-1996

### Vérification des engagements financiers du Protecteur du citoyen

*(Dix heures cinq minutes)*

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Mesdames et messieurs, nous allons maintenant commencer la séance. Je rappelle ici le mandat de la commission des institutions aujourd'hui: procéder à l'audition du Protecteur du citoyen dans le cadre de l'examen de son rapport annuel 1995-1996 ainsi qu'à la vérification des engagements financiers contenus dans les listes des mois de janvier 1994 à décembre 1996 inclusivement relevant de sa compétence, soit 22 engagements à vérifier.

Alors, M. le secrétaire, est-ce que vous pourriez annoncer les remplacements?

**Le Secrétaire:** Oui, M. le Président. M. Bordeleau (Acadie) est remplacé par M. Williams (Nelligan); M. Ciaccia (Mont-Royal) par Mme Bélanger (Mégantic-Compton); et M. Fournier (Châteauguay) par M. Copeman (Notre-Dame-de-Grâce).

#### Examen du rapport annuel 1995-1996 du Protecteur du citoyen

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Merci. Alors, selon les ententes intervenues, nous disposons de la période, ce matin, de 10 heures à 13 heures pour l'examen du rapport annuel et de 15 heures à 18 heures pour l'étude des engagements financiers. À cette étape-ci, j'inviterais les membres de la commission qui le désirent à faire leurs remarques préliminaires. Oui, Mme la députée de Mégantic-Compton.

#### Remarques préliminaires

##### Mme Madeleine Bélanger

**Mme Bélanger:** Merci, M. le Président. En tant que porte-parole sur le dossier du Protecteur du citoyen, je voudrais d'abord saluer cordialement Me Jacoby ainsi que ses proches collaborateurs. Je voudrais aussi, par la même occasion, à titre de porte-parole de l'opposition officielle concernant le Protecteur du citoyen, lui exprimer à quel point notre formation politique apprécie la qualité de son travail, la pertinence de son rapport annuel ainsi que celle de ses autres rapports annuels, et également le remercier pour ses nombreuses interventions tout au cours de l'année.

En effet, notre séance d'aujourd'hui est pour étudier plus particulièrement le rapport annuel du Protecteur du citoyen, mais cela ne doit pas faire oublier que le Protecteur du citoyen, tout au long de l'année,

intervient de façon régulière dans le cadre de l'étude de divers projets de loi ou de diverses politiques gouvernementales. À cet égard, je tiens à le souligner et à le remercier pour ce travail et la qualité de ses interventions qui sont toujours d'un grand bénéfice pour les parlementaires ayant à étudier ces diverses questions.

Je profiterai aussi de cette occasion pour signaler que, quant à moi, je suis déçu que le présent gouvernement ne retienne pas plus souvent ses commentaires et n'y donne pas plus souvent suite, mais, vous le comprendrez, M. le Président, ceci ferait peut-être l'objet d'un autre débat.

Par ailleurs, M. le Président, je me permettrai quelques brèves remarques préliminaires afin de laisser un maximum de temps à mes collègues, autant ceux de ce côté-ci de la Chambre que ceux d'en face, pour poser des questions au Protecteur du citoyen. Néanmoins, je voudrais ainsi souligner l'importance toute spéciale que prend le Protecteur du citoyen dans l'actuel contexte politique et budgétaire.

Je m'explique — et d'ailleurs je souligne que le Protecteur du citoyen l'a très bien souligné dans son dernier rapport annuel. Nous vivons une époque où un gouvernement censément social-démocrate, en tout cas quand on regarde son programme ou la plateforme politique en vertu de laquelle il s'est fait élire, est devenu complètement obnubilé et obsédé par son objectif d'assainissement des finances publiques. Cet objectif, non sans en réduire l'importance fondamentale, a pris une place à ce point considérable dans les priorités gouvernementales qu'on en vient à se demander si elle n'a pas dépassé, quant à son rang de priorité, les considérations liées à la mission de l'État, soit la qualité et la quantité de services que ce dernier se doit, comme mission, de rendre à la population, tels, par exemple, en matière de santé, de justice et d'éducation.

Vous l'aurez compris, M. le Président, dans ce contexte particulier, le rôle et l'importance du Protecteur du citoyen deviennent aussi extrêmement particuliers, et je crois que ce dernier les a bien ciblés, comme je le disais tout à l'heure, dans son rapport annuel. Ainsi, dans son rapport annuel, le Protecteur du citoyen, à juste titre, alerte les parlementaires afin de leur signaler que l'assainissement des finances publiques peut mener à l'exclusion des citoyens et que la lutte au déficit ne doit pas faire oublier à l'État qu'il se doit de maintenir un équilibre entre cet objectif et la nécessité de ne pas désengager l'administration publique.

• (10 h 10) •

À cet égard, j'aimerais souligner un passage du rapport annuel qui, vraiment, me semble extrêmement

pertinent. En page 32, on dit, à propos de l'objectif du gouvernement d'assainir les finances publiques, je cite: «Mais cette opération de redressement n'est pas une fin en soi.» Fin de la citation. Je crois effectivement qu'à travers son discours, à travers ses actions, le gouvernement semble faire de cet objectif une fin en soi qui lui fait oublier sa mission gouvernementale. Je crois que le présent gouvernement envisage mal la situation et, si je peux me permettre l'expression, fait les choses à l'envers.

Si on se doit aujourd'hui d'assainir les finances publiques, ce n'est pas pour le simple plaisir d'assainir les finances publiques, c'est pour faire en sorte que notre État, notre société soit toujours capable, à court, moyen et long terme, de s'occuper de ses missions fondamentales. Donc, l'assainissement des finances publiques devient un moyen d'une grande importance pour atteindre l'objectif primordial essentiel, l'objectif premier, soit le développement, la prospérité de notre société ainsi que l'assurance que ses citoyens recevront toujours les services auxquels ils sont en droit de s'attendre de la part de leur administration publique.

Encore une fois, à juste titre, le Protecteur du citoyen, dans son dernier rapport annuel, alerte les parlementaires quant à l'émergence des conséquences d'un gouvernement qui tend graduellement, malheureusement, à faire de l'assainissement des finances publiques une fin en soi. Il pointe du doigt l'émergence d'une société à deux vitesses. On parle déjà d'une justice à deux vitesses; mes collègues auront des questions à ce sujet. On parle déjà d'une santé à deux vitesses; mes collègues aussi auront beaucoup de questions à ce sujet. On parle d'une justice sociale à deux vitesses. En matière d'éducation, le Protecteur du citoyen avait déjà dressé des mises en garde quant à ce secteur.

Outre ce contexte politico-budgétaire, la mission du Protecteur du citoyen devient aussi particulière dans un contexte de développement, je dirais, fulgurant des technologies. Ce dernier élément est, lui aussi, abordé par le Protecteur du citoyen dans son rapport annuel et semble être de plus en plus d'actualité avec les dernières interventions du Protecteur du citoyen concernant les boîtes vocales. En effet, M. le Président, les récentes innovations technologiques, que ce soit le développement de l'informatique, Internet, où les fameuses boîtes vocales, peuvent, dans un contexte où le gouvernement fait de l'assainissement des finances publiques et de l'efficacité de l'administration une fin en soi, devenir extrêmement séduisantes. Cependant, le Protecteur du citoyen le souligne, notamment en ce qui a trait aux fameuses boîtes vocales, l'utilisation de ces innovations technologiques ne doit pas seulement servir cet objectif d'assainissement des finances publiques, mais aussi l'objectif plus important de bien servir les citoyens auxquels ces boîtes s'adressent.

Enfin, M. le Président, autre élément de contexte qui fait que la mission du Protecteur du citoyen devrait prendre une importance accrue, est celui de la diminution progressive de la protection de la vie privée. Encore une fois, c'est à juste titre que le Protecteur du citoyen

attire l'attention des parlementaires sur l'importance de ce droit fondamental garanti par nos chartes québécoises et canadiennes des droits et libertés de la personnes. À cet égard, j'inviterais le Protecteur du citoyen à conserver une préoccupation toute particulière pour ce droit fondamental et je l'inviterais à entretenir une collaboration encore plus étroite avec le président de la Commission d'accès à l'information afin que ces deux ombudsmans puissent conjuguer leurs efforts et surtout leurs interventions publiques afin de ramener à l'ordre à l'occasion le présent gouvernement ou ses successeurs.

M. le Président, comme je le soulignais d'entrée de jeu, je ne veux pas m'étendre plus loin dans mes remarques préliminaires afin de laisser un maximum de temps à mes collègues pour poser des questions ou intervenir et bénéficier de la présence aujourd'hui parmi nous du Protecteur du citoyen. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Merci, Mme la députée de Mégantic-Compton. Je céderai maintenant la parole à M. le député de Drummond.

#### M. Normand Jutras

**M. Jutras:** M. le Protecteur du citoyen, je veux vous souhaiter la bienvenue au nom de la formation que je représente ici. C'est toujours intéressant de rencontrer le Protecteur du citoyen et de discuter avec lui de son rapport. D'ailleurs, c'est ce que nous avons l'occasion de faire à chaque année. Alors, comme le soulignait ma collègue qui m'a précédé, effectivement il ne s'agit pas de remettre en question le rôle de Protecteur du citoyen; tous nous convenons de son importance et, dans ce sens-là, je suis tout à fait d'accord avec ce qu'elle a avancé. Cependant, comme parlementaires, c'est effectivement notre rôle de poser des questions au Protecteur du citoyen non seulement relativement à son rapport, non seulement aux cas qui lui sont soumis et aux solutions qui ont été trouvées, mais aussi — d'ailleurs, on a reçu ça il y a quelque temps, ce que vous nous avez fait parvenir en décembre suite à une audition qu'on avait eue avec vous — votre plan triennal de réduction des dépenses que vous nous avez fait parvenir en décembre et aussi les engagements financiers au sujet desquels on va vous entendre cet après-midi.

Il y a peut-être deux choses que je voudrais cependant mentionner suite aux remarques préliminaires que vient de faire ma collègue, c'est qu'elle déplore le fait que le gouvernement ne donne malheureusement pas assez souvent suite aux recommandations que vous faites. Bien, je voudrais référer les membres de la présente commission à l'effet que, dans le rapport que vous avez rendu public le 27 novembre dernier, vous mentionniez que vos recommandations ont été suivies dans 96 % des cas. Alors, je pense bien que ça répond à cet argument-là de ma collègue, que j'avais de la difficulté à comprendre tenant compte de ce que vous mentionniez vous-même lors de la conférence de presse du mois de novembre dernier.

Par ailleurs, ma collègue mentionne aussi que le présent gouvernement semble obnubilé par le redressement des finances publiques et la situation des finances publiques. C'est vrai, M. le Protecteur du citoyen — et je le rappelle à ma collègue — que la situation, elle est préoccupante, mais elle est préoccupante probablement en raison du gouvernement qui nous a précédé, qui, lui, n'a pas suffisamment été préoccupé par cette situation-là et qui, en l'espace des cinq dernières années, je pense, a pratiquement doublé la dette du gouvernement du Québec. Et, alors que tous les gouvernements qui nous entourent étaient préoccupés par les finances publiques et voyaient à réduire leurs dépenses de programme, bien, ce gouvernement-là, c'était la fête, c'était, comme on dit, olé-olé, et on ne se préoccupait pas de cela, de sorte que, nous, présentement, bon, on est dans la situation pratiquement odieuse de réparer les erreurs de ces gens-là et de prendre les bouchées doubles pour qu'effectivement on puisse préserver nos programmes.

Ce que ce gouvernement-là, malheureusement, s'était dit à un moment donné, «Vivre selon nos moyens», il n'a pas été capable de l'appliquer. Et, nous, c'est ce qu'on est en train de faire parce qu'on veut effectivement préserver nos acquis. Le gouvernement précédent, ça semblait être complètement la dernière de ses préoccupations.

Je sais que mes collègues ont plusieurs questions à vous poser, alors, encore une fois, je vous souhaite la bienvenue. Je vous remercie de votre présence. Et, quant à nous, bien, nous serons prêts à procéder, là, pour vous poser certaines questions par rapport à votre rapport, comme on dit.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Merci, M. le député de Drummond. M. le député de Rivière-du-Loup.

**M. Mario Dumont**

**M. Dumont:** Oui, merci, M. le Président. Je souhaite la bienvenue aussi au Protecteur du citoyen. D'autres parlementaires ont fait état de l'importance de son rôle, et je veux revenir là-dessus, le rôle fondamental du Protecteur du citoyen de s'assurer que les règles qui sont mises en place... Parfois, les parlementaires créent des programmes, mettent en place des mécanismes qui, dans l'essence, sont fort judicieux, sont fort intéressants, mais leur application peut être parfois inégale d'un citoyen à l'autre. Leur application peut parfois être tellement lente que le service n'est pas véritablement rendu. Le Protecteur du citoyen a, à mon avis, un rôle fondamental là-dessus.

Son rôle. Bon, on peut regarder les chiffres là-dessus, ils sont assez éloquents, le nombre élevé de plaintes. Quand on parle, dans une année, de plus de 20 000 plaintes, dont plus du tiers sont des plaintes qui s'avèrent être véritablement fondées, on parle de beaucoup de cas, là, de problèmes dans l'administration gouvernementale. Puis l'accroissement du nombre de

plaintes fondées témoigne aussi, à mon avis, comme le Protecteur du citoyen le souligne lui-même, d'une détérioration de la qualité des services à l'intérieur de l'administration publique.

● (10 h 20) ●

Je veux insister sur ce qui, à mon avis, rehausse l'importance du rôle du Protecteur du citoyen, quelques éléments dans la machine de changement de philosophie. On a eu, depuis l'élection au gouvernement du Parti québécois, un certain nombre de projets de loi que j'appelle, moi, du type «Big Brother», donc un ministère du Revenu de plus en plus puissant, un ministère du Revenu où déjà, à l'intérieur du ministère du Revenu, nos concitoyens ont compris qu'il y avait deux poids, deux mesures, c'est-à-dire que, si le citoyen est en retard d'une journée, de quelques jours, c'est les intérêts, les amendes, alors qu'en retour le ministère du Revenu ne se donne aucune responsabilité semblable. Au ministère du Revenu, contrairement à notre système judiciaire, le citoyen est coupable jusqu'à preuve du contraire et non pas innocent jusqu'à preuve du contraire, ce qui est le principe de base de notre système.

Mais, à mon avis, ça empire. Le ministère du Revenu maintenant va avoir de plus en plus, avec les récents projets de loi, des circulations d'informations très étendues. Je sais que le Protecteur est lui-même intervenu, comme d'autres organisations, pour essayer de limiter ça; les projets de loi en question ont été amendés. Il n'en demeure pas moins qu'il y a une tendance lourde, une tendance très nette à un gouvernement qui va jumeler toute espèce d'information sur les citoyens, qui va passer l'argent d'un domaine à un autre, d'un ministère à un autre, qui va aller se repayer, qui, pour des choses qui n'ont pas été payées à un endroit, va aller se repayer autrement, et toujours selon la règle que, moi, je comprends du ministère du Revenu, la règle que le citoyen est coupable jusqu'à preuve du contraire. Donc, au pire, x temps après, si on s'aperçoit qu'on s'était trompé, on le rembourse.

On a vu encore récemment, dans la dernière session parlementaire, des cas qui démontrent aussi un État tout puissant dans le domaine de l'éducation. Les prêts et bourses qui étaient remboursables pour les étudiants au niveau de la maîtrise, du doctorat, qui terminaient dans les délais requis, on enlève cette disposition-là. Et là je fais abstraction de l'illogisme de la décision. C'est une décision politique, bon, le gouvernement l'a prise. Mais, sur le fond, simplement en termes des préoccupations du Protecteur du citoyen, il y a des gens qui se sont inscrits, qui se sont engagés dans le processus, selon des règles qui étaient connues et pour lesquels ça ne s'applique plus. Il y a des gens qui étaient rendus aux trois quarts de leur processus et qui apprennent que, dans quatre mois, ce qu'ils pensaient qui devait se produire ne se produira pas, donc ils n'auront pas droit à ces programmes-là. Et ça, c'est très particulier qu'on change les règles du jeu en cours de route, qu'au moins pour les gens qui sont déjà entrés dans l'engrenage on ne leur permette pas d'avoir droit à ce qui leur avait été annoncé au point de départ.

Bon. On connaît tous les problèmes qui naissent avec l'assurance-médicaments. Le Protecteur du citoyen n'a pas à juger de ça, mais, nous, comme parlementaires, on peut le faire. L'adoption de projets de loi à la hâte, la nuit, projets de loi pour lesquels des dizaines et des dizaines d'amendements arrivent à la dernière minute et qui, dans l'application, causent toutes sortes de problèmes à des citoyens. Je ne serais pas surpris... Je vois dans le rapport du Protecteur que déjà la Régie de l'assurance-maladie du Québec fait partie des organismes pour lesquels un feu rouge est allumé: 62 % de plaintes fondées à la Régie de l'assurance-maladie du Québec. Là, on vient d'ajouter à la Régie de l'assurance-maladie tout le volet assurance-médicaments. J'ai hâte de voir dans le rapport — je ne sais pas si vous avez une autre catégorie de feu plus foncé que le rouge — de l'année prochaine ce que ça va donner.

Même chose en matière de sécurité publique — on aura l'occasion d'y revenir — toute la question de l'indemnisation des victimes d'actes criminels. Je pense qu'en matière de sécurité publique il y a un laxisme évident qui inquiète beaucoup de nos concitoyens et de nos concitoyennes, ce qui fait que ce n'est pas nécessairement les victimes qui sont les mieux traitées dans notre système par rapport aux coupables.

C'est une série de considérations qui illustrent, à mon avis, l'importance du rôle du Protecteur du citoyen, importance qui s'accroît quand on a en place un gouvernement qui a la vision d'un État tout puissant, d'un État qui doit détenir toutes les informations sur chaque citoyen et prendre tous les mécanismes possibles pour essayer de contrôler le citoyen par un maximum de moyens. On reviendra tout à l'heure pour des questions plus précises sur ces sujets-là. Je vous remercie.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Merci, M. le député de Rivière-du-Loup. M. le député de Gaspé.

#### M. Guy Lelièvre

**M. Lelièvre:** Merci, M. le Président. M. le Protecteur du citoyen, bienvenue. Je pense qu'il est important de clarifier dès le départ que dans une société, peu importe la société dans laquelle on vit, le rôle du Protecteur du citoyen est fondamental et sa nécessité n'est pas à démontrer, n'est plus à démontrer. À la lecture des différents rapports et à l'approche qu'on doit avoir, je pense que le Protecteur du citoyen, lui, fait un diagnostic, pose un diagnostic de fonctionnement d'un appareil administratif dans la mesure où une série d'anomalies ou de difficultés rencontrées par les citoyens lui sont signalées, sont portées à son attention afin que des correctifs ou des recommandations soient faites au gouvernement et qu'on attire l'attention d'un gouvernement sur la façon de remédier à des problèmes.

Maintenant, M. le Président, il est important, dans le contexte actuel dans lequel on vit, de se situer adéquatement. Il faut se rappeler que, durant la période

de 1989 à 1994, le déficit du gouvernement du Québec, qui était en 1989 de 1 700 000 000 \$, a été haussé jusqu'en 1994 à 5 700 000 000 \$. On parle uniquement du déficit des opérations. Également, il faut se souvenir que durant cette période on a pigé tout près de 2 000 000 000 \$, si ce n'est pas plus, dans la caisse de l'assurance automobile.

Le gouvernement du Québec a entrepris une réforme, c'est vrai, une réforme majeure, une réorganisation de l'ensemble de l'appareil gouvernemental et il y a des fusions, il y a des modifications, il y a des nouveaux services qui sont donnés. C'est sûr que, lors de l'implantation de certains services ou de modifications de services, il y a des difficultés, mais le Protecteur du citoyen, quand même, lui, doit s'assurer que le citoyen, à la base, reçoit les services. Et je pense que c'est cet aspect-là qu'on va davantage regarder: son rôle, sa fonction et ses actions, et les dossiers qu'il signale à notre attention puis à l'attention aussi de la population en général.

Alors, M. le Président, je n'irai pas plus loin pour l'instant. Comme mes collègues, j'ai pris acte des actions et de l'activité du Protecteur du citoyen. De nombreux cas ont été portés à son attention, et, cet après-midi, nous allons pouvoir regarder en détail quels sont les outils qui sont mis à sa disposition pour traiter ces cas et comment il procède.

Par ailleurs, je pense qu'on doit porter une attention particulière sur ce qui s'est passé en ayant à l'esprit aussi que ça n'apparaît pas soudainement, le fonctionnement de l'appareil de l'État. Il faut garder à l'esprit que c'est un processus et que les changements sont très lents à opérer parfois dans certains directions et dans certains organismes, et qu'il ne s'agit pas d'en faire une question uniquement politique, pour dire que c'est la faute du gouvernement qui est en place, mais également regarder comment, comme gouvernement et comme appareil d'État, on peut améliorer l'ensemble des services. Et, s'il y a des responsabilités particulières, bien, on peut toujours les examiner. Je pense que la réorganisation du gouvernement est un élément fondamental à l'époque où on est, compte tenu de la rareté des ressources.

Et, malgré qu'on ait travaillé très difficilement et avec beaucoup de conscience pour préserver les droits fondamentaux des citoyens, on parle du ministère du Revenu... Le ministère du Revenu du Québec, actuellement, a un ensemble de fichiers, mais il faut regarder comment ça a été géré dans le passé, comment ça se fait, avec toutes les sommes qui ont été dépensées, que nous ne soyons pas en mesure aujourd'hui, en 1997, d'aller chercher des éléments fondamentaux minimes: le nom, l'adresse, vérifier si, par exemple, quelqu'un a produit un rapport au ministère du Revenu sur un tel fichier, puis, sur un autre fichier, est-ce qu'il a fait un tel autre type de rapport? Comment ça se fait qu'on ne peut pas savoir ça? Alors, il faut regarder l'administration publique, comment elle a été dirigée au cours des 15, 20 dernières années. Merci, M. le Président.

• (10 h 30) •

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Merci, M. le député de Gaspé. M. le député de Frontenac.

**M. Roger Lefebvre**

**M. Lefebvre:** Merci, M. le Président. Je voudrais à mon tour saluer M. le Protecteur du citoyen. Le Protecteur du citoyen, c'est une institution fondamentale dans une société démocratique comme la nôtre. J'ai eu l'occasion de dire souvent à Me Jacoby à quel point son rôle était important, essentiel, fondamental dans une période difficile, particulièrement dans une période difficile comme celle que l'on vit présentement. D'ailleurs, je veux rappeler à nos collègues, qui le savent sûrement, j'en suis convaincu, que M. le Protecteur du citoyen n'a pas hésité à mettre en garde de façon assez répétée et régulière le gouvernement de M. le premier ministre Bouchard sur les compressions dans les secteurs qui risquent justement d'affecter directement la protection des citoyens et des citoyennes du Québec: «Le Protecteur du citoyen s'inquiète des compressions.» «Jacoby met Bouchard en garde.» «La lutte au déficit ne doit pas se traduire par un déficit social irréversible.» Plein d'interventions du Protecteur du citoyen qui indiquent au premier ministre et à son gouvernement qu'on fait peut-être fausse route.

Le Protecteur du citoyen, évidemment, lorsqu'il lance ses cris d'alarme jusqu'à un certain point sur la place publique, bien il se fonde sur ce qui se passe actuellement au Québec. D'autres de mes collègues, tout à l'heure, ont souligné qu'il y a eu, adressées au Protecteur du citoyen au cours de la dernière année, près de 21 000 plaintes qui touchent 58 ministères et organismes dont 12,3 % de ces plaintes touchent directement la Sécurité publique, qui se situe au deuxième rang quant à tous les ministères et organismes concernés. Il y a quelque 1 880 plaintes adressées au Protecteur du citoyen qui touchent l'activité du ministère de la Sécurité publique, non comprises, sauf erreur, les plaintes qui touchent le ministère de la Justice, M. le Président.

Alors, j'imagine que le Protecteur du citoyen s'inquiète lorsqu'il réalise que le gouvernement du Québec tient plus ou moins compte de ses avertissements, des avertissements de l'opposition officielle et de plein d'autres intervenants et intervenantes au Québec puis qu'on n'hésite pas, dans un contexte difficile comme celui qu'on vit présentement au Québec, à procéder à des compressions dans les centres de détention. On a fermé, au cours de la dernière année, plus ou moins 350 places dans nos centres de détention, et ceci, sous prétexte d'une nouvelle philosophie quant à la façon avec laquelle nos prisonniers doivent purger leur peine. On sait que ça n'a rien à voir avec une nouvelle philosophie: c'est strictement une question de budget, une question d'argent.

Ça donne comme résultat qu'on se retrouve avec... Ça a été souligné à plusieurs reprises. Je l'ai fait à l'Assemblée nationale, le député de Rivière-du-Loup également, et j'imagine que le Protecteur du citoyen se

questionne sur une telle attitude du gouvernement, un tel laxisme du ministre de la Sécurité publique, qui n'est pas sans savoir qu'il y a des Québécois et des Québécoises qui sont en liberté illégale, liberté temporaire, sortie de fin de semaine, sortie temporaire, mais également des libertés illégales permanentes. J'imagine que le Protecteur du citoyen se sent interpellé par de telles anomalies.

Pas plus tard qu'hier, et je suis convaincu que mon collègue le député de Chomedey et critique en matière de justice nous en reparlera tout à l'heure... Je veux juste rapidement vous rappeler, M. le Protecteur du citoyen, qu'au palais de justice de Montréal, pas plus tard que vendredi dernier, sauf erreur, trois présumés criminels ont reçu leur libération inconditionnelle, à toutes fins pratiques, de la Cour parce que les procureurs de la couronne étaient dans l'incapacité de procéder. Pourquoi? À cause de sous-effectifs au niveau des procureurs de la couronne et également du personnel technique qui entoure les procureurs de la couronne, de sorte qu'on se retrouve avec des plaintes qui ne peuvent pas être soumises à l'attention du tribunal. On parle de plaintes aussi sérieuses que du vol, du recel, ivresse au volant. Alors, comment le Protecteur du citoyen, qui, lui, a la responsabilité de surveiller l'action du gouvernement quant à la protection de la collectivité, réagit-il face à une telle situation?

Je voudrais également, M. le Président, entendre M. le Protecteur du citoyen, entendre sa réflexion sur ce qui se passe actuellement à la Sûreté du Québec, la Sûreté du Québec qui est sous-budgétisée et qui a également un problème d'effectif absolument criant. On a eu l'occasion, au moment où on étudiait le projet de loi n° 77, d'entendre les dirigeants de la Sûreté du Québec nous indiquer à toutes fins pratiques qu'il manque plus ou moins 500 à 700 policiers à la Sûreté du Québec au moment où on se parle, et on veut ajouter à la charge des policiers de la Sûreté du Québec tout ce que provoque la loi n° 77, à savoir ouvrir à la Sûreté du Québec des nouveaux territoires alors qu'elle est présentement en sous-effectif.

Je voudrais également, M. le Président, entendre M. le Protecteur du citoyen commenter la décision du gouvernement du Québec par son ministre de la Sécurité publique ou ses collaborateurs de procéder, alors qu'on vit des drames absolument incroyables, et répétés, et répétitifs, malheureusement, des drames au niveau de la violence conjugale, de la violence familiale... Comment le Protecteur du citoyen considère-t-il la décision du gouvernement, dans un tel contexte, d'être lui-même un vendeur d'armes à feu? Ce qui s'est fait le 14 septembre 1996, que l'opposition a dénoncé comme étant absolument inacceptable à tous points de vue. Sauf erreur, le ministre de la Sécurité publique a fait fi des commentaires de l'opposition officielle, et on aurait procédé à la vente d'armes à feu par encan, des armes à feu saisies à l'occasion de toutes sortes de procédures. Le gouvernement du Québec, par le biais de la Sécurité publique, procède lui-même à la vente de telles armes à feu qu'il a saisies à l'occasion d'opérations policières.

Dernier sujet, M. le Président, que j'inviterais le Protecteur à aborder, c'est évidemment le dossier des orphelins de Duplessis. Je sais que M. le Protecteur a indiqué, il y a une dizaine de jours, qu'il n'était pas en mesure de nous dire à ce moment-là si aujourd'hui il pourrait nous indiquer les conclusions auxquelles il serait arrivé dans ce dossier extrêmement important pour ceux et celles qui ont vécu ces drames, que l'on retrouve à l'intérieur du groupe qu'on appelle maintenant «les orphelins de Duplessis». Alors, j'aimerais ça, je souhaiterais, M. le Président, que le Protecteur du citoyen nous dise s'il a tiré ses conclusions, et quelles sont-elles? Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Merci, M. le député de Frontenac. Mme la députée de Blainville.

**Mme Signori:** Question de procédure, M. le Président. M. le député de Frontenac vient de poser des questions, est-ce que Me Jacoby y répond tout de suite ou on...

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Non, on est encore à l'étape des remarques préliminaires.

**Mme Signori:** Aux préliminaires? Bon. Je vais vous régler ça vite, les préliminaires, moi. Alors, moi, je n'ai pas vraiment de remarques préliminaires parce que je pense que tout a été dit et, moi, j'aimerais, si c'était possible, qu'on arrive aux questions.

**Des voix:** Oui, oui.

**Mme Signori:** Vous êtes d'accord? Merci.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Puisque ça semble être l'assentiment des membres, nous allons donc immédiatement procéder à l'audition de Me Jacoby. Me Jacoby, moi aussi, il me fait plaisir de vous accueillir aujourd'hui à cette commission. Nous avons eu l'occasion, en novembre dernier, de vous rencontrer lors de la présentation de votre rapport 1995-1996, une brève séance de travail. Déjà, au moment de cette séance de travail, vous avez pu constater l'intérêt des membres de notre commission à examiner en profondeur l'ensemble de ce rapport. Alors, nous vous proposons donc maintenant de faire une présentation et aussi profiter de l'occasion pour nous présenter les gens qui vous accompagnent aujourd'hui. Alors, Me Jacoby.

#### Exposé du Protecteur du citoyen

**M. Daniel Jacoby**

**M. Jacoby (Daniel):** Merci, M. le Président, merci, Mmes et MM. les parlementaires. Alors, je vous présente, à ma droite, Me Jacques Meunier, qui est

l'adjoint du Protecteur du citoyen, et, à ma gauche, Me Frances Hudon, directrice générale des enquêtes.

• (10 h 40) •

Je vais tenter d'être bref parce que je pense que, pour vous tous et toutes, vous voulez poser des questions. Je veux tout simplement rappeler que, pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars de l'année dernière, nous avons traité 20 978 plaintes et près de 4 800 demandes de renseignements. Nous avons, pour cette période, terminé plus de 7 500 enquêtes. Il ne suffit pas de se plaindre, et, quand les citoyens se plaignent, ils se plaignent sans savoir nécessairement où est la source du problème et se demandent s'ils ont été traités justement, équitablement et légalement par l'administration. Ce que l'on peut constater sur un certain nombre d'années, c'est que les plaintes fondées — et quand on parle de plaintes fondées, ce sont les plaintes qui ont mérité de notre part une intervention, une enquête, une analyse — c'est-à-dire que les cas où l'administration a posé des gestes irréguliers, illégaux ou déraisonnables, ont augmenté substantiellement. En cinq ans, nous sommes passés de 25 % de plaintes fondées à 35 % de plaintes fondées, ce qui veut dire une augmentation de 40 % de plaintes fondées. Je souhaite que la situation ne continue pas à se détériorer. Mais c'est quand même inquiétant de voir qu'il y a comme un certain laisser-aller dans l'appareil public de la part de l'administration.

Je pourrais peut-être résumer ou synthétiser les situations où il y a un certain laisser-aller. Je pense que, règle générale, ce que l'on peut constater depuis quelques années c'est que la très grande majorité des réformes qui sont faites connaissent des ratés et des dysfonctionnements au détriment de la population. Et ces réformes, on peut le voir régulièrement, ne sont malheureusement pas planifiées adéquatement par les fonctionnaires, qui sont censés être dans l'appareil de l'État pour conseiller les autorités gouvernementales et, le cas échéant, les parlementaires dans leur ensemble pour qu'une réforme puisse être conçue adéquatement et surtout mise en oeuvre de manière adéquate de façon à minimiser les risques d'injustice et les risques d'iniquité, et aussi pour minimiser l'anxiété des citoyens.

Or, je peux constater que les réformes suscitent de plus en plus d'angoisses. Je suis intervenu la semaine dernière notamment sur la réforme de l'assurance-médicaments, qui, en soi, est une excellente réforme parce qu'elle va permettre à plus de 1 200 000 personnes de bénéficier d'un régime de protection en matière de médication, mais qui, par ailleurs, contient des dispositions qui sont un peu paradoxales et incompréhensibles et qui affectent même des droits fondamentaux, des droits constitutionnels des citoyens.

Je pense notamment aussi à la perception des pensions alimentaires qui, malgré tous les avertissements que nous avons pu faire lors de son adoption, connaît aujourd'hui des ratés graves, M. le Président, et pour lesquels nous sommes en train de compléter une analyse et de faire une enquête. Quand on regarde ce qui s'est

passé, ce qui s'est passé, c'est que, là encore, les personnes responsables au gouvernement de conseiller, de suggérer, ceux et celles qui ont l'expertise, dans certains cas ou bien ne voient pas les problèmes ou bien ne les anticipent pas. Mais c'est extrêmement grave.

Il y a aussi des réformes qui ont été faites en matière d'immigration, notamment toute la question des garants. Actuellement, avec le mixage de l'immigration, le ministère de l'Immigration, on réalise qu'il y a énormément de problèmes là-dessus aussi, M. le Président. Je suis en train de compléter une enquête.

Dans l'ensemble, je crois que l'appareil public, et je le mentionnais dans mon rapport, n'a pas les outils — et ce n'est pas une question stricte de ressources — qu'il faut pour être véritablement imputable. Je pense que c'est un des grands problèmes de notre société: l'appareil public, qui mène les destinées de la nation en termes de conception de programmes et en termes d'application de programmes, ne semble pas être près de la population. Et je pense que les fonctionnaires, tous les fonctionnaires, devraient se mettre à l'heure juste. Je ne dis pas que c'est généralisé, mais ce que je constate, c'est que, dans les réformes, on dirait que les principaux responsables agissent en se disant parfois que, de toute façon, s'il y a des erreurs, elles seront corrigées. Et je ne pense pas que c'est une approche qui soit véritablement responsable.

Je pense qu'il va falloir que l'État dessine pour l'appareil public — qui est relativement très démotivé pour une foule de raisons, et ce n'est pas d'hier — un projet de société en termes de fonctionnaires. C'est quoi, mon rôle de fonctionnaire tant par rapport aux élus, aux ministres, que par rapport à la population? Je pense que c'est le chaînon manquant dans l'établissement des services publics et la dispensation des services publics. Je ne pense pas que l'École nationale d'administration publique soit très orientée sur les rapports entre les citoyens et l'appareil public. Je pense qu'on y enseigne de la gestion, on y parle beaucoup d'efficacité et d'efficacité, ce qui est très important, ce sont des volets très importants, mais qui ne couvrent pas toute la réalité de l'État. L'État est d'abord là pour dispenser des services d'une qualité acceptable — non pas nécessairement de la qualité la plus chromée qui soit, mais d'une qualité acceptable — et aussi donner et livrer de l'information de façon à minimiser l'insécurité et l'angoisse de la population, qui en arrache de plus en plus.

Donc, il faut compenser, je pense, ce nécessaire exercice de lutte au déficit par le développement d'une politique très claire où l'État tente avec l'appareil public de se fixer des standards de qualité et d'efficacité dans ses rapports avec les citoyens et aussi par l'établissement d'un programme axé sur le citoyen en termes d'objectifs, en termes de moyens. Comment peut-on — puisque nous en avons encore, semble-t-il, pour plusieurs années, les économistes le disent, à vivre ces périodes au Québec comme ailleurs — compenser ou pallier les effets insidieux ou pernicieux des réformes et des coupures budgétaires par l'implantation d'une politique, d'une

approche-client des citoyens? On dirait parfois — et je le constate de plus en plus depuis le dernier rapport annuel, les choses sont de plus en plus évidentes — que cet objectif de lutte au déficit se traduit par toutes sortes de mesures, fait en sorte que les fonctionnaires sont véritablement centrés sur cette lutte au déficit sans nécessairement proposer en contrepartie des moyens d'amenuiser ou d'adoucir la façon d'appliquer ces réformes. Je pense que l'État et les représentants de la population y perdent beaucoup.

● (10 h 50) ●

Je pense qu'il y a là un virage fondamental à faire au niveau de l'appareil public. Il va falloir se doter d'un projet de société pour les serveurs de l'État et des citoyens. Non pas que ces serveurs de l'État et des citoyens soient des gens de mauvaise foi. C'est exceptionnel. C'est que, souvent, ils n'ont pas les outils, souvent, ils n'ont pas la formation et, dans bien des cas, ils ne savent pas où ils vont. Et, moi, je pense que...

Quand je regarde un peu aujourd'hui comment fonctionne l'appareil de l'État, on a énormément de technologie. La technologie a pénétré partout, elle est accessible à tous les programmes gouvernementaux, on la retrouve dans la majorité des programmes gouvernementaux. Comment se fait-il, si l'on compare un ministère avec un autre ministère, un ministère avec un organisme, un programme avec d'autres programmes, alors que tous et toutes ont accès à des technologies de l'information et des communications, comment se fait-il que, dans certains cas, ça se traduise par des ratés et des dysfonctionnements alors que, dans d'autres cas, ça fonctionne très bien? Ça prouve que la technologie en soi, ce n'est pas une panacée. Ça prouve que la technologie ne peut pas faire autre chose que de concrétiser des actions. Donc, ce qui prouve que la différence entre une bonne administration d'un programme gouvernemental et une administration déficiente, c'est d'abord la ressource humaine.

On injecte des millions et des millions par année dans le domaine de la technologie de l'information et des communications, mais est-ce qu'on injecte autant et est-ce qu'on injecte suffisamment au niveau de la formation, de l'apprentissage, de l'approche-client? Non, je pense que l'appareil de l'État oublie des éléments aussi fondamentaux. Ce n'est pas avec la technologie qu'on va améliorer en soi les rapports entre les citoyens et l'État, ce sont des outils. Le véritable moteur, c'est d'abord la ressource humaine que constitue le personnel de l'appareil gouvernemental. Or, ce personnel, selon moi, n'est pas traité adéquatement. On n'injecte pas assez de ressources dans les domaines que je mentionnais tout à l'heure. Et je pense que, si l'on poursuit la route de cette manière-là, ce parcours va être semé d'embûches et on va assister, selon moi, à de plus en plus de dysfonctionnements entre les volontés de la population traduites par les volontés des représentants, des élus et la réalité des programmes gouvernementaux.

Il va falloir aussi, je pense, développer l'éthique. L'éthique, ce n'est pas qu'une question d'être ou de ne pas être en conflit d'intérêts, de ne pas utiliser des biens gouvernementaux à des fins personnelles, l'éthique, c'est aussi une façon de voir et d'aborder des problématiques. L'éthique, c'est être capable de concilier des valeurs de gestion comme l'efficacité et l'efficience avec des valeurs sociales qui tiennent compte de valeurs fondamentales qui sont inscrites depuis des siècles dans nos civilisations et qui sont inscrites aujourd'hui plus formellement, notamment dans nos chartes des droits et d'autres lois maîtresses. Je pense que la conciliation ne se fait pas, il n'y a pas matière à conciliation à ce stade-ci, et c'est pour ça que, dans le rapport annuel que j'ai déposé en novembre, je disais très clairement qu'il fallait insuffler aussi des valeurs éthiques à l'administration.

Donc, sans vouloir être pessimiste, je crois qu'il va falloir réajuster le tir et consacrer des ressources à même les économies réalisées pour faire en sorte que les ressources qui vont rester après l'ensemble des coupures vont encore avoir le goût de faire et de le faire bien envers la population. Il faudra aussi, dans l'hypothèse où il y aurait plus de départs dans l'appareil public que prévu, qu'il y aurait de l'embauche, ne pas se limiter à dire: Nous allons engager des jeunes. Nous allons engager des jeunes, mais nous allons les former. Nous allons leur donner les outils. Nous allons leur montrer comment on peut traiter la population, même dans une période difficile, en respectant ses droits et comment on peut réduire les altérations à la qualité des services. Je pense que tout ça doit être pris en compte. Il faudra doubler tout ça, selon moi, comme je le disais au départ, d'une vision de société pour l'ensemble du personnel dans l'appareil public, para et péripublic qui a un peu de difficulté à se retrouver aujourd'hui. Alors, je termine ma présentation.

Maintenant, tout de suite, pour les fins peut-être que ça répond aussi à une des questions qui m'ont été posées, à des engagements que j'avais pris en cours d'année, particulièrement en janvier de l'an dernier, d'examiner toute l'affaire des enfants de Duplessis, je peux vous dire que nous avons terminé notre rapport à 23 h 14 hier, que nous l'avons apporté et que nous allons vous en déposer une copie ce matin.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Alors, merci, Me Jacoby. Nous allons sûrement avoir l'occasion, sur ce dossier en particulier, de vous interroger en cours de journée. J'ai déjà des demandes d'intervention qui m'ont été soulignées. Alors, Mme la députée de La Prairie.

#### Discussion générale

**Mme Simard:** Me Jacoby, bonjour, bienvenue. Je vais joindre ma voix à celle de mes collègues qui, effectivement, vous réitérent ce matin à quel point on considère votre rôle comme fondamental, nécessaire,

essentiel. Et, oui, je pense aussi, vous avez raison de le souligner, particulièrement dans des périodes comme celles que nous traversons, des périodes difficiles qui, oui, sont des périodes de contraintes de ressources à tous les niveaux et qui exigent un certain nombre de réformes, de transformations, de bouleversements, qui, effectivement, peuvent affecter à des degrés parfois élevés les citoyens.

Je partage aussi ce que vous dites lorsque vous nous indiquez qu'il faudrait être guidé par un projet de société. C'est une expression, «projet de société», qui parfois est utilisée à toutes les sauces. Je pense, lorsque vous l'utilisez, elle trouve tout son sens, c'est-à-dire: Est-ce qu'on se dessine, au fond, un projet pour le Québec qui est basé sur un certain nombre de valeurs sociales, valeurs fondamentales qui doivent orienter l'ensemble du processus, à la fois dans ce que nous devons dessiner comme projet d'avenir et comment nous allons aussi le réaliser dans son application et comment on doit se comporter? Alors, je suis de celles-là qui pensent que c'est nécessaire et je pense aussi que peut-être de façon imparfaite on tente de le faire.

Ce qui m'intéresse particulièrement dans votre présentation et dans votre rapport, c'est que vous nous avez dit tout à l'heure: Bon, il y a des réformes, des réformes qui sont entreprises, parfois de bonnes réformes, mais qui sont parfois appliquées de façon difficile. Vous dites: L'appareil public n'a pas les outils pour faire son travail adéquatement. J'aimerais ça, vous entendre sur quels seraient ces outils pour le faire. Bon. Dans votre rapport, vous parlez, je pense, de pacte ou de charte qui édicte un certain nombre de principes, qui guide, mais je ne considère pas ça nécessairement comme un outil. Qu'est-ce que vous voulez entendre par outil?

D'autre part, dans le rapport toujours, je pense que c'est à la page 14, vous revenez peut-être — parce que j'imagine que peut-être vous l'avez fait dans des rapports antérieurs, mais malheureusement, je ne les ai pas lus — vous dites: Le Protecteur du citoyen a un droit de regard qui est limité. Au fond, il peut intervenir, par exemple, sur la fermeture d'un hôpital, mais pas intervenir sur ce qui peut se faire dans ce même hôpital. Alors, est-ce que vous réclamez une fois de plus, ou si c'est la première fois, ou est-ce que c'est vraiment de votre part une réclamation d'étendre votre mandat à tout ce qui est secteur parapublic et péripublic? Est-ce que c'est ça? Et, si oui, j'aimerais mieux vous entendre sur pourquoi et comment ça s'organiserait. Comment ça s'organiserait? Parce que certains de ces secteurs ou de ces organismes ont, je ne dirais pas votre équivalent, mais des personnes qui doivent quand même remplir des fonctions similaires à la vôtre dans des institutions très précises. Donc: les outils et ce que pourrait être l'élargissement, au fond, de votre mandat.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Alors, Me Jacoby.

• (11 heures) •

**M. Jacoby (Daniel):** Merci. Pour ce qui est des outils, je répons au sens large, c'est un ensemble de choses. Quand j'évoquais plus tôt qu'il n'y a pas toutes les conditions nécessaires pour favoriser une véritable imputabilité de l'appareil public, je référais à différents éléments comme, bien sûr, des ressources financières, en ce sens qu'il est important, selon moi, avant de lancer un programme gouvernemental, de bien connaître les caractéristiques ou le profil de sa clientèle, de bien connaître ses aspirations, ses besoins, ce qu'elle anticipe, ce dont elle a peur, de savoir faire la distinction entre des besoins légitimes et des attentes injustifiées. Ça prend pour cela des outils qui s'appellent des sondages, qui s'appellent la mise sur pied de comités d'usagers dans les appareils gouvernementaux pour chacun des programmes gouvernementaux. Je pense que c'est la voie de l'avenir.

Or, quand les fonctionnaires n'ont pas les budgets nécessaires pour faire des sondages, je pense qu'il y a un problème, et pourtant les sondages, en soi, c'est fondamental. Comment peut-on penser rapprocher ou maintenir un lien très étroit entre la population et les différentes clientèles gouvernementales et l'appareil de l'État si on ne connaît pas bien ces clientèles? Ce qui ressort, c'est qu'on ne semble pas très bien les connaître; les différentes réformes le montrent.

Bon, voici, des outils de type financier, des outils aussi en termes de débureaucratisation. La bureaucratization, je sais que c'est un mot qui est un peu pernicieux, un peu méchant — mais je ne veux pas être méchant — mais la bureaucratization, ce n'est pas parce que les fonctionnaires ont voulu, en soi, se bureaucratiser, mais tout le monde dénonce la bureaucratization. Rappelons-nous Louis Bernard, l'ancien secrétaire général du gouvernement, lorsqu'il est revenu après plusieurs années, et reparti après plusieurs années, il a dit que rien n'avait changé dans l'appareil gouvernemental: il y avait dans l'appareil gouvernemental trop de structures; il y avait dans l'appareil gouvernemental trop de morcellements dans les dossiers.

Un bel exemple — et sans vouloir préjuger de l'enquête du coroner dans le dossier — ce qui est arrivé à Baie-Comeau il y a quelques mois. Simplement à lire les journaux, on voit qu'il y a beaucoup de marmitons dans la cuisine; tout le monde touche le même problème: santé et services sociaux, justice, police, ONG, et ainsi de suite, plein de monde là-dedans, mais chacun est compartimenté et chacun fait son bout de chemin en atteignant très vite sa limite. On dirait qu'il n'y a pas de moyen, de mécanisme qui permette le dialogue, la concertation. On ne se concerta pas quand on est dans des bureaucraties. Une bureaucratie te donne exactement le chemin où tu dois aller et à quel endroit tu dois arrêter. Il y a un pylône qu'il ne faut pas franchir.

Alors, je ne veux pas dire que c'est la cause de ce drame qui est survenu à Baie-Comeau, mais on le voit qu'on ne se parle pas. Mais ça, c'est tout le même appareil de l'État. On a beau dire que c'est le parapublic quand il s'agit de la santé et des services sociaux, on a

beau dire que c'est le péripublic quand il s'agit des universités, on a beau dire que c'est le public quand il s'agit des fonctionnaires de l'État au sens de la Loi sur la fonction publique, tout ça, c'est du monde qui a été engagé par l'appareil de l'État pour dispenser des services à la population, qui est toujours la même.

Le citoyen, c'est le même qui se présente à l'hôpital, qui se présente au poste de police quand il dépose une plainte, qui se présente à l'aide sociale. C'est toujours le même citoyen. Lui, il n'est pas compartimenté, mais on le compartimente nécessairement. Quand il regarde les choses, comment elles fonctionnent, bien, il se dit: Comment se fait-il que, moi, avec mes taxes, mes impôts, dans tel domaine j'obtiens des services de qualité, dans d'autres domaines... Je ne comprends pas. Comment se fait-il? Tout ça, c'est le même gouvernement, c'est le même appareil et toutes les distinctions que l'on fait sur le plan syndical, que l'on fait sur le plan du statut, des appellations, des qualifications, tout ça, c'est de la bureaucratie pour le citoyen. Que je sois un employé public qui travaille pour un hôpital, un centre d'accueil, ou que je sois un fonctionnaire qui travaille pour le ministère de la Sécurité du revenu, qu'est-ce que ça change pour le citoyen? Il s'en fout, le citoyen. Tandis que tout ça, c'est de la bureaucratie et on divise des choses absolument invraisemblables, mais qui s'expliquent.

Rappelons-nous quand le gouvernement a lancé une politique sur l'amélioration de la qualité des services à la clientèle, en 1991. Elle n'a pas eu de suite pour différentes raisons que je ne veux pas juger. Mais ce décret qui venait du gouvernement disait: Cette politique s'applique aux fonctionnaires régis par la Loi sur la fonction publique, 50 000 personnes, 400 000 employés publics. Alors, comment peut-on — ça, c'est une vision bureaucratique — penser que les citoyens vont comprendre et accepter ces disparités d'un service public à un autre?

Alors donc, morcellement, morcellement qui n'a de sens que par rapport à des principes comme la supposée non-ingérence de l'État dans les actes, par exemple, médicaux, et ainsi de suite. Et l'État, à partir de philosophies tout à fait légitimes, a créé des monstres de morcellements qui ne font plus l'affaire des citoyens. Quand les citoyens s'adressent à vos bureaux de comté ou s'adressent à mon bureau et qu'ils disent: Pouvez-vous faire quelque chose, j'ai un problème avec la sécurité du revenu? Ah oui! on peut faire quelque chose. Le lendemain matin ou quelque temps plus tard: J'ai un problème avec tel hôpital puis je n'ai pas de réponse, pouvez-vous faire quelque chose? Non, je ne peux rien faire. C'est un peu aberrant. C'est un peu comme... Ça me fait penser, sous un autre angle, au fameux problème constitutionnel entre le fédéral et le provincial. Ce qui est provincial est provincial, ce qui est fédéral est fédéral, puis il y a des problèmes là. Mais, dans un même État unifié comme le Québec, le gouvernement du Québec, il n'y a pas de raison qu'il y ait toutes ces disparités qui font en sorte que le citoyen ne sera jamais satisfait.

On est rendu à une bureaucratisation absolument incroyable. Quand je parle d'outils, je parle aussi de cette capacité de sortir de tous ces livres de procédure qui sont confiés à des agents de première ligne et dont ils ne peuvent sortir. Vous avez pu constater qu'il y a — parce que nous ne sommes pas ici pour discuter nécessairement de ce qui va bien, mais surtout de ce qui pourrait être amélioré — à l'échelle gouvernementale, paragouvernementale et périgouvernementale — je me permets de prendre les trois volets — des manuels, des livres de recettes mis à la disposition des agents de première ligne: Voici comment faire. Et, si ça n'entre pas dans la norme, vous ne pouvez pas rendre une décision. Vous êtes obligé de vous référer à un autre fonctionnaire, et ainsi de suite.

Nos livres de recettes font en sorte qu'on ne permet pas aux citoyens, aux citoyens employés de l'État, souvent de se servir de leur jugement à cause d'une trop grande centralisation, à cause du fait que, peut-être en haut de la pyramide, on a peur des abus ou des erreurs possibles de ceux qui font directement affaire avec les citoyens.

Quand je parle d'outils, je parle d'apprentissage. Quelle est la formation qui a été donnée, par exemple, à tous ceux qui oeuvrent dans le domaine de la perception fiscale au niveau des pensions alimentaires? Une formation a été donnée, certes. Mais quand, aujourd'hui, un citoyen, une personne qui est créancière d'une pension alimentaire qui ne vient pas essaie de parler à la direction de la perception fiscale, on ne lui répond pas. Quelle est la formation qu'on a donnée et quels sont les raisons bureaucratiques? Elle veut savoir où en est le paiement, où en est l'exécution. Non, on ne répond pas, la direction de la perception fiscale ne parle pas aux citoyens. Alors, quelle formation a-t-on donnée? Si vous ne parlez pas aux citoyens, vous parlez à qui? À des procédures, à des machines, à de la technologie? De la formation de base, des valeurs éthiques.

Il ne suffit pas de dire: Voici une loi, elle se découpe comme ça, puis voici les centres. Des tableaux, des organigrammes, des processus, on en trouve plein, mais voici comment les choses se passent. Et, vous, vous êtes, à cette étape, dans la phase... vous êtes à la phase terminale du processus: la perception. Mais ce n'est pas ça, la formation. C'est un élément. C'est vous faire comprendre aussi le sens de la loi. C'est de faire comprendre qu'il faut développer, par exemple, un programme de communication, que les citoyens parlent au monde, et ainsi de suite. Enfin, voici un peu pour les outils, Mme la députée.

● (11 h 10) ●

**Mme Simard:** Bien, je comprends. Concrètement, évidemment, vous avez parlé de sondages, de comités de clientèles, de formation. C'est assez précis. Évidemment, la bureaucratie est un mal qui s'abat sur bien des sociétés, indépendamment des gouvernements. Ça, je peux comprendre que, d'une façon beaucoup plus large, il s'agit d'une orientation générale qui pourrait être prise et tenter de se réaliser dans les années à venir.

Mais, de façon peut-être plus concise, on parle... et je comprends quand vous dites: Bon, pour le citoyen, de s'adresser à un bureau de la sécurité du revenu ou de s'adresser à un centre de service social, au fond, il ne fait pas la distinction, lui, effectivement, entre le parapublic ou le public.

Alors, vous dites: Mon mandat est limité. Ce que je veux comprendre, très concrètement, c'est: Est-ce que vous réclamez de pouvoir intervenir comme vous le faites dans l'administration publique, vous réclamez le pouvoir d'intervenir pour l'ensemble des institutions qui font partie du réseau de la santé et des services sociaux et du réseau de l'éducation? Et, si oui, qu'est-ce qu'il faut? Est-ce que ça veut dire qu'il y a des gens qui perdent leur poste, au fond? Parce que, je le disais tout à l'heure, il y en a qui sont des protecteurs du consommateur ou du citoyen, dans ces différentes institutions. De façon rapide.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Alors, Me Jacoby.

**M. Jacoby (Daniel):** Alors, oui, je demande une extension de la compétence du Protecteur du citoyen. Qu'est-ce que ça veut dire? Si je prends le réseau de la santé et des services sociaux, il existe un système avec un responsable des plaintes, un cadre responsable des plaintes au niveau des établissements. Il y a un appel qui est possible si la plainte a été écrite devant la régie régionale de la santé et, le cas échéant, si on n'est pas satisfait, on peut s'adresser au Commissaire aux plaintes.

S'il fallait que l'institution du Protecteur du citoyen prenne cette compétence-là, ça veut dire plusieurs choses. Ça veut dire qu'il faudrait simplifier le système, qu'il faudrait maintenir les responsables clients, les cadres responsables au niveau des établissements, parce que je ne pense pas que le Protecteur du citoyen puisse être partout et remplacer ces gens qui font quand même leurs efforts. Je pense que l'appel au niveau de la régie régionale de la santé pourrait être reconsidéré. Je pense que, règle générale, c'est un appel qui ne porte pas de fruit. Je pense également que tout le bureau, par exemple, du Commissaire aux plaintes, au ministère de la Santé et des Services sociaux, pourrait être intégré au bureau du Protecteur du citoyen.

Il faudrait aussi changer la loi pour permettre, par exemple, ce que le Commissaire aux plaintes ne peut pas faire, des interventions rapides. Parce que le Commissaire aux plaintes est obligé... peut attendre 90 jours avant d'avoir une plainte, à cause des délais qui sont prévus par la loi. Il ne peut pas intervenir de sa propre initiative. Et, en plus, ce que l'on reproche, au-delà du fait que la loi ne lui accorde pas tous les pouvoirs nécessaires pour remplir son mandat, c'est que ce n'est pas un ombudsman, pas du tout. Si je regarde sa loi, ce n'est pas un ombudsman. Il n'a pas les pouvoirs d'un ombudsman; deuxièmement, il ne peut agir de sa propre initiative; troisièmement, il n'a pas l'indépendance

requis pour être un ombudsman. Alors, il faut qu'à un moment donné, au palier supérieur à tout le moins, l'institution soit relativement indépendante et puisse agir de sa propre initiative.

Alors, en pratique, moi, je pense que je suis convaincu qu'il faut maintenir, dans tous les établissements, les services de traitement de plaintes. Je pense qu'on peut peut-être repenser ce deuxième échelon qui s'appelle l'appel à la régie régionale de la santé et des services sociaux et je pense que le bureau du Commissaire aux plaintes pourrait être transféré au bureau du Protecteur du citoyen.

### Document déposé

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Merci. Alors, avant de continuer notre tour de questions, je voudrais déposer officiellement au secrétariat de la commission le rapport sur les enfants de Duplessis. Alors, on va procéder à la distribution auprès des membres de la commission.

J'ai une liste d'intervenants qui ont déjà signifié leur volonté de questionner Me Jacoby. Alors, j'ai Mme la députée de Mégantic-Compton, Mme la députée de Blainville, M. le député de Frontenac, MM. les députés de Drummond, de Notre-Dame-de-Grâce, de Rivière-du-Loup, de Gaspé, de Nelligan. Alors, ceci étant déjà dit et pas nécessairement exhaustif, je nous inviterais, de part et d'autre, à être un peu plus concis dans les questions et dans les réponses.

En même temps, je vous rappelle qu'il est possible de poursuivre en après-midi, compte tenu que la convocation ne spécifiait pas qu'on avait seulement cet avant-midi pour faire l'examen de votre rapport, Me Jacoby. Alors, nous pourrions continuer cet après-midi ce tour d'examen du rapport, parce que je pense que c'est... Compte tenu du volume relativement modeste d'engagements financiers, nous pourrions consacrer beaucoup plus de temps à l'examen du rapport, et nous voulons aussi vous poser certaines questions sur le rapport sur les enfants de Duplessis.

Alors, s'il convient à tout le monde, nous allons ainsi procéder. Alors, Mme la députée de Mégantic-Compton.

**Mme Bélanger:** Merci, M. le Président. Alors, pour faire suite à la question de ma collègue de Duplessis sur le fait que votre droit... pas de Duplessis — c'est parce qu'on...

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Mme Bélanger:** ...vient de parler des enfants de Duplessis, ha, ha, ha! — de La Prairie... Ce n'est pas la première fois que je vous entends, Me Jacoby, vous plaindre du fait que votre droit de regard est limité par le fait que vous faites partie de la Loi sur le Protecteur du citoyen, qui vous limite, là, sur 400 000 employés de l'État, à faire du questionnement sur certains organismes

dont, en tout cas, 50 000 employés du gouvernement seulement.

Mais, ceci étant dit, est-ce que vous avez déjà fait la demande... Vous dites que la loi qui vous régit vous empêche... ça limite votre mandat dans vos enquêtes parce que vous n'avez pas accès à certains documents. Alors, est-ce que vous avez déjà fait la demande au législateur pour amender la loi qui vous régit? Puis quel a été le résultat? Ça, c'est ma première question.

**M. Jacoby (Daniel):** En 1989, la commission des institutions de l'Assemblée nationale a procédé par mandat d'initiative pour examiner la Loi sur le Protecteur du citoyen, son mandat, sa mission. Cette commission des institutions a recueilli les témoignages et les rapports d'une soixantaine d'organismes, et les conclusions de la commission des institutions, ça a été de renforcer et d'élargir le pouvoir et la compétence du Protecteur du citoyen. Un rapport qui a été déposé en 1991 par la commission des institutions et, depuis cette époque, il n'y a pas eu de suite.

**Mme Bélanger:** Il n'y a pas eu de suite?

**M. Jacoby (Daniel):** Il n'y a pas eu de suite.

**Mme Bélanger:** Alors, est-ce que vous avez des suggestions à faire aux membres de la commission, faire des pressions auprès du législateur, le ministre responsable de votre mandat, pour améliorer cette situation?

**M. Jacoby (Daniel):** Je pense que c'est probablement la commission des institutions qui est la mieux placée, compte tenu des mandats qu'elle a et des champs de compétence qu'elle a, pour inviter le gouvernement à considérer cette possibilité d'élargir le mandat du Protecteur du citoyen. Et je pense que cet élargissement du mandat, selon moi, pourrait se faire à des coûts relativement acceptables, parce que, dans bien des cas, il s'agirait de transférer des services.

Mais regardons ça du point de vue... C'est toujours très délicat pour le Protecteur du citoyen de revendiquer des extensions de pouvoir ou des choses comme ça, parce qu'on peut avoir l'impression que l'institution veut se bâtir un empire. Je peux vous dire que ce n'est pas du tout la volonté de personne dans l'organisation chez nous. Mais une chose qui est certaine, c'est que les citoyens ne sont pas traités équitablement, contrairement à ce qui prévaut dans tous les services publics à l'échelle du monde et dans toutes les provinces canadiennes, ou presque, où les citoyens peuvent s'adresser à l'ombudsman. Que ça soit en France, que ça soit en Allemagne, que ça soit au Canada dans beaucoup de provinces, tant pour des problèmes relatifs aux établissements de la santé que pour des problèmes relatifs aux décisions prises dans les établissements d'enseignement, on s'adresse à la même institution.

Et je pense bien plus... je pense qu'il faut le regarder de près, c'est que, même actuellement, on

réalise que l'institution du Protecteur du citoyen, à l'échelle planétaire, est une institution qui ne coûte pas cher, qui ne coûte pas cher par dossier, et pour une raison très simple: c'est que l'institution du Protecteur du citoyen, sans être antibureaucratique, ne fait pas de bureaucratie. En d'autres termes, on évite la paperasse, on évite les processus, on évite tout ça. Et ça, ça fait économiser beaucoup. Ce qui fait que chaque dossier au bureau du Protecteur du citoyen revient à 125 \$ le dossier. Il est impossible de trouver l'équivalent dans n'importe quel organisme.

Et, dans les provinces canadiennes, je constate que, depuis deux ou trois ans, à cause des coupures budgétaires ou profitant des coupures budgétaires, on supprime certaines institutions et on donne les pouvoirs à l'ombudsman provincial, qui est beaucoup moins judiciarisé, plus près des citoyens et il coûte moins cher. Par exemple, la protection de la jeunesse a été transférée, dans certaines provinces, au Protecteur du citoyen, les hôpitaux, tout ce qui est de la santé, la Commission de la fonction publique et d'autres. Je pense évidemment qu'il ne faut pas décider ça comme ça. Il faut regarder les avantages et les inconvénients. Mais, au moins, il faut se pencher sur cette chose-là pour voir comment on peut à la fois améliorer la qualité des services aux citoyens, favoriser le guichet unique et réduire les coûts d'administration des programmes gouvernementaux. Je pense que l'État devrait regarder cette question sous cet angle-là.

**Mme Bélanger:** J'espère que le guichet unique dont vous parlez ne sera pas une boîte vocale. Alors, dans mes remarques préliminaires, je faisais mention des fameuses boîtes vocales, qui sont un cauchemar pour moi autant que pour vous. Dans votre rapport annuel, vous voulez mettre fin au cauchemar des boîtes vocales. Vous y allez de vos 10 commandements. Plus particulièrement, êtes-vous en mesure de chiffrer le nombre de plaintes liées à ces fameuses boîtes vocales et êtes-vous en mesure aussi de cibler les ministères et organismes qui sont le plus particulièrement visés dans cette technologie?

• (11 h 20) •

**M. Jacoby (Daniel):** Chiffrer le nombre de plaintes, je peux vous dire que 25 % des plaintes fondées l'année dernière étaient reliées à la difficulté d'accès aux services gouvernementaux. Je n'ai malheureusement pas ventilé ce 25 %, mais c'est dans ce 25 % que ça se retrouve. Si vous le désirez, je pourrai le faire ventiler en regardant nos chiffres et vous donner cette information, le cas échéant.

Ce que je peux vous dire également, c'est qu'il se passe des choses avec cette intervention que nous avons faite — les 10 commandements, comme ça a été dit par certains, là, mais il s'agissait de 10 règles élémentaires qui étaient dans le rapport annuel — c'est que le Conseil du trésor a hérité de certains services de l'ex-ministère des Communications, dont un service-conseil justement en matière d'établissement de boîtes vocales,

et ce service-conseil... J'ai été très heureux, au retour des Fêtes, de voir que les responsables du Conseil du trésor de ces questions-là — ils ont un service-conseil qui est peu connu encore par les ministères et organismes — ont demandé de rencontrer mon personnel pour discuter de ces 10 commandements.

La réunion a duré plusieurs heures, et ce qui a été intéressant dans tout ça, c'est qu'il y avait une volonté, en tout cas apparente, de la part de ces fonctionnaires, de vouloir humaniser les boîtes vocales. Parce qu'on ne peut pas être contre les boîtes vocales, mais il faut des boîtes vocales qui soient accessibles et qui permettent de rejoindre des préposés ou des employés quand on le veut. Donc, il y a, de ce côté-là, une volonté de la part de certains fonctionnaires d'améliorer les choses.

Par ailleurs, je peux vous dire également qu'il y a certainement, selon moi, un des systèmes exemplaires de boîtes vocales au gouvernement, c'est celui de la Régie des rentes. À la Régie des rentes, vous verrez, si vous l'utilisez — à moins que le jour où vous l'utilisez il n'y ait un pépin électronique — qu'il est très facile de pouvoir parler à quelqu'un lorsqu'on n'a pas besoin d'informations générales, alors que les boîtes vocales nous donnent souvent des informations générales. Je le cite en modèle quand des ministres, des sous-ministres ou des dirigeants me demandent où on pourrait aller voir des modèles. Je les renvoie à la Régie des rentes. Alors, ça existe.

**Mme Bélanger:** Concernant les enfants de Duplessis, évidemment on n'a pas pris connaissance de votre rapport encore, mais on aimerait avoir plus de détails. D'abord, quelles ont été les personnes qui ont été questionnées dans ce rapport? Est-ce que le ministre de la Justice a été questionné? Est-ce que le ministre de la Santé a été questionné? Pouvez-vous nous en dire plus? Et quel est l'état des discussions face à ce rapport?

**M. Lelièvre:** M. le Président... Si vous permettez, Mme la députée de Mégantic-Compton.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Oui, M. le député de Gaspé.

**M. Lelièvre:** Cet après-midi, on revient. Peut-être que, si on voulait amorcer une discussion quand même intéressante, on pourrait se donner l'heure du midi pour le regarder, si vous êtes d'accord, et revenir sur cet aspect-là, qu'on ait du temps qu'on pourrait se réserver cet après-midi. Je ne veux pas vous empêcher de...

**Mme Bélanger:** Si le Protecteur du citoyen nous donnait quelques détails qu'il y a dans ça, les plus importants... Parce qu'on a quand même... L'heure du lunch, on n'a pas tellement de temps pour le lire non plus. Alors, s'il peut nous donner quelques détails sur le rapport qu'on pourra questionner cet après-midi.

**M. Jutras:** M. le Président, avec votre permission, sur la façon de procéder, moi, je suis d'accord avec ce que Mme la députée de Mégantic-Compton propose, là, qu'on en parle, qu'il nous présente les grandes lignes. Il pourrait nous faire une présentation, on pourra regarder ça à l'heure du dîner et revenir là-dessus. Mais je ne voudrais pas non plus qu'on perde du temps de questions, parce qu'il y a plusieurs collègues qui veulent poser des questions. Alors...

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** ...qui n'ont pas posé de questions, qui veulent questionner.

**Mme Bélanger:** ...les grandes lignes du rapport.

**M. Jutras:** Je comprends, M. le Président, que, cet après-midi, non seulement on parlera des orphelins de Duplessis, mais qu'on continuera aussi au niveau du questionnement.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** En fait, il m'apparaît, sans présumer du nombre de questions que vous avez à poser sur les engagements financiers — nous avons seulement 22 engagements financiers à vérifier... Alors, possiblement que nous pouvons faire ça dans une période d'une heure. Alors, ça veut dire que cet après-midi — ou peut-être même moins — on pourrait mettre le maximum de temps à compléter l'étude du rapport. Dans un deuxième temps, la suggestion que je faisais tout à l'heure, c'est qu'on puisse aborder avec Me Jacoby et son équipe le rapport des enfants de Duplessis comme tel, de sorte qu'on aurait pu... Parce que déjà, sur la base de ce rapport-là, il y a encore 10 membres de la commission qui ont des questions à poser. Alors, si vous n'avez pas d'objection, on pourrait ainsi procéder.

**Mme Bélanger:** ...qu'on a les grandes lignes ou si on oublie la question?

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Oui, oui. O.K.

**Mme Bélanger:** Est-ce que vous pouvez nous donner les grandes lignes du rapport pour qu'on puisse l'analyser durant la période du lunch?

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Et ça nous permettra, en quelque sorte, aussi pendant le midi, peut-être, de fouiller certains aspects en regard des pistes que vous nous proposez. Alors, si vous voulez y aller, Me Jacoby.

**Exposé du Protecteur du citoyen sur le document intitulé «Les "Enfants de Duplessis" à l'heure de la solidarité»**

**M. Daniel Jacoby**

**M. Jacoby (Daniel):** Alors, le document a analysé toute la problématique des enfants de Duplessis

pour en arriver à la conclusion que, un, il fallait une compensation dans certains cas; deux, que les voies traditionnelles de la justice... De l'aveu même des juges qui se sont prononcés dans les requêtes pour recours collectif ou recours au fonds d'aide, eux-mêmes, les juges, disent que ce n'est pas la solution appropriée.

Alors, ce que nous avons fait, c'est que nous avons regardé la situation qui prévalait dans les institutions à l'époque et nous avons aussi regardé ce qui s'est passé en dehors du Québec. On a pu constater que, dans de nombreuses provinces canadiennes, des situations similaires se sont produites, que, dans plusieurs institutions, il y avait eu des sévices corporels, donc, il y avait eu des abus sexuels à l'extérieur du Québec, et que, règle générale, sauf une province qui est celle de l'Alberta, les gouvernements...

Suite à des interventions de l'ombudsman, suite à des interventions... à la mise sur pied de commissions d'enquête, on a dit au gouvernement: Écoutez, la question n'est pas de savoir s'il y a eu des fautes quelque part. D'abord, c'est très difficile à prouver et ça ne sert à rien de poursuivre la victimisation des auteurs des fautes et des victimes elles-mêmes. Il y a des choses qu'on a pu constater. Le gouvernement ou les institutions n'ont pas, dans certains cas, correctement traité les enfants ou les jeunes dans les écoles de réforme, et ainsi de suite. On a dit: On va mettre sur pied un programme d'indemnisation sans égard à la faute. On ne se posera pas la question de savoir si, oui ou non, il y a eu des fautes intentionnelles ou pas. On sait, c'est connu et on a des preuves de préjudices. Et les preuves de préjudices très graves ont fait en sorte que, dans la majorité, dans la totalité, sauf l'Alberta, on a dit: Voici un fonds. Les indemnités dans les autres provinces ont varié, d'après les chiffres que nous avons pu avoir, en moyenne, dépendant du programme gouvernemental mis sur pied, entre 17 000 \$ et 41 000 \$ par personne impliquée. On a mis sur pied un mécanisme de compensation extrêmement flexible, extrêmement rapide, non judiciaire.

• (11 h 30) •

On a également fait en sorte que les personnes ou les victimes, dans ces autres provinces, qui n'étaient pas satisfaites de la décision prise par les fonctionnaires dans le comité pouvaient demander une révision de la décision dans un délai raisonnable. On leur a permis, s'ils n'acceptaient pas d'embarquer dans le programme ou n'acceptaient pas la décision des fonctionnaires, d'aller devant les tribunaux. On a facilité la preuve; on a demandé la collaboration des institutions concernées, du personnel concerné. Et tout ceci a fait en sorte que, partout où ça s'est passé, sauf en Alberta, les choses se sont réglées ou sont en voie de règlement.

En somme, le document que nous avons produit n'invente rien. Tout ce qu'il dit, c'est que c'est une situation où il y a des cas de préjudices réels que même la société de l'époque n'avait pas le droit de faire. Deuxièmement, nous disons que nous n'avons pas à juger les valeurs de l'époque avec nos yeux d'aujourd'hui; troisièmement, que le recours aux tribunaux est un recours sans issue dans les circonstances; et, qua-

trièmement, qu'il y a une responsabilité morale de l'État et des différents acteurs, des congrégations religieuses, également de la part des médecins, d'intervenir, de se concerter pour mettre sur pied un fonds et de voir à l'implantation d'un programme simple, efficace, qui pourrait améliorer les conditions de vie de ces personnes.

Et, pour conclure, dans les grandes lignes, vous avez, à la page 63, le 8.6, «Scénario privilégié par le Protecteur du citoyen». Nous avons proposé antérieurement qu'un comité multipartite soit formé de représentants du gouvernement, des congrégations religieuses, des médecins et des victimes et nous invitons ce comité multipartite à privilégier un scénario qui s'inspire des paramètres suivants.

D'une part, des regrets et des excuses, comme ça s'est fait à peu près partout; une indemnité personnelle sous forme de forfaitaire payé en une seule fois; ou, au-delà d'un certain montant d'indemnité à être déterminé par le comité, l'échelonnement du forfaitaire sur une période qui ne devrait pas excéder cinq ans, soit à la demande de la personne indemnisée, soit sur avis d'un professionnel, à cause de la vulnérabilité de la personne. Parce qu'il y a des études qui montrent que, deux mois après un règlement, qu'on ait été orphelin, enfant de Duplessis ou pas, même les gens qui n'ont pas subi ça, 25 % des bénéficiaires de telles indemnités n'ont plus rien. Ça a été étudié, je cite l'étude ici. Donc, on dit que, dans certains cas, il faudrait que ça soit payé sous forme de forfaitaire pour que les proches n'abusent pas de cet argent-là. Et, dans certains cas aussi, ce que je préconise, ce que nous préconisons compte tenu de l'âge et des besoins, que ça soit payé sous forme de rente viagère.

En somme, ça serait un programme à multiples facettes. Et nous disons également qu'il faudrait avoir un montant global qui soit versé à un groupe de soutien, comme ça s'est fait dans la plupart des programmes à l'extérieur du Québec, pour répondre à des besoins spécifiques, comme des thérapies, des conseils financiers, apprentissage, alphabétisation, sépulture, etc.

Ce que nous proposons comme régime d'indemnité, c'est... On sait qu'au Québec, et c'est peut-être très particulier au Québec, il y a eu des milliers d'enfants normaux qui ont été, pour des raisons administratives et financières, étiquetés «malade mental» ou «déficient mental». Nous proposons que l'indemnisation en tienne compte et qu'on offre un montant de 1 000 \$ par année d'hébergement sous cette étiquette-là. Et aussi qu'on tienne compte du préjudice qui découle de sévices corporels ou d'agressions sexuelles, avec des paramètres qui pourraient varier entre 10 000 \$ à 20 000 \$ pour chacun de ces types de préjudice.

Et ce que je dis ici, et c'est très important parce que le rapport ne veut pas créer d'attentes, c'est qu'il ne suffit pas d'avoir subi, pour obtenir une indemnité, d'être mis dans la situation où on n'a pas reçu suffisamment d'instruction ou encore le fait qu'on a fait du travail non rémunéré. L'éducation à l'époque au Québec

et le travail non rémunéré, ça existait partout, aussi bien dans les institutions que dans les familles. Donc, ça ne suffit pas pour obtenir une compensation financière. Il faut véritablement qu'il y ait des préjudices réels, graves pour avoir une compensation financière.

On dit également que le montant moyen des indemnités devrait s'inspirer de ce qui a été donné ailleurs pour essayer un peu de planifier ce que ça pourrait coûter. On dit que ces indemnités, comme ça s'est fait ailleurs, ne seront pas imposables et que ces indemnités ne seront pas utilisées pour faire réduire, par exemple, d'autres prestations gouvernementales. On a vu que, dans certaines provinces canadiennes, par exemple, si on avait une indemnité de moins de 50 000 \$ et que la personne était sur la sécurité du revenu, ça n'affectait pas la prestation de sécurité du revenu.

On dit également que le comité multipartite devrait négocier et formuler le programme d'indemnité dans un délai qui ne devrait pas excéder trois mois; qu'il devrait, ce comité, mettre sur pied un programme pour faciliter la preuve des réclamations; que les décisions doivent être rendues dans un délai très court; et qu'on permette à toute personne qui ne veut pas se prévaloir du programme, eh bien, de pouvoir continuer à exercer des recours individuels devant les tribunaux.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Merci. Alors, Mme la députée de Blainville.

**Mme Signori:** Merci, M. le Président. Moi, j'avais quatre questions, il ne m'en reste que trois, puisque Mme la députée a posé la même. J'aimerais ça revenir, probablement, sur le rapport des orphelins de Duplessis, cet après-midi, sur certains points, parce que, moi, j'ai dans mon comté la personne qui, je crois, a le plus souffert; c'est elle qui a le championnat des souffrances dues à cette, je dirais même, incarcération. Ce n'est peut-être pas le terme juste dans le vocabulaire juridique, mais c'est bien ce qu'elle a vécu.

#### Discussion générale (suite)

Alors, moi, je vais vous poser trois questions, et vous y répondrez l'une à la suite de l'autre, ça va être plus simple comme ça. Je suis plutôt la fille pratique, moi: j'aime ça des questions et des réponses claires.

Quel est, en moyenne, le délai de règlement des causes qui vous sont soumises?

Aussi, j'aimerais que vous me disiez, dans les grandes lignes, quelles sont les pires difficultés du service de perception automatique des pensions alimentaires. Évidemment, vous vous souvenez qu'on a travaillé ensemble, dans mon autre vie, sur la demande du service de perception automatique. Maintenant qu'on l'a, je sais qu'il n'est pas tout à fait au point. Mais j'aimerais que vous nous sortiez les grandes lignes. Évidemment, j'ai des cas dans mon comté, mais, comme vous en recevez probablement plus que moi, j'aimerais ça que vous me disiez ça. Et je sais aussi que le ministre du

Revenu va nous présenter un rapport en début d'année sur son service de perception.

Mon troisième point, je voudrais avoir vos commentaires sur... Quand vous parlez, aux pages 36 et 37, de briser le cercle de la pauvreté, vous parlez dans ça de donner aux enfants des chances, les mêmes chances à tous les enfants. J'aimerais vos commentaires sur le fait que notre gouvernement propose maintenant que les enfants puissent avoir accès à la maternelle et prématernelle plus tôt, et, de façon générale, est-ce que vous croyez que ça va aider ces enfants-là un peu à... évidemment, pas à couper tous les effets de la pauvreté, mais à contrer, en tout cas, certains effets de la pauvreté chez les jeunes enfants d'âge préscolaire? Voilà mes trois questions.

**M. Jacoby (Daniel):** Oui. La première question, les délais moyens: 63 % des causes sont réglées en deçà d'une semaine.

**Mme Signori:** 63 %?

**M. Jacoby (Daniel):** 63 % des causes sont réglées en deçà d'une semaine. Il y a un autre 22 % qui est réglé en deçà d'un mois, et un autre 11 % qui est réglé en deçà de trois mois. Il y a 1 % des causes qui sont réglées dans un délai qui dépasse six mois. Est-ce que ça vous convient?

**Mme Signori:** Oui. Merci.

• (11 h 40) •

**M. Jacoby (Daniel):** Pour le service de paiement des pensions alimentaires, enfin les grandes lignes — le rapport va être terminé d'ici une dizaine de jours — les problèmes de délais. Même pour les situations qui ne sont pas contentieuses, c'est-à-dire où il n'y a pas de contestation, ça prend, dans certains cas, jusqu'à deux mois avant de recevoir le paiement.

Ensuite, les délais... Alors, les délais qui sont aussi occasionnés par la multitude d'avis qu'on a prévus dans la loi et qui, à l'époque, nous apparaissaient légitimes, enfin, moi, ce que je peux constater après un certain temps, c'est qu'il y a des délais qui devraient être repensés. Il y a trop d'avis qui doivent être donnés, là. Si je regarde le système d'infraction, de paiement des amendes en matière de circulation routière, il n'y a pas tant d'avis qui sont donnés. Je comprends qu'il faut respecter les droits du citoyen, mais il y a quand même une différence entre être inondé d'information que je dois de l'argent puis qu'on va s'exécuter si je ne paie pas puis le fait qu'on exécute. Ça aussi, ça doit être repensé.

Il y a aussi, parce qu'il n'y a pas eu de planification tellement du côté Justice dans le transfert des dossiers, des dossiers qui sont en prétraitement et qui sont loin d'être réglés.

Il y a l'accès téléphonique. Ah bien, ça, c'est un des graves problèmes. C'est ce que je disais un peu tout à l'heure. Dès que le dossier s'en va à la perception

fiscale, il n'y a plus personne qui peut parler au monde qui est à la perception fiscale parce que, vous savez, l'article 49, je ne sais pas, ce mythe de l'article 49 de la loi sur l'impôt, le secret est tel — article 69 — que ça fait qu'on ne parle plus à personne. Et alors, si j'appelle l'agent responsable à l'autre direction, celle qui a monté le dossier, cette même personne employée n'est pas capable de parler aux agents de la perception fiscale: ils ne donnent pas d'information. Ils ne se parlent pas entre eux. Alors, ça ne sert à rien. Alors, on passe par chez nous. Quand on attend des mois et des mois et, à un moment donné, on ne sait plus ce qui se passe, on se demande ce qui se passe et il n'y a plus moyen d'avoir de l'information... Même, dans le même ministère, les fonctionnaires ne donnent pas la réponse. Ils ne peuvent plus parler à ceux qui exécutent.

Dans les grandes lignes, il y a des problèmes d'information et de délais. Mais mon rapport sera prêt d'ici une dizaine de jours.

**Mme Signori:** Est-ce que vous allez nous le déposer? À quel moment vous avez prévu nous le déposer? Dans 10 jours?

**M. Jacoby (Daniel):** Bien, je vais le déposer...

**Mme Signori:** Le rendre public ou je ne sais pas quoi, là.

**M. Jacoby (Daniel):** Je vais le transmettre au ministre concerné et je vais, si la commission le désire, vous en envoyer une copie à chacun des membres.

**Mme Signori:** La commission le désire sûrement. Hein, vous êtes d'accord?

**Une voix:** Mme la députée de Blainville le désire et nous aussi; nous aussi.

**Mme Signori:** C'est ça. Merci.

**M. Jacoby (Daniel):** Quant à la troisième question, oui, la question de l'exclusion, la question qu'il fallait investir au niveau de l'éducation, au niveau scolaire, je pense que les mesures d'intégrer les garderies au niveau des établissements plus tôt va certainement favoriser une moins grande exclusion. Parce que je pense que les ressources, comme je le dis dans le rapport, doivent être faites au niveau de l'éducation. Alors, je pense que les mesures qui ont été annoncées devraient, selon moi, améliorer en partie les choses.

**Mme Signori:** Merci. C'est tout pour le moment.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Merci. Alors, M. le député de Notre-Dame-de-Grâce.

**M. Copeman:** Merci, M. le Président. J'aurais quelques questions dans le domaine de la santé et une

petite question également au niveau de la protection du consommateur. Je préférerais, avec le consentement et votre indulgence, y aller une à la fois au lieu de donner toute la liste; ça risque d'être long, et je ne veux pas que le Protecteur du citoyen en échappe une en cours.

J'ai suivi l'échange entre Mme la députée de La Prairie et M. le Protecteur du citoyen avec intérêt en ce qui concerne la compétence du Protecteur du citoyen en matière de plaintes en provenance du réseau du système de santé et services sociaux. Là, je m'avance, mais je vous dis, M. le Président, que je parle en tant qu'individu. Je trouve que c'est une faille importante dans notre système de traitement de plaintes que le Protecteur du citoyen n'ait pas la compétence pour enquêter et se prononcer sur des cas précis à l'intérieur de notre système, notre réseau de santé et services sociaux. C'est un réseau d'importance qu'on connaît, avec des ressources, je crois, qui représentent à peu près un tiers des dépenses du gouvernement du Québec. Et d'exclure, quant à moi, je le répète, très personnellement, de la compétence du Protecteur du citoyen la possibilité d'examiner des plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux m'apparaît à ce moment-ci pas du tout évident.

Ceci étant dit, je sais que le Protecteur du citoyen a consacré une partie de son rapport, votre rapport, Me Jacoby, sur le sujet de l'assurance-médicaments. J'aimerais commencer avec quelques questions là-dessus. Vous avez dit, Me Jacoby, dans vos remarques préliminaires... là, j'ai tenté de le noter tel que vous l'avez prononcé, je n'ai peut-être pas la formulation exacte, mais je suis pas mal convaincu que vous avez dit que certains aspects du régime d'assurance-médicaments mettent en péril les droits fondamentaux et même constitutionnels des Québécois et des Québécoises. Et j'aimerais que vous élaboriez sur ce sujet-là.

**M. Jacoby (Daniel):** À cet égard, vous savez, il s'agit des articles 16 et 18 de la loi, qui prévoient qu'on doit, si on fait partie d'un groupe, adhérer à un régime d'assurance collective et qui font en sorte — et nous avons eu des plaintes — que, par rapport à certains régimes d'assurance collective, l'employeur exige que l'ordonnance passe par ses mains avant d'être transmise à l'assureur. Or, ce qui se produit, c'est que généralement, si je pense à des personnes atteintes de sida qui, autrefois, recevaient leur médicaments dans les établissements et qui, pour différentes raisons, sont obligées d'adhérer à un régime d'assurance collective, le droit fondamental à la vie privée, qui est un droit constitutionnel, pour moi, est un droit qui est violé, parce que ça va permettre à l'employeur d'avoir des données, des informations qu'il ne devrait pas avoir, et ce qui fait en sorte que non seulement des droits constitutionnels sont violés sous cet angle-là, mais également qui mettent ces personnes-là dans une insécurité absolument extraordinaire. Parce que, quand l'employeur va pouvoir constater la panoplie de médicaments, par exemple, les médications qui sont utilisées pour la lutte au sida, ou

l'hépatite, ou des choses comme ça, il est évident qu'il y aura un risque pour aussi le droit au travail de l'individu.

Alors, ça, selon moi, ce sont des effets tout à fait pervers du régime d'assurance-médicaments, et il aurait fallu, comme je le disais plus tôt, qu'on pense à ces effets possibles là de la loi.

**M. Copeman:** M. le Président, c'est une... en tout cas, moi, je crois que le Protecteur du citoyen soulève un aspect très grave. Quand on voit qu'il y a une possibilité qu'un effet pervers de cette loi serait de remettre en cause les droits fondamentaux des Québécois et Québécoises et même des droits constitutionnels, je pense que c'est une mise en demeure assez grave et d'une importance capitale qu'avait évoquée le Protecteur du citoyen.

En poursuivant la question ou les questions touchant le système d'assurance-médicaments, vous avez constaté, M. le Protecteur, à la page 35 de votre rapport, que l'imposition de ce régime que, nous, on avait tendance à décrire comme non pas un système d'assurance-médicaments, mais une taxe assurance-médicaments — le gouvernement a décrié ce langage... Mais vous faites le point que la récupération des ressources financières importantes, de l'ordre de 196 000 000 \$ récurrents par année, se fait largement sur le dos des personnes les plus vulnérables de notre société, soit les personnes âgées et les bénéficiaires d'aide sociale. Avez-vous des suggestions pour le gouvernement, comment corriger cette situation? Est-ce que vous jugez que c'est assez grave que ça mérite des correctifs? Et, si oui, avez-vous des suggestions pour les faire?

**M. Jacoby (Daniel):** Oui, j'ai transmis récemment au ministre de la Santé une série de recommandations, notamment sur la problématique des personnes âgées et des personnes sur la sécurité du revenu, personnes âgées qui touchent le supplément de revenu garanti au maximum. Les personnes, lorsqu'elles consomment une quantité importante de médicaments, ne peuvent acquitter en un seul versement le montant de la franchise et de la coassurance pour un trimestre, et il y a un danger. D'ailleurs, le danger, on l'a vu à travers les journaux, il y a des gens qui, semble-t-il, réduisent ou ne prennent plus leur médication faute d'informations, ou peu importent les raisons, mais il y a certainement une question monétaire.

• (11 h 50) •

Alors, ce que nous disons, et nous l'avions dit dès le mois d'août au ministre lors de la mise en vigueur partielle, c'est qu'il faudrait pour ces personnes-là un plafond mensuel plutôt qu'un plafond trimestriel — ça ne serait pas déraisonnable — pour éviter que tout le monde au Québec, qui a le droit à la santé, et parmi les personnes les plus démunies... qu'elles aient accès à la médication. Et c'est évident que, selon mon analyse, ça va peut-être réduire de quelque peu l'économie qu'on voulait réaliser. C'est évident que c'est plus difficile d'administrer un programme avec un plafond mensuel qu'un

plafond trimestriel, mais je pense que, selon moi, le jeu en vaut la chandelle. Parce que, là, ce sont quand même des droits fondamentaux à la santé qui sont mis en cause, surtout qu'on se trouve, pour plusieurs des personnes, parmi les assistés sociaux et les personnes âgées, des personnes qui n'ont pas eu toute l'éducation que nos générations peuvent avoir et qui sont très peu informées des conséquences, finalement, de l'insuffisance de médication. Donc, je pense qu'il faut tenir compte de cet élément. Ça, c'est donc une des suggestions.

Mais j'inclus aussi dans ce groupe toutes les personnes sans statut. Vous savez, on sait qu'on va payer une prime à partir de 10 400 \$. Mais il y a une foule de personnes qui, sans être assistés sociales ou sans être pensionnées avec supplément de revenu garanti, ont des revenus qui sont inférieurs à 10 400 \$. Et je pense que ces personnes-là, au moment où on se parle, devraient aussi pouvoir bénéficier d'un plafond mensuel plutôt que d'un plafond trimestriel.

Ensuite, pour ce qui est des médicaments très coûteux, je peux vous dire en passant que, depuis l'instauration du programme, depuis le 1er août, nous avons eu à date, le 20 janvier, 303 plaintes en tout, sur plusieurs aspects. Pour ce qui est de toute la problématique de ceux et celles qui utilisent une médication qui coûte très cher, qui peut, dans certains cas... notamment pour les personnes qui souffrent de certaines pathologies comme le sida, des médicaments qui peuvent coûter de 15 000 \$ à 20 000 \$ par année, et qui sont en même temps obligées d'adhérer à un régime d'assurance collective, le système est tel que ces personnes-là doivent déboursier de leurs poches des montants énormes compte tenu de la situation. Et la RAMQ est intervenue récemment pour dire aux pharmaciens: Écoutez, pour le mois de janvier, on va assumer les coûts et on va se faire rembourser ultérieurement par les compagnies d'assurances.

Mais tout ce qu'on a réglé, c'est le mois de janvier. Et la question qui se pose, et je le dis clairement au ministre: Que va-t-il arriver en février? On ne peut pas seulement fonctionner sur la bonne volonté des pharmaciens et la capacité de prendre des ententes avec les clients. On est dans le domaine de la santé, et c'est extrêmement grave. Il faut donc prendre des mesures. Et je demande au gouvernement, je demande au ministre: Qu'est-ce qu'il va faire là-dedans? Est-ce que d'un mois à l'autre on va encore avoir des solutions un peu improvisées comme ça? Alors, ça, c'était par rapport à la cherté des médicaments et aussi par rapport aux personnes démunies.

**M. Copeman:** En ce qui concerne votre observation, très pertinente, quant à moi, de l'improvisation de certains gestes du gouvernement, le ministre a déjà déclaré en Chambre, et il l'a déjà déclaré devant les médias, qu'en ce qui concerne les personnes qui éprouvent des difficultés monétaires à déboursier soit la franchise ou la coassurance, lui, il était capable de traiter ça cas par cas. C'est ses paroles, à peu près, en Chambre,

du cas par cas. Si jamais une personne est appelée à faire le choix déchirant entre manger un mois ou une partie du mois et prendre ses médicaments, ils étaient capables, selon lui, de traiter ça cas par cas. Est-ce que vous considérez que c'est suffisant, ce genre de solution proposée par le ministre?

**M. Jacoby (Daniel):** Bien, je pense que c'est des solutions ponctuelles, mais c'est des solutions qui ne peuvent pas résister, en ce sens qu'il faut des solutions permanentes, selon moi. C'est très clair. Quand on dit qu'on va régler les dossiers de manière ponctuelle, cas par cas, que ce soit entre le pharmacien et la personne ou par le biais de la Régie de l'assurance-maladie, je ne pense pas qu'un système va être efficace s'il oblige des situations à être réglées cas par cas.

Parce qu'il faut bien penser, dans tout ça aussi, que les cas par cas vont se régler dans la mesure où la personne qui est victime va le faire savoir. Si le système n'est pas aménagé de façon à ce qu'on évite ce genre de situation, je pense que c'est extrêmement dangereux. Donc, il faut aller plus loin que le cas par cas. Il faut véritablement modifier quelque peu certaines modalités du régime, selon moi.

**M. Copeman:** Oui, moi, je suis tout à fait d'accord avec vous. J'ai fait personnellement un test de cas par cas, moi-même avec la Régie. Je me suis fait répondre que la Régie n'était pas capable de tout de régler des cas par cas et qu'il fallait s'adresser directement au cabinet du ministre. Imaginez-vous, quant à moi, d'être dans une situation où, déjà, une personne signale à la Régie de l'assurance-maladie du Québec une incapacité de payer une prescription. On le signale à la RAMQ, la Régie informe cette personne qu'eux autres sont incapables de faire quoi que ce soit, qu'il faut que vous vous adressiez au ministre de la Santé directement. Moi, je trouve que c'est une aberration. Si c'est ça, du cas par cas... Dans un premier temps, comme vous l'avez signalé, il faut que la personne le signale à qui que ce soit, ce qui est déjà une étape à franchir importante, une barrière qui existe déjà. Une deuxième barrière est mise par la Régie de l'assurance-maladie du Québec, qui dit: Nous, on ne peut rien faire; il faut que vous vous adressiez à un autre niveau. Avez-vous des commentaires là-dessus?

**M. Jacoby (Daniel):** Bien, j'espère que les conseillers du ministre dans l'implantation du programme et sa mise en oeuvre vont monter un dossier qui soit suffisamment parlant pour expliquer que, du cas par cas, ça ne peut pas se faire. On est dans le domaine de la santé, puis je ne connais pas, moi, de situation... Même des programmes gouvernementaux, quand ils sont lancés, on le sait, il y a toujours un peu de dysfonctionnement, il y a des trous, on n'a pas pensé à ça, on les règle. Mais on ne les règle pas avec du cas par cas. Ça peut faire pour un temps, là. Mais c'est parce que ça

s'est fait relativement vite, et, par ailleurs, les règlements ont été adoptés tout récemment, et ainsi de suite. On sait qu'il y a eu beaucoup de rapidité dans ce dossier-là. Mais je ne pense pas qu'on va régler les problèmes de l'assurance-médicaments par des règlements cas par cas.

**M. Copeman:** En ce qui concerne la Régie de l'assurance-maladie — peut-être une dernière intervention là-dessus — si j'ai bien saisi, vous avez reçu 303 plaintes sur le régime d'assurance-médicaments, du 1er août au 20 janvier.

**M. Jacoby (Daniel):** Oui.

**M. Copeman:** Alors, à ce rythme-là, sur une année de 12 mois, les plaintes... Ça, c'est des plaintes fondées, j'imagine?

**M. Jacoby (Daniel):** Ça, c'est des plaintes, mais je peux vous dire que la plupart sont fondées.

● (12 heures) ●

**M. Copeman:** Sont fondées. À ce rythme-là, vous allez dépasser le total des plaintes fondées de tous les autres cas, avec la Régie de l'assurance-maladie du Québec, de l'année de votre rapport courant, qui, il me semble, est déjà un prix, quant à moi, un mauvais prix, en ce qui concerne les plaintes. Si on est rendu à 303 plaintes après neuf mois, ou huit mois, ça s'annonce mal pour l'année courante. En ce qui concerne la Régie de l'assurance-maladie du Québec, qui, elle, l'année de votre rapport annuel, était l'objet, si mes calculs sont bons, de 11,7 % à peu près des plaintes fondées, de toutes vos plaintes fondées, 318 sur 2 500, quelque chose comme ça... Nous savons pertinemment bien que, grâce à votre intervention, la Régie de l'assurance-maladie du Québec a diminué considérablement le temps d'attente de ses lignes téléphoniques. Je pense qu'on peut, tous les députés ensemble, constater que, depuis l'implantation du système d'assurance-médicaments, surtout depuis le 1er janvier, il y a une dégradation de cette situation, une dégradation qui est, quant à moi, très sérieuse. Je ne sais pas pour mes collègues autour de la table, mais, nous, au bureau de comté, on reçoit quotidiennement une dizaine d'appels des commettants, des résidents de mon comté qui disent être incapables de rejoindre la Régie de l'assurance-maladie du Québec pour les fins d'inscription à l'assurance-médicaments. Incapables.

Encore une fois, j'ai fait le test, j'ai passé une demi-heure à tenter de composer le numéro de la Régie de l'assurance-maladie du Québec pour Montréal, sans succès. On n'est même pas mis en attente. Quand la ligne ne sonne pas occupée, on a une boîte vocale qui nous informe, non pas de rester en ligne, mais de rappeler plus tard. Et j'ai certaines informations à l'effet que la Régie est capable, aujourd'hui, de répondre à un dixième des appels qu'ils reçoivent au sujet du régime d'assurance-médicaments. Sur les 10 personnes qui

appellent, à un moment donné, il y en a une qui frappe une personne, qui atteint une personne. Avez-vous des commentaires, des suggestions à faire là-dessus? Moi, je crois que c'est une dégradation sérieuse de la capacité de la Régie de l'assurance-maladie du Québec de remplir son rôle.

**M. Jacoby (Daniel):** Effectivement, depuis décembre jusqu'au 20 janvier, nous avons reçu 168 plaintes, dont la majorité vise le problème d'accès aux lignes téléphoniques soit pour l'inscription, soit pour des demandes d'information. Donc, la situation s'est dégradée, alors que la situation s'était bien améliorée. D'ailleurs, la Régie de l'assurance-maladie du Québec avait adopté une charte des services à la clientèle pour améliorer son temps de réponse, et ainsi de suite, donner une information en temps utile. La situation se dégrade pour le moment. Alors, mes collaborateurs doivent dans les prochains jours, sur ces questions d'accessibilité, entrer en contact avec la Régie pour voir comment on va parer à ces inconvénients-là. Parce que c'est grave: on est en matière de santé.

**M. Copeman:** La réponse qui m'a été donnée par quelqu'un en autorité à la Régie de l'assurance-maladie du Québec, à un moment où on se parlait, c'était qu'il n'avait aucune intention d'ajouter des lignes ou des effectifs supplémentaires, il croyait que la demande était pour diminuer au fur et à mesure que les journées passaient. Moi, je crois que c'est une réponse tout à fait inacceptable. La demande va peut-être diminuer à cause de plusieurs facteurs, entre autres, à un moment donné, les résidents, les Québécois arrêtent de tenter de communiquer avec la Régie après l'avoir fait pendant une semaine. Le record, à date, c'est quelqu'un qui m'a appelé au bureau de comté et qui m'a dit: J'ai tenté de le faire pendant cinq jours consécutifs à toutes les heures, sans succès. Après la cinquième journée, vous allez comprendre que la personne s'est tannée et s'est adressée à moi. Par le mécanisme qu'on connaît, les députés sont capables d'enregistrer des personnes. Mais, à la limite, quant à moi, ça frôle la limite du raisonnable.

Et, même nous, hier, par les lignes dédiées aux députés, on n'était pas capables d'avoir la ligne, dans la journée d'hier. Ça, c'est pour répondre à des plaintes de personnes qui ont essayé pendant des jours de s'inscrire ou d'avoir des informations. Ça frôle l'absurde. J'espère que vous allez vous adresser à cette question dans les meilleurs délais par les interventions musclées qu'on connaît de votre part pour tenter d'améliorer une chose qu'on avait prévue il y a longtemps.

**M. Jacoby (Daniel):** Absolument. D'ailleurs, dès le mois d'août, j'avais avisé les autorités des possibilités de ratés du système, notamment en matière d'information. On m'avait répondu à l'époque, les administrateurs m'avaient répondu qu'ils ne mettraient pas d'argent dans l'information publique, on allait informer les pharmaciens et ainsi de suite. Ce qu'on constate aujourd'hui,

c'est que les pharmaciens ne suffisent pas à la tâche. Il y a des gens qui ne vont pas tous les jours à la pharmacie et qui voudraient savoir ce qui en est, ne serait-ce que pour savoir comment fonctionnent la coassurance et la franchise — ce n'est pas simple, ça — mais aussi pour savoir quelle sera la prime que je devrai payer.

Or, actuellement, il y a là un problème de transparence et d'incompréhension. Quand on a dit que la prime serait déterminée en fonction du revenu, on a pensé que c'était le revenu brut, on a pensé que c'était le revenu net, on a pensé que c'était le revenu impossible. Ce n'est ni l'un ni l'autre. Ce n'est ni l'un ni l'autre, c'est la ligne 560. Je vais vous dire où on trouve... La notion de revenu, c'est la ligne 530 de l'annexe B de la «Déclaration détaillée de revenus».

Alors, voici un cas qui nous indique clairement que les concepteurs du programme ne se préoccupaient pas de savoir si oui ou non, moi, citoyen résident au Québec, je veux savoir combien ça va me coûter en 1998. Je ne serai pas capable de le savoir parce que c'est la ligne 530, qui est une étape dans le calcul du revenu pour des fins d'impôt. Alors, je trouve que ça aussi, c'est un problème très grave, un manque d'information. On ne peut pas savoir d'avance ce que ça va nous coûter.

**M. Copeman:** Dans ce cas-là, Me Jacoby, sur quoi les autorités de la RAMQ se basent? Est-ce qu'elles se basent sur des informations de l'année fiscale 1995?

**M. Jacoby (Daniel):** On va se baser sur l'année fiscale, sur l'année d'imposition 1997 tout simplement. Alors, tout le monde n'est pas salarié avec un revenu régulier. Il y a des personnes qui, dans une année, par exemple, vont être en chômage et vont travailler un certain temps. Alors, véritablement, ce n'est pas simple. Je pense que les citoyens sont en droit de pouvoir savoir ce que le régime va leur coûter. Pour beaucoup de citoyens, ce ne sera possible de le savoir que le jour où ils feront leur déclaration d'impôts.

Et que va-t-on faire de ceux qui ont des revenus de 10 400 \$ et plus, mais des revenus qui sont sous les seuils de faibles revenus et qui devront payer une prime? Ces gens-là peut-être ne feront pas de déclaration de revenus. Il y a peut-être beaucoup de monde — on examine ça — qui ne font pas de déclaration de revenus. Alors, il y a des problèmes très sérieux, et je pense qu'il va falloir que la Régie de l'assurance-maladie fasse véritablement un virage à 180° pour corriger dès maintenant toutes ces choses-là. Et je pense que c'est la responsabilité du conseil d'administration de la Régie et, bien sûr, du ministre de la Santé et des Services sociaux.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Merci. M. le député de Drummond.

**M. Copeman:** Mais je n'avais pas tout à fait terminé. Si vous voulez que je revienne, j'aurais peut-être quelques...

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Ça serait peut-être aussi bien de compléter et ensuite nous ferons le tour.

**M. Copeman:** Oui, j'aurais quelques petites questions qui me restent, M. le Président.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Très bien.

**M. Copeman:** Votre rapport annuel touche la question de la fermeture de l'hôpital Chauveau et porte un jugement quant à moi assez grave. Vous dites très clairement que le ministère et la Régie agissent en toute légalité, mais il y a le côté humain que vous remettez en question. Est-ce que vous jugez que la balance délicate à laquelle vous faites référence ailleurs dans votre rapport entre des décisions gouvernementales au niveau de l'équilibre budgétaire, cette balance délicate entre ces décisions-là et les services à la population a été rompue avec la décision de fermeture d'hôpitaux? Entre autres, je sais que vous avez juste enquêté sur Chauveau, mais on pourrait peut-être élargir la situation à d'autres scénarios incluant les hôpitaux.

● (12 h 10) ●

**M. Jacoby (Daniel):** Oui. Dans le cas particulier de Chauveau, nous avons fait des prévisions budgétaires qui nous montraient que, si on avait accepté une position de compromis dans le cas de Chauveau, ça n'aurait pas généré de dépenses additionnelles et que, dans la région, la configuration, la nouvelle configuration aurait fait en sorte qu'on aurait pu atteindre le même objectif d'économie. Donc, voici un cas où, bien sûr, le gouvernement a décidé tout à fait légalement et même selon des critères objectifs, donc c'était raisonnable, mais voici un cas où on aurait pu, sans compromettre le virage ambulatoire et la reconfiguration du réseau au niveau de la région, sans compromettre l'objectif d'économie... C'est une décision, vous savez, qu'on retrouve souvent dans l'appareil public.

D'ailleurs, le premier ministre, l'ancien premier ministre, ainsi que Louis Bernard le disaient régulièrement: Un des problèmes de l'administration publique, c'est de prendre des solutions mur à mur et de ne pas faire de différences. C'a été dénoncé maintes fois par les autorités, mais voici un cas où ne fait pas de différence alors qu'on aurait pu le faire. Mais, évidemment, je n'avais pas à pousser plus loin parce que la décision était tout à fait justifiée, mais elle aurait pu être modulée, d'une certaine manière.

Alors, c'est un peu l'approche bureaucratique. Voyez-vous, des situations comme ça montrent comment on peut avoir une approche bureaucratique et, une fois qu'on s'est peinturé dans le mur, on ne veut plus reculer parce qu'on n'a pas pu faire d'erreur. Le droit à l'erreur n'existe pas. C'est malheureux, parce que les régies régionales, qui étaient responsables du dossier et qui ont fait des propositions au ministre, une fois qu'elles se sont peinturées dans le mur, elles ont bien de la misère à

reculer, mais ce n'est pas propre aux régies régionales, c'est l'approche bureaucratique: on ne peut pas se tromper. C'est dommage que ce soit comme ça. Quand je disais tout à l'heure qu'il faut revoir nos façons d'administrer, c'est des aspects qu'il faudra travailler.

**M. Copeman:** Deux petites questions, M. le Président, sur la santé mentale, qui terminera le volet santé pour moi, une petite dernière sur la protection du consommateur. Vous faites référence, dans votre rapport, à la page 19, à votre étonnement quant à la modification proposée à la Loi sur la protection du malade mental, qui enlève un droit d'appel ou un droit d'intervention de votre part, qui pourrait être enlevé si jamais cette loi était adoptée. Et vous dites que vous n'avez pas été consulté préalablement — ce que je trouve étrange, une loi aussi fondamentale et qui a suscité un tel commentaire.

Si ma mémoire est bonne, vous êtes parmi les groupes qui vont être entendus au niveau des consultations particulières qui devraient débiter au mois de février, je pense, à la commission des affaires sociales. Est-ce que mes informations sont exactes?

**M. Jacoby (Daniel):** Oui.

**M. Copeman:** On aura l'occasion de vous questionner là-dessus. Je voulais juste m'assurer qu'on aura l'occasion d'échanger avec vous lors de cette commission parlementaire importante qui va débiter au mois de février à la commission des affaires sociales.

Vous n'êtes pas sans savoir que le ministre de la Santé a annoncé récemment un projet, une réforme majeure en santé mentale, dont l'objectif est de fermer 3 000 lits psychiatriques dans les années prochaines, pour des économies de 175 000 000 \$, à peu près. Vous avez également fait référence dans votre rapport à certains ratés en ce qui concerne la désinstitutionnalisation déjà encourue dans le domaine de la santé mentale, des ratés assez importants, que des sommes qui étaient supposément réallouées pour des ressources dans la communauté n'existent pas. Je pense que, si jamais un député, à un hôpital soit psychiatrique ou un hôpital général qui a une aile psychiatrique, a vécu cette désinstitutionnalisation, il va corroborer à 100 % ces commentaires. L'hôpital Reine Elizabeth à Montréal a procédé, il y a une dizaine d'années, à cette désinstitutionnalisation dont l'effet majeur a été de mettre des gens avec des maladies mentales dans la rue, carrément, sur la rue Sherbrooke, dans les Dunkin' Donuts, avec très peu de ressources communautaires pour les aider.

Avez-vous l'intention de vous pencher sur cette question, cette décision du ministre de la Santé de procéder à la fermeture de 3 000 lits supplémentaires en psychiatrie?

**M. Jacoby (Daniel):** La nouvelle a été annoncée récemment. Oui, nous allons regarder ça, mais avec peu d'effets. Je vais vous dire pourquoi. Parce que, pour

pouvoir monter un dossier qui se tienne et qui soit crédible, encore faut-il que je puisse interroger les principaux intervenants. Or, je n'ai pas compétence sur le réseau. Conséquemment, je ne peux pas interroger les administrateurs des centres hospitaliers, spécialisés ou non; je ne peux pas interroger les psychiatres, les médecins; je ne peux pas interroger le personnel. Je ne peux pas, donc, évaluer en quoi la désinstitutionnalisation risque d'aggraver la situation que l'on connaît déjà à ce moment-ci ou qu'on a connue encore et aussi comment mesurer l'impact que ça va avoir sur le phénomène de la porte tournante, où vous avez un grand nombre de personnes psychiatisées qui ne sont pas des cas majeurs pour les institutions, qui sont dans la rue, qui passent leur temps entre les prisons, et puis la rue, et puis quelques jours dans les centres.

Je n'ai pas les outils pour évaluer ce genre de choses, malheureusement, de manière adéquate parce que je ne peux pas interroger les personnes qui me donneraient un renseignement... Parce que c'est important d'aller sur le terrain et de pouvoir confronter des témoignages. Si je me base sur des statistiques que me fournirait le ministère de la Santé, bien, des statistiques, ce n'est pas tellement parlant.

**M. Copeman:** Je pense que le député pourrait vous en parler longuement, mais on repassera. Une dernière question, M. le Président, concernant notre système de protection du consommateur, qui fait l'objet d'un paragraphe ou deux dans votre rapport, à la page 32. Il y a à peu près un an, en avril 1996, en ma qualité de critique de l'opposition officielle en matière de protection du consommateur, j'avais avancé la thèse, avec les coupures massives qu'effectuait ce présent gouvernement, que l'Office de la protection du consommateur était, à la limite, incapable de remplir son mandat, que vraiment on soupçonnait, nous, avec les coupures imposées par le gouvernement, que l'Office ne serait pas capable de remplir son mandat.

Je vois avec un certain intérêt que vous vous approchez un peu de ce genre d'interrogation dans votre rapport. Si vous pouviez élaborer quelques instants, je l'apprécierais.

**M. Jacoby (Daniel):** La constatation qu'on peut faire aujourd'hui, c'est que l'Office de la protection du consommateur, en grande partie, tient la façade, une vitrine sur l'information et, au niveau des enquêtes, au niveau des recours pour infraction aux lois, le personnel n'est plus là. Donc, on tient la façade au niveau de l'information, mais ça ne va pas plus loin. Et je pense que c'était un danger que j'avais signalé l'année passée — puis l'année précédente, d'ailleurs, — pour dire qu'il fallait faire très attention dans ce domaine-là. Alors, on a maintenu des services d'information principalement.

**M. Copeman:** Je vous remercie, M. le Protecteur du citoyen. Je pense que ce jugement pourra nous aider

au moment de la considération des crédits budgétaires du gouvernement. Vous êtes fonctionnaire de longue date, vous savez à quel point le gouvernement a une certaine tendance, n'importe quel gouvernement a une certaine tendance à minimiser les commentaires de l'opposition en prétextant qu'on ne fait que de la politique, qu'on est là pour marquer des points. Je trouve très rafraîchissants vos commentaires là-dessus et j'ai certainement l'intention de les présenter au ministre responsable de la protection du consommateur au moment approprié, qui serait probablement l'étude des crédits du gouvernement au mois d'avril. Je vous remercie.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** M. le député de Drummond.

● (12 h 20) ●

**M. Jutras:** M. le Protecteur du citoyen, moi, je vais revenir sur la question de votre mandat. Vous avez dit tantôt, il a été question des plaintes dans le domaine de la santé. On sait qu'il existe déjà un mécanisme, entre autres, au niveau de chacun des hôpitaux du Québec, il y a déjà une personne qui est en charge des plaintes, un genre d'ombudsman. Et, moi, en tout cas, pour avoir frayé un peu avec ça, comme on pourrait dire, ce que j'ai constaté, en tout cas chez nous, déjà ça donnait grande satisfaction, et je pense que la plupart des plaintes se règlent à ce niveau-là et se règlent à la satisfaction des gens. Mais, par contre, si la personne n'est pas satisfaite, il y a encore un recours, elle peut s'adresser à la régie régionale. En plus, elle peut aller au-delà de ça, le Commissaire aux plaintes auquel vous avez fait référence.

Vous dites: Bon, ce serait préférable que le Commissaire aux plaintes, que cette instance-là soit abolie et que ça se retrouve chez nous. Quel serait l'avantage de ça? Est-ce qu'on sait que présentement cette instance-là ne fonctionne pas? Est-ce qu'il y a des délais indus? Est-ce que les gens sont insatisfaits de ça? Pourquoi dites-vous que ça devrait se retrouver chez vous?

**M. Jacoby (Daniel):** La loi est ainsi faite que le Commissaire aux plaintes ne peut pas intervenir dans des délais raisonnables. Ce n'est pas sa faute, c'est la loi. Deuxièmement, il n'a pas les pouvoirs qu'il faut pour faire enquête, ce qui fait que, dans 70 % à 80 % de ses interventions, il fait de la médiation pour que le monde se parle. C'est très bien qu'on fasse de la médiation, mais ça n'est pas ça, le traitement des plaintes, et ça ne suffit pas. Et d'ailleurs, lui-même, dans ses rapports qu'il remet, le dit très clairement. Il l'a dit, en tout cas, dans son premier rapport, qu'il n'avait pas suffisamment de pouvoirs.

Maintenant, on ne peut pas considérer... ou bien on parle d'un service d'information puis de médiation, ou bien on parle d'un service de traitement de plaintes. Si 80 % des dossiers ne peuvent être traités comme plaintes parce que la loi est trop restrictive, si l'ombudsman ne peut intervenir sans que tous les délais, qui peuvent atteindre 60 jours dans certains cas, ne soient

épuisés, que voulez-vous? Est-ce que le Commissaire aux plaintes a le pouvoir, aujourd'hui, d'aller à Montréal... dans certains centres hospitaliers, où on connaît des problèmes d'urgence, du monde à l'urgence, 100 personnes qui attendent à l'urgence? Impossible.

Alors donc, et selon le milieu, dans le milieu comme tel des ONG, des organisations de défense des droits, que ce soit au niveau de la maladie mentale ou que ce soit d'autres ONG, il est très clair que le système n'est pas efficace et n'est pas crédible, c'est aussi simple que ça. Ça ne dépend pas du titulaire, ça dépend du fait qu'on n'a pas voulu, pour des raisons que je n'ai pas à juger, donner à cet ombudsman les pouvoirs nécessaires pour faire en sorte que les citoyens puissent à tout le moins obtenir une réponse à leurs doléances.

**M. Jutras:** Oui, mais la solution... Vous, vous dites: Bon, bien, envoyez-moi ça. Je trouve que ça ressemble un peu à: je déshabille Pierre pour habiller Paul. Vous dites: Il y a un problème de délais. Est-ce que, à ce moment-là, ce n'est pas de solutionner des problèmes à ce niveau-là, dans cette institution-là? Et la même chose par rapport au niveau du Commissaire aux plaintes, quand vous dites: Bon, bien les pouvoirs qu'il a ne sont pas ceux qu'il devrait avoir. Est-ce que ce n'est pas de solutionner ça là, dans cette instance-là, plutôt que de dire: Bon, bien, donnez-moi ça, moi, je vais prendre ça?

**M. Jacoby (Daniel):** Il y a deux problèmes: le problème de l'efficacité qui est relié au pouvoir et le problème de l'indépendance. Si le Protecteur du citoyen relevait du ministre de la Justice, je pense qu'il n'y a personne qui pourrait croire à l'indépendance du Protecteur du citoyen. Dans tous les pays, en Europe, dans les pays scandinaves, il y a un ombudsman parlementaire pour la santé et les services sociaux. Dans un grand nombre de pays en Europe, l'ombudsman général est aussi responsable de toutes les décisions prises dans les établissements du réseau de la santé. En France, notamment, le médiateur de la République a compétence sur tous les hôpitaux de France et il a des délégués en région qui s'en occupent. Il est crédible, il est efficace, il y a une loi qui lui permet d'intervenir.

Quand une loi ne permet pas d'intervenir, moi, je dis que c'est... Quand on se pose la question, aujourd'hui: Comment peut-on concilier des économies à réaliser, favoriser un meilleur service à la clientèle et le guichet unique, et maintenir des institutions inefficaces? Moi, c'est la question que je me pose. Alors, la question, elle est là, et je pense que c'est une préoccupation que devrait avoir l'ensemble de l'appareil de l'État pour ce qui est des organismes de protection. Actuellement, dans les organismes de protection, y a-t-il des économies d'échelle à faire? Et, si oui, peut-on concilier les économies d'échelle, favoriser le guichet unique et avoir des institutions qui répondent, là?

Le Protecteur du citoyen, vous savez, ce n'est pas un cow-boy; il répond à l'Assemblée nationale comme je vous réponds en ce moment. Je vous dis que c'est

prouvé à l'échelle du monde que ça ne marche pas, des systèmes comme ça. Ça marche à la base, c'est sûr; à la base, ça fonctionne relativement bien, et les rapports qui nous sortent des régions par rapport aux différents établissements sont éloquentes.

Mais c'est de la même façon que, moi, depuis 1989, j'ai dit au gouvernement: Dans chaque ministère et organisme, dotez-vous d'un service de traitement de plaintes. Trente-cinq organismes en ont mis sur pied depuis cette époque-là, et je peux vous dire que la majorité, peut-être 60 % sont efficaces, mais ils ont leurs limites. En d'autres termes, je ne vois pas le responsable des plaintes au ministère de la Justice commencer à entreprendre toute une polémique même envers son ministre pour changer des politiques de base. C'est très clair, ça. Donc, il faut une certaine indépendance. Mais je dois dire que les bureaux de plaintes qui ont été formés au gouvernement, pour la majorité, ils sont efficaces, ils sont crédibles et nous faisons affaires avec eux continuellement, pour le bénéfice des citoyens. Mais, en même temps, on n'a pas supprimé le recours au Protecteur du citoyen parce qu'on a créé un service de plaintes dans les ministères. C'est toute la différence.

Le Protecteur du citoyen doit être perçu comme un recours ultime et non pas un recours de première ligne. Le Protecteur du citoyen n'est pas là pour se substituer ni aux décisions administratives ni aux organismes de protection des droits, il est là pour voir à ce que les choses soient faites correctement et légalement. Si les systèmes ou les lois sont ainsi faites que c'est impossible, je ne peux que déplorer la situation et dire au gouvernement ou à l'appareil d'État: Regardez ce qui se passe ailleurs, y compris les provinces canadiennes. On ne va pas réinventer la roue, là. Si on donne compétence ultimement, en dernier recours, au Protecteur du citoyen sur les établissements du réseau, on ne va pas être unique là, on ne sera pas une société distincte à cause de ça. Au contraire, on va être une société un peu à la mode à cause de ça.

**M. Jutras:** Finalement, vous posez toute la question de l'indépendance de ce genre d'organismes qui reçoivent des plaintes lorsqu'ils oeuvrent à l'intérieur de la même sphère. Mais, finalement, ça ne concerne pas juste ce cas-là, ça concerne tous ces organismes-là.

**M. Jacoby (Daniel):** Quels organismes? Je m'excuse.

**M. Jutras:** Ce que vous reprochez... On parle ici du Commissaire aux plaintes dans le domaine de la santé et des services sociaux. Mais là, ce que vous dites: Tous ces organismes-là ne sont pas suffisamment indépendants. C'est ce que vous dites. Alors, il faudrait donc, tout ce système-là, le repenser.

**M. Jacoby (Daniel):** Non. Ce que j'ai dit, c'est que le Commissaire aux plaintes, qui est le troisième

niveau, est un système qui n'est pas efficace et qui n'est pas suffisamment indépendant.

**M. Jutras:** C'est ça. Vous traitez ce deuxième volet-là aussi.

**M. Jacoby (Daniel):** Ça, c'est le troisième niveau. Ce que je dis par rapport au niveau précédent, au niveau des établissements du réseau, je dis: Ils doivent rester là. Le cadre responsable, dans le conseil d'administration, du traitement des plaintes, ça doit rester là, partout. Et c'est l'équivalent pour moi de ce qui existe dans les ministères et organismes au niveau de leurs bureaux de traitement de plaintes. C'est l'équivalent pour moi, parce qu'ils doivent faire rapport à leur employeur, qui est le conseil d'administration, le directeur général, selon le cas, ou le conseil d'administration de l'hôpital. Mais ces institutions font un bon travail de débroussaillage et d'information — souvent il y a des problèmes d'information — au niveau de la première ligne.

Ce que je dis, c'est que, s'il arrive que les gens sont insatisfaits — et encore faut-il qu'ils puissent avoir déposé une plainte et qu'ils aient pu déposer une plainte écrite — ils peuvent recourir à un autre niveau. Et, plus on doit monter dans le niveau, plus il doit être indépendant. Ça n'enlève pas le rôle du ministre, ça n'enlève pas le rôle du député, ça ajoute tout simplement certains pouvoirs d'enquête à des officiers qui ne sont pas, au même titre que des fonctionnaires, juge et partie un peu dans l'application des programmes gouvernementaux

• (12 h 30) •

Donc, ce que je dis, c'est que le système est relativement inefficace. Ce que je dis aussi, c'est qu'on exige la plainte écrite, mais il y a une disposition de la loi qui dit qu'on doit donner assistance, prêter assistance au patient. Mais le problème qui se pose, on le sait. Par exemple, dans les centres de soins de longue durée, des personnes qui sont multi-handicapées ou les personnes âgées ne se plaignent jamais; elles ne se plaignent jamais, ou très peu, tout simplement parce qu'elles sont incapables de se plaindre ou encore parce qu'elles sont craintives. Or, il faut faire très attention aux statistiques qui nous viennent des réseaux quand on parle de ces centres-là, parce qu'à partir du moment où vous avez une clientèle captive, craintive, un système de traitement de plaintes qui n'agit que sur plaintes et non pas sur initiative, ça ne pourra pas donner des résultats dans ces secteurs-là, alors que l'ombudsman au Québec, comme ailleurs, a un pouvoir d'initiative, il n'a pas à attendre une plainte. S'il entend parler d'une possibilité de préjudice dans une institution, il va intervenir de sa propre initiative. Et c'est ce qui fait aussi que ça peut être beaucoup plus efficace que d'autres mécanismes.

**M. Jutras:** Mais ce système-là, celui dont on parle, le Commissaire aux plaintes, rendu en quelque sorte comme au troisième niveau, est-ce qu'on le retrouve ailleurs?

**M. Jacoby (Daniel):** Non, c'est unique.

**M. Jutras:** C'est unique?

**M. Jacoby (Daniel):** Oui. Ça aussi, c'est unique.

**M. Jutras:** En tout cas, moi, ce que je voulais dire, c'est qu'au niveau de l'efficacité je pense que ça peut se régler à l'interne. Par contre, quand vous soulevez le problème d'indépendance, ça, je vous suis plus là-dessus. C'est ça que je voulais vous mentionner.

**M. Jacoby (Daniel):** Ça peut se régler à l'interne dans la mesure où on change la loi.

**M. Jutras:** C'est ça.

**M. Jacoby (Daniel):** Alors, qu'on en fasse comme en Suède. Vous savez, si la peur de l'appareil d'État, c'est de concentrer trop de domaines d'intervention au Protecteur du citoyen — ce qui, bien sûr, peut faire partie des peurs ou des appréhensions — qu'on crée un ombudsman de la santé qui relève du Parlement, comme ça se fait en Suède. En Suède, on n'a pas joué avec le «puck» longtemps: on a un ombudsman pour la protection du consommateur, on a un ombudsman pour l'armée, un ombudsman général et un ombudsman pour la santé. Bon. Alors, si c'est un transfert de pouvoirs, je peux vous dire qu'il y a des appréhensions, bien sûr, au ministère de la Santé que le Protecteur du citoyen puisse de lui-même hériter de tout ça.

Mais, moi, ce que je trouve absolument invraisemblable, je vais vous dire: Comment se fait-il que le Protecteur du citoyen ait le pouvoir de remettre en question une décision du ministre de la Santé de fermer un établissement ou d'élaborer une politique de la santé qui s'applique à l'échelle du Québec, mais qu'il ne soit pas capable, qu'il n'ait pas l'autorité qu'il faut pour questionner un directeur général sur des décisions prises à l'intérieur d'un établissement? C'est un peu paradoxal. Ça aussi, c'est unique au monde que ça soit comme ça, parce que nulle part au monde c'est comme ça. C'est un peu comme si on disait: Le Vérificateur général du Québec, lui, il va se limiter à vérifier — le Vérificateur, c'est une personne désignée comme le Protecteur — l'optimisation des ressources dans les ministères et organismes où il y a des employés de la fonction publique régis par la Loi sur la fonction publique. On dirait: Ça sert à quoi, là? Bien, c'est la même chose pour le Protecteur du citoyen.

**M. Jutras:** Toujours sur la question de votre mandat, j'aimerais que vous m'expliquiez comment il se fait — parce que j'ai relu l'article 13 de la Loi sur le Protecteur du citoyen, qui parle de votre champ de compétence, j'ai relu l'article 18 aussi qui parle des exclusions — que vous traitez des cas et que vous allez même jusqu'au règlement? Ce que vous mentionnez à la

page 117 de votre rapport, la question des trois entrepreneurs qui soumissionnent, qui n'ont pas les contrats de déneigement et puis les contrats sont confiés à des tiers, d'autres entrepreneurs, qui ne respectaient pas les normes prévues par le Conseil du trésor. Alors, vous intervenez dans ce genre de cas là et, même, vous réglez ces cas-là et vous allez chercher des indemnités pour ces gens-là de 40 000 \$, 35 000 \$ et 25 000 \$. Il me semble, ça, que c'est exactement un cas où il y a un recours judiciaire que ces gens-là peuvent faire valoir. Pourquoi... En tout cas, j'aimerais ça... Comment vous expliquez que vous intervenez dans ce genre de cas là? Page 117.

**M. Jacoby (Daniel):** Alors, compte tenu de la loi... Une loi du Protecteur du citoyen, ça s'interprète. Et, quand la Cour suprême du Canada s'est prononcée sur les lois d'ombudsman... Chaque Protecteur du citoyen au Canada s'inspire de la décision de la Cour suprême qui a été rendue puis des décisions dans les cours d'appel un peu partout pour interpréter la loi. Je pense que c'est question de compétence, de savoir s'il existe un recours légal adéquat. S'il fallait appliquer cela selon les règles d'une approche tout à fait étroite, on n'a qu'à fermer l'institution du Protecteur du citoyen. Parce que théoriquement — mais théoriquement, je ne pense pas charrier — il n'y a à peu près pas de problèmes dans la société, vis-à-vis du gouvernement, qui ne pourraient pas se traduire par des procédures judiciaires, que ça soit pour forcer un fonctionnaire à faire quelque chose, pour annuler une décision, que ça soit pour obtenir des indemnités.

La Cour suprême du Canada a dit beaucoup de choses que j'ai eu l'occasion de rappeler récemment dans certains dossiers, tant à la Curatelle publique qui, aussi, m'invoquait ce genre d'argument, qu'il existe un recours. Bien sûr qu'il existe un recours. La question, c'est que la Loi sur le Protecteur du citoyen dit — et ce n'est pas seulement propre au Québec, c'est comme ça partout au monde — que c'est un recours légal, susceptible de remédier adéquatement à la situation dans un délai raisonnable. Ces éléments sont laissés à l'interprétation de l'institution de l'ombudsman. Ce n'est certainement pas le rôle du Procureur général de se poser la question, d'interpréter la loi du Protecteur du citoyen. Partout au monde, partout au Canada, c'est interprété et accepté par les gouvernements de manière libérale et ouverte en disant qu'à partir du moment où la Cour suprême a dit: Lorsqu'on restreint la compétence du Protecteur du citoyen, il faut la restreindre tout en maintenant au maximum sa capacité d'intervenir.

Or, quel était le recours pour ces trois entrepreneurs? Le recours pour ces trois entrepreneurs était un recours en justice, un recours qui, selon nos estimations, aurait entraîné des déboursés qui étaient hors de proportion avec la perte de profits. Ensuite, il aurait entraîné nécessairement, parce qu'on sait que le gouvernement très souvent, les représentants du Procureur général font traîner les affaires, et ainsi de suite, donc ce n'est pas un

remède adéquat dans les circonstances. Il ne faut pas oublier non plus que ce sont des contrats annuels — pour les contrats de déneigement, il y a des soumissions qui sont faites à tous les ans — et qu'on peut nécessairement ne pas vouloir traîner ces affaires-là devant les tribunaux. Ces organisations avaient le moyen vraisemblablement d'aller prendre des avocats, mais encore fallait-il aussi être capable de faire la preuve de négligence. Or, tel que le système est bâti au Conseil du trésor et au fichier, il est absolument impossible de faire la preuve, quand on est le demandeur, que le fonctionnaire a été négligent dans les vérifications qu'il a faites pour savoir si les véhicules ou l'équipement étaient conformes aux normes et règlements. Pour toutes ces raisons, nous avons au Québec, comme partout au Canada, pris la décision de prendre ces plaintes-là et nous les avons réglées.

**M. Jutras:** En tout cas, je vous suis quand vous dites qu'il faut donner au texte une interprétation libérale — «libérale» dans le bon sens du terme, j'entends — ...

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Jutras:** ...mais je pense qu'il y a libéral et libéral. Si on suivait votre raisonnement, ça voudrait dire que, quand on dit à l'article 18, l'alinéa 1... on dit: «dont les intérêts seraient visés par [...] dispose d'un recours légal»... Alors, autrement dit, le raisonnement que vous nous tenez, à partir du moment où il y a possibilité de contestation, vous, vous dites: Moi, j'interviens parce que ce n'est pas évident qu'il y a un recours légal. C'est jusque-là que va votre raisonnement, et ça, moi, je considère que c'est un raisonnement qui est beaucoup trop libéral.

● (12 h 40) ●

Par ailleurs, vous nous parlez des délais, et puis là, même, vous avez dit — je ne sais pas si je vous ai bien compris... Est-ce que vous avez dit que le Procureur général, bien souvent, laisse traîner les choses? Est-ce que c'est ça que vous avez dit? Peut-être que je vous ai mal compris, par exemple.

**M. Jacoby (Daniel):** Il arrive à l'occasion que des personnes mandatées par le Procureur général, qui ont des mandats, font traîner les choses ou encore exercent des recours qui, à première vue, m'apparaissent dilatoires.

**M. Jutras:** Bon.

**M. Jacoby (Daniel):** L'autre chose, c'est que le Protecteur du citoyen a aussi le souci de l'économie des fonds publics et des contribuables. Les actions en justice dans ces cas-là auraient coûté à l'État des sommes absolument beaucoup plus grandes que le règlement qui s'est fait pour 100 000 \$. Et aussi, le Protecteur du citoyen se préoccupe des contribuables et des fonds gouvernementaux.

**M. Jutras:** Oui. Mais, en tout cas, quand vous parlez des délais, je pense que ça, c'est un argument qui ne tient pas parce que, encore là, si on suivait votre raisonnement, ça veut dire, étant donné qu'on a des délais devant nos cours de justice, lesquels délais cependant on améliore d'année en année — et d'ailleurs, dernièrement, on faisait état de l'amélioration qu'il y avait au niveau des délais devant nos cours de justice... Mais là ça veut dire, si on suit votre raisonnement, que, vu qu'il y a des délais... Puis, dans ce cas-là, ça voudrait dire qu'encore là vous pourriez vous emparer d'à peu près tous ces cas-là. Moi, c'est une interprétation qui m'apparaît manifestement beaucoup trop libérale.

Et, par ailleurs, quand vous dites: Je suis là pour sauver des sous à l'État, ça, j'en suis. Mais, si effectivement le Procureur général ou ses avocats exagèrent dans les contestations, je pense qu'il y a d'autres moyens de régler ça. Mais, par ailleurs, aussi, ce qui vous est demandé, à vous comme à d'autres organismes du gouvernement... O vous demande un effort de rationalisation, et on a reçu en décembre votre plan triennal, mais, quand on parle d'effort de rationalisation puis de compressions et de redressement, est-ce que ce n'est pas une chose sur laquelle vous devriez vous pencher, à savoir que, quand il y a possibilité d'un recours légal, avec nos délais de cour de justice tels qu'on les connaît, bien, de dire: Ça, au moins, je laisse ça aux personnes compétentes pour s'en occuper et je vais pouvoir me consacrer davantage aux autres cas qui peuvent m'être soumis?

**M. Jacoby (Daniel):** Oui, nous avons examiné cette possibilité. L'article auquel vous faites référence ne parle pas que des délais. Il faut relire l'article et voir qu'il y a trois niveaux de discrétion dans cet article-là: il faut qu'il existe un recours; deuxièmement, un recours légal — mauvaise traduction, mais ça veut dire «prévu par la loi» — susceptible de remédier, ce qui nécessite un jugement, à la situation de manière adéquate, ça, c'est un autre élément de la discrétion; dans un délai raisonnable, ce qui est un autre élément de discrétion. C'est l'ensemble de ces paramètres qui font en sorte que, dans certains cas, le délai peut être correct, mais ce n'est pas le bon remède. Dans d'autres cas, le délai peut être incorrect, mais c'est le bon remède. Alors, c'est avec une disposition comme ça, qu'il faut interpréter, que nous sommes arrivés à la conclusion que...

Bien sûr, on l'a examinée pour les fins des compressions budgétaires. En bout de ligne, nous avons fait — si vous voulez qu'on parle du budget, on va en parler — depuis cinq ans, tous les efforts, et nous continuons à en faire pour rationaliser. Mais, et ça, ça a été clairement dit et répété et écrit, si le gouvernement décide que le plus bel effort de rationalisation, ça sera d'enlever les pouvoirs du Protecteur du citoyen, nous avons dit: Qu'il le fasse en modifiant la loi. Parce que qui est imputable? Est-ce que c'est les membres du Parlement qui vont être imputables? Certainement Je ne serai pas le seul imputable ni le titulaire. Mais le jour où je vais être obligé de refuser des plaintes parce que je

dois donner une interprétation étroite qui va contre la jurisprudence à l'échelle canadienne, qui va être accusé, ce jour-là, d'agir dans l'illégalité? Et qui va porter l'imputabilité? Qui va mettre ses bretelles? Je pense qu'il y a une responsabilité du Parlement que de faire en sorte que le Protecteur du citoyen, ou toute institution équivalente, puisse agir dans la légalité, dans la conformité de sa loi. Dans le cas contraire, je pense qu'il n'y a pas un parlementaire et pas un citoyen au Québec qui croiraient à cette institution. Alors donc, il y a des pouvoirs discrétionnaires et, parce que c'est le Protecteur du citoyen, il faudrait les lui enlever? Alors, on va enlever aussi tous les pouvoirs discrétionnaires des sous-ministres, des administrateurs, du Vérificateur général. Où est le danger?

Le Protecteur du citoyen au Québec ne fait que son travail. Mais je peux vous dire, parce que je fais partie de l'Institut international de l'ombudsman, je suis le secrétaire général exécutif, que le Protecteur du citoyen n'en fait pas plus ni moins au Québec que partout ailleurs. Et partout ailleurs on ne se pose pas ce genre de question. Et, dans toutes les lois des ombudsmans à travers le monde, il existe ce genre de disposition.

Alors, moi, je pose la question: Sommes-nous une personne désignée par l'Assemblée nationale? Sommes-nous une institution qui relève de l'Assemblée nationale ou du bureau du premier ministre? Sommes-nous une institution qui relève du ministre de la Justice? Est-ce qu'on croit encore à l'indépendance de certaines institutions démocratiques? Si oui, je pense qu'il faut donner au Protecteur du citoyen, comme institution, et non pas à Daniel Jacoby, la plénitude de ses pouvoirs: un, pour rapprocher les citoyens de l'État, faire en sorte que le Protecteur puisse intervenir pour faire en sorte que les programmes gouvernementaux minimisent les ratées et les dysfonctionnements, autrement je ne comprends pas le rôle et le mandat du Protecteur du citoyen.

**M. Jutras:** Vous répondez d'une façon qui m'apparaît inappropriée parce que vous... C'est comme si... Parce que, dans un cas, on remet en doute jusqu'où vous êtes allé et, à mon avis, vous êtes allé trop loin. Là, vous nous parlez de la plénitude des pouvoirs, vous nous parlez de votre indépendance. Ce n'est pas ça qu'on remet en question, d'aucune façon. Ce qu'on remet en question, c'est votre interprétation qui est beaucoup trop libérale dans ce cas-là. Si on suit votre raisonnement, où est-ce qu'on va s'arrêter? Ça veut dire que le Protecteur du citoyen va pouvoir prendre tous les cas, finalement, qui pourraient être soumis devant une cour de justice parce que, devant une cour de justice, il y a des délais. Parce qu'il peut souvent se poser la question: Est-ce qu'il y a un recours légal ou non? Et il se pose toujours la question du délai raisonnable. C'est ça, la question, et c'est là qu'à mon avis vous allez trop loin dans l'interprétation que vous donnez à votre mandat dans des cas comme ça.

Je ne remets pas en question plusieurs autres cas que vous avez réglés, et fort à propos, mais, dans des

cas comme ça, à mon avis, vous allez trop loin, et l'interprétation que vous donnez à votre mandat est beaucoup trop libérale. Et je n'accepte pas que vous me répondiez comme si on remettait en cause la plénitude de votre juridiction, comme si on remettait en cause votre indépendance. Je trouve que c'est, je vous le dis comme je le pense, du charriage.

**M. Jacoby (Daniel):** Alors, il faudrait dire que les quatre protecteurs du citoyen qui existent depuis 1968 charrient, puisque le premier Protecteur, Me Marceau, aujourd'hui juge à la Cour fédérale, c'est lui qui a défini les grandes lignes de l'interprétation de la Loi sur le Protecteur. Et, depuis le début, tous les successeurs sont restés dans ces grandes lignes d'interprétation, qu'à partir du moment où on interprétait de manière étroite cette loi-là on n'avait qu'à fermer les portes parce que tout recours peut s'exercer devant les tribunaux. Or, pourquoi les gouvernements ont mis sur pied ce mécanisme-là? C'est justement à cause des difficultés d'accès et parfois de la lourdeur, de la complexité de la machine, et aussi pour intervenir sur les cas qui ne sont pas seulement des cas d'illégalité. Il y a les cas de raisonabilité des processus, des systèmes, et ainsi de suite.

Alors, tout ce que je peux dire, c'est que l'institution, en 1997, maintient la tradition qui a été démarrée par le premier Protecteur du citoyen et qui, d'ailleurs, a été confirmée par la Cour suprême du Canada en 1984.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** M. le député, si vous permettez au député de Frontenac parce qu'il avait une question sur le même sujet.

**M. Lefebvre:** Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Ensuite, ce sera au tour de l'intervention du député de Rivière-du-Loup.

**M. Lefebvre:** M. le Président, moi, je ne trouve pas, dans la définition du mandat que la loi donne au Protecteur du citoyen, je ne trouve pas dans la définition de ce mandat la justification du Protecteur du citoyen d'intervenir dans un cas comme celui qui est soulevé dans son rapport.

• (12 h 50) •

L'article 27.3 de la loi du Protecteur donne, je pense, essentiellement quel est le mandat du Protecteur du citoyen: «Le Protecteur du citoyen peut, en vue de remédier à des situations préjudiciables constatées à l'occasion de ses interventions, pour éviter leur répétition ou pour parer des situations analogues, appeler l'attention d'un dirigeant d'organisme ou du gouvernement sur — trois points fondamentaux, quant à moi — les réformes législatives, réglementaires ou administratives qu'il juge conformes à l'intérêt général.» L'intérêt général, ça, quant à moi, M. le Président, c'est fondamental comme point d'ancrage.

Alors, comment peut-on comprendre que le Protecteur du citoyen, balisé comme il l'est par le mandat dont je viens de donner lecture, puisse intervenir pour un peu dans le sens... un peu les mêmes remarques que le député de Drummond, essentiellement se substituer aux tribunaux? Se substituer aux tribunaux. Il m'apparaît, M. le Président, que le Protecteur du citoyen crée un précédent extrêmement dangereux qui, s'il était publicisé, provoquerait une avalanche de demandes d'intervention. Et je vais vous donner l'exemple des événements malheureux que l'on a vécus l'an passé sur le boulevard Métropolitain, répétés la semaine dernière. C'est l'État qui est en cause parce que propriétaire des installations du réseau routier. Une victime l'an passé, une autre dame la semaine dernière qui a subi des blessures très, très graves. Est-ce que le Protecteur du citoyen se sentirait mandaté pour intervenir s'il y avait demande d'intervention?

Et, ultimement, M. le Président, on pourrait aujourd'hui vérifier comment le Protecteur du citoyen, se substituant aux tribunaux de droit commun, a procédé, comment il a enquêté, comment il a questionné, qui il a questionné, pour arriver à la conclusion que l'État était fautif et conséquemment qu'on devait indemniser les propriétaires dont on parle à la page 117 de son rapport.

Dernier commentaire, M. le Président. Le Protecteur du citoyen ne peut décider que sur la base de l'équité, plutôt que de décider sur la base de la preuve, telle qu'elle est faite, telle qu'elle doit être faite devant les tribunaux, puis le Protecteur du citoyen, c'est souvent ce qui le guide, l'équité. Sauf qu'il y a un grand principe de droit qui dit qu'il n'y a d'équité que la loi seule. C'est dangereux de décider en partant de l'équité, c'est très dangereux. Ça peut sembler, à première vue, extrêmement compatissant et généreux, mais c'est dangereux. On peut commettre, au nom de l'équité, des injustices. C'est pour ça qu'il y a des tribunaux, c'est pour ça qu'il y a un système judiciaire, auquel aucun autre organisme d'État, même le Protecteur du citoyen, quant à moi, ne doit se substituer, et c'est, M. le Président, ce qu'on aura l'occasion d'aborder cet après-midi dans le dossier des orphelins de citoyens où, à juste titre, là vous dites...

**Une voix:** Les orphelins de Duplessis.

**M. Lefebvre:** ...les orphelins de Duplessis, où, à juste titre, vous partez de remarques qui ont été faites par des juges, par un juge à tout le moins, disant qu'il n'y a pas de solution à des sévices très, très graves vécus par ces gens-là il y a 30, 40, 50 ans, il n'y a pas de solution adéquate à l'intérieur du système judiciaire, et conséquemment, là le Protecteur du citoyen ne se substitue pas. Le débat a été fait, et vous intervenez.

Alors, moi, dans ce sens-là, sans être aussi sévère peut-être que le député de Drummond, sur l'essentiel, je suis d'accord avec le député de Drummond.

Et je comprends difficilement que le Protecteur du citoyen se sente mandaté pour régler une telle situation dont on parle à... Puis c'est dit textuellement — il faut reconnaître qu'il n'y a pas de cachette, là, hein: «d'importants préjudices financiers subis en raison de la perte de contrats de déneigement». L'article 27.3, d'aucune façon, quant à moi, ne permet au Protecteur du citoyen d'évaluer une telle situation contractuelle entre l'État et des entrepreneurs.

Alors, moi, je dis au Protecteur du citoyen: À moins que vous me convainquiez que 27.3 — parce que tout à l'heure vous avez fait référence à la définition du Protecteur du citoyen telle que comprise par vos prédécesseurs, mais, sauf erreur, je ne pense pas qu'il y ait de précédent... Vous avez initié, vous êtes, vous avez, vous, comme Protecteur du citoyen, créé un précédent, et, moi, là, vous ne m'avez pas non plus convaincu par les explications et des réponses que vous avez données au député de Drummond. Je ne suis pas convaincu que vous aviez juridiction, que vous aviez les pouvoirs en vertu du mandat pour intervenir dans ce genre de situation là. Je ne suis pas convaincu. Alors, soit que vous me convainquiez ou que vous me disiez: Je me suis trompé puis je n'ai pas l'intention de récidiver. Ou convainquez-moi. Quand je dis «moi», c'est mes collègues également. Pas plus que le député de Drummond, moi, je ne suis convaincu que vous aviez et que vous pouviez, en vertu de 27.3 de la loi du Protecteur du citoyen, intervenir. Vous vous êtes substitué aux tribunaux. Je dis que c'est dangereux, très dangereux.

**M. Jacoby (Daniel):** D'abord, je voudrais souligner que l'article 27.3, c'est un parmi les pouvoirs du Protecteur du citoyen et que ce pouvoir à l'article 27...

**M. Lefebvre:** Excusez, je vous interromps très poliment.

**M. Jacoby (Daniel):** Oui.

**M. Lefebvre:** J'ai cherché dans la loi s'il y a un autre article quelque part qui définit de façon plus précise, plus large, plus généreuse vos pouvoirs, responsabilités, votre mandat, puis j'ai trouvé 27.3. Il y a peut-être autre chose. Il y a peut-être autre chose.

**M. Jacoby (Daniel):** L'article 27.3, c'est les interventions systémiques.

**M. Lefebvre:** Oui.

**M. Jacoby (Daniel):** Quand on dit ici: «en vue de remédier à des situations préjudiciables constatées à l'occasion de ses interventions, pour éviter leur répétition ou pour parer des situations analogues», c'est là-dessus que le Protecteur du citoyen intervient lorsqu'il fait une intervention, par exemple pour proposer une modification à une loi ou un projet de loi. On parle ici de réformes législatives, réformes réglementaires,

modifications aux règlements, réformes administratives, les processus, les directives administratives. Alors, 27.3 assoit la compétence du Protecteur du citoyen pour ses interventions plus générales et plus systémiques. Par exemple, quand je parlais de l'assurance-médicaments ce matin, c'est basé sur 27.3, mais, très souvent, il y a des problèmes à l'origine qui sont suscités par des plaintes des citoyens.

**M. Lefebvre:** Mais, M. le Président, si vous permettez...

**M. Jacoby (Daniel):** Oui.

**M. Lefebvre:** ...ça vous justifie, et je suis d'accord à 100 % avec votre analyse, évidemment, d'intervenir à la demande d'un citoyen parce que ce citoyen-là soulève un problème qui, ultimement, a un intérêt général.

**M. Jacoby (Daniel):** Oui.

**M. Lefebvre:** Parce qu'on parlait de citoyens et citoyennes qui ne reçoivent pas, à l'intérieur des centres hospitaliers, les services auxquels ils ont droit. Ça soulève évidemment un questionnement général, parce que vous avez à vérifier, à analyser la structure de l'institution en question. Ça vaut pour tous les autres citoyens et citoyennes de la région en question.

**M. Jacoby (Daniel):** C'est ça.

**M. Lefebvre:** Dans ce sens-là, on se rejoint, là

**M. Jacoby (Daniel):** Alors, 27.3 couvre les interventions générales du Protecteur du citoyen. L'article, maintenant, qui couvre les interventions individuelles, dans des cas particuliers, c'est l'article 13 fondamentalement, qui est combiné avec l'article 26.1 de la loi.

L'article 13 dit que le Protecteur intervient, sous réserve des limitations de compétence, chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par l'acte ou l'omission d'un organisme public, de son dirigeant, de ses membres, etc. Il intervient de sa propre initiative...

Comment une personne peut-elle être lésée, maintenant? Eh bien, il faut, pour ce faire, référer à l'article 26.1, et c'est dans 26.1 que l'on voit les motifs d'intervention du Protecteur du citoyen: lorsqu'on ne s'est pas conformé à la loi; lorsqu'on a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou d'une manière discriminatoire; lorsqu'on a manqué à son devoir ou fait preuve d'inconduite ou de négligence; lorsqu'on a commis une erreur de fait ou de droit; lorsque, dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, on a agi dans un but illégitime, en se fondant sur des motifs qui ne sont pas pertinents ou en ne motivant pas la décision.

Alors, les causes d'intervention dans les cas individuels, comme dans les cas plus généraux, se déterminent par corrélation entre l'article 13 et l'article 26.1. Donc, si on prend le cas de ces entrepreneurs...

**M. Lefebvre:** Je m'excuse. Est-ce que je peux interrompre, M. le Président? Dans le but de bien comprendre l'échange.

• (13 heures) •

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Oui, on va être obligé de vous interrompre de toute façon, mesdames, messieurs, puisque... On peut prendre quelques secondes pour compléter, mais on va devoir suspendre.

**M. Lefebvre:** Puis je comprends que, lorsqu'on parle de l'intervention sollicitée de la part du Protecteur pour un citoyen, c'est l'article 13, mais il faut le mettre aussi, je pense, jusqu'à un certain point, avec le mandat général du Protecteur du citoyen. Est-ce que le Protecteur du citoyen a à l'esprit, lorsqu'il intervient pour un citoyen, que ça peut être un cas soulevé qui a un intérêt et qu'il représente, ce cas-là, ce problème-là, un intérêt général?

**M. Jacoby (Daniel):** Oui, ça peut arriver.

**M. Lefebvre:** Est-ce que, M. le Protecteur du citoyen, vous êtes guidé de façon globale et générale par cette approche, à savoir: Oui, c'est un citoyen, mais le cas du citoyen en question — le plus bel exemple, c'est le système de santé — a un intérêt général? Est-ce que ça guide le Protecteur du citoyen?

**M. Jacoby (Daniel):** C'est un élément, parce que ce n'est pas... La loi ne dit pas que le Protecteur ne doit intervenir que lorsqu'il y voit un intérêt général...

**M. Lefebvre:** Non, je comprends.

**M. Jacoby (Daniel):** ...pour la population. Il y a aussi le cas individuel. Il est certain que de plus en plus nous faisons des interventions globales, systémiques, comme on dit dans le jargon, par application de l'article 27.3.

**M. Lefebvre:** Et il y a les exceptions, c'est 13, mais en tenant compte évidemment des articles 18 et 19, sur lesquels on reviendra, j'imagine, après 15 heures, M. le Président, parce que, moi, je veux qu'on continue à vérifier avec le Protecteur ce questionnement-là, à partir de 15 heures.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Alors, mesdames, messieurs, nous allons suspendre immédiatement nos travaux et nous reprendrons ces travaux à 15 heures.

(Suspension de la séance à 13 h 2)

(Reprise à 15 h 6)

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Nous allons reprendre nos travaux. M. le député de Frontenac, vous aviez une première question.

**M. Lefebvre:** Je voulais juste, M. le Président, conclure l'échange qu'on a eu avec M. le Protecteur du citoyen, la discussion concernant ce qui apparaît à la page 117 de son rapport. Je disais tout à l'heure que, même si je ne suis pas aussi catégorique que le député de Drummond, moi aussi, je me questionne sur la décision du Protecteur du citoyen d'intervenir, comme ça apparaît à la page 117 de son rapport. C'est pour ça que j'attirais l'attention de M. le Protecteur sur le mandat qu'il détient, et je faisais référence à l'article 23, sauf erreur... L'article 23, parce que 13, ça s'applique à un citoyen et à la page 117, on parle d'entreprises et de firmes. Évidemment, le Protecteur du citoyen, lorsqu'il intervient à la demande d'un citoyen, c'est à l'article 13 de la loi que l'on retrouve ses pouvoirs et son mandat. On parle d'un citoyen ou d'un groupe de citoyens, de personnes physiques. Et, à la page 117, son rapport traite de firmes, de soumissionnaires qui sont des firmes ou des entreprises, alors ce ne sont pas des simples citoyens. C'est pour ça que je parlais de 23, où on parle d'un intérêt général, etc.

Ceci étant dit, M. le Président, je demandais à M. le Protecteur du citoyen de me convaincre qu'il a le mandat pour intervenir comme il le fait. Évidemment, s'il l'a fait, ce n'est qu'en toute bonne foi et en aucune façon, moi, c'est clair, je ne mets en question la bonne foi de M. le Protecteur du citoyen. Il considère avoir le pouvoir de le faire. Il m'apparaît qu'il a agi un petit peu comme un mandataire plutôt que comme un intermédiaire, ce qui est différent. Vous avez agi, selon moi, comme un mandataire, tel qu'on le décrit au Code civil — et un mandataire, ça prend parti — plutôt que d'être un intermédiaire. Même si le Protecteur du citoyen, je pense, est un peu plus qu'un simple intermédiaire, il prend parti. En fait, je me questionne là-dessus et je vous pose la question. Ce n'est pas nécessairement reprochable. Mais, dans le présent cas, vous apparaissez comme un mandataire

Et aussi — et c'est la dernière remarque, M. le Président — les pouvoirs auxquels faisait référence M. le Protecteur du citoyen, en vertu de l'article 13, sont conditionnels — et c'était ma dernière remarque à l'article avant le dîner, avant le lunch — à l'article 18, qui dit, à son paragraphe 1°: «Le Protecteur du citoyen ne peut intervenir à l'égard de l'acte ou de l'omission d'un organisme public ou d'une personne, lorsque la personne ou le groupe dont les intérêts [...] dispose d'un recours légal.» Alors, à partir du moment où il y a un recours légal — et je pense que, dans le présent cas, c'est assez évident qu'il y a un recours légal — moi, je dis: Est-ce que vous ne vous êtes pas substitué aux tribunaux? Est-ce que vous pouvez agir comme un mandataire? Est-ce que vous pouvez agir comme vous l'avez fait, alors que

18 est très explicite? Il m'apparaît que, dans ce dossier-là, tout le dilemme aurait dû être soumis à un tribunal. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Merci. M. le député de Rivière-du-Loup. Est-ce que vous aviez, Me Jacoby, une réaction?

**M. Jacoby (Daniel):** Oui, j'aimerais faire certains commentaires.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Alors, M. le député de Rivière-du-Loup, c'est après que je vous permettrai d'intervenir.

**M. Jacoby (Daniel):** Si vous me le permettez, c'est d'abord la question de savoir si toute personne, incluant les corporations, peut s'adresser au Protecteur du citoyen. La loi, telle qu'elle est rédigée, à l'article 13, dit que toute personne peut s'adresser au Protecteur du citoyen. Et l'on sait qu'à moins d'une dérogation explicite dans une loi, c'est la loi sur l'interprétation des lois qui s'applique et dit: Toute personne, ça comprend une personne physique et une personne morale. Alors, ça, c'est très clair au niveau de l'interprétation qui a été donnée à date, tant pour cette loi-là que pour d'autres lois où le mot «personne» est utilisé.

● (15 h 10) ●

Sur la question, maintenant, de savoir si le Protecteur agit comme un mandataire et, dans le fond, défend à n'importe quel prix les intérêts d'une personne, manque un peu ou ne serait pas suffisamment neutre, je dois vous dire que la façon dont nous fonctionnons... Bien sûr que, ultimement, nous avons un préjugé favorable aux citoyens et aux citoyennes lorsqu'ils ont à affronter les excès ou les abus de l'appareil administratif, mais nous conduisons nos interventions de la manière la plus neutre, sans préjugé. Vous savez, lorsqu'un citoyen nous présente une plainte, on fait une analyse pour voir si elle est recevable et, dans un deuxième temps, on fait enquête si elle est recevable. On ne donne pas toujours raison au citoyen. La preuve, c'est que nos statistiques montrent que dans 66 % des cas on ne donne pas raison au citoyen. Alors, qu'il s'agisse de firmes, d'entreprises, de citoyens, on agit toujours avec la plus grande objectivité. Évidemment, pure, ça n'existe pas, je dois admettre, parce qu'on a tous des passions et des émotions, et tout ça, mais je pense qu'on agit avec la plus grande objectivité. On essaie de regarder, on regarde les dossiers de la manière la moins préjugée possible.

Quant à la question, maintenant, de savoir — et qui est le fond de l'affaire — si le Protecteur se substitue aux tribunaux lorsqu'il intervient dans une affaire comme ça, bien sûr, on peut prétendre qu'à partir du moment où le Protecteur fait quelque chose que les tribunaux pourraient faire, il se substitue, sauf que, envisagé sous cet angle-là, je pense que ce n'est pas aller tout à fait dans le sens de la loi. Vous savez que... Vous n'ignorez pas qu'on parle aujourd'hui, enfin depuis

plusieurs années, aux États-Unis, au Canada, et au Québec depuis moins longtemps, des recours alternatifs. Devant un problème, un différend, une solution particulière, il y a différents recours: il y a le recours judiciaire, il y a le recours par la médiation, la négociation, et ainsi de suite. Tous ces recours mènent à un règlement. C'est sûr qu'utiliser le recours au Protecteur, c'est éviter la judiciarisation.

Maintenant, la question est de savoir si le Protecteur a le droit, lui, de proposer, par exemple, des compensations monétaires. Quand on regarde l'article 26.1, on voit que le Protecteur peut reprocher des inégalités, la déraisonnabilité, la discrimination, la négligence, l'erreur. Et l'article 27 dit que le Protecteur peut faire toute recommandation qu'il juge utile, tout mode de réparation; il n'y a pas de limite. Donc, le Protecteur, devant un cas particulier, peut demander soit de casser une décision parce qu'elle est illégale, soit de la revoir parce que l'exercice discrétionnaire a été exercé abusivement, soit, le cas échéant, mais c'est vraiment exceptionnel, les cas de compensation monétaire chez nous, c'est vraiment l'exception, quand il n'y a pas d'autre remède approprié, bien, on demande une compensation monétaire.

Je voudrais aussi, si vous me le permettez, demander... Parce que j'ai demandé à mon adjoint, Me Meunier, d'aller un peu aux archives voir ce qui s'est passé avant que je ne sois Protecteur du citoyen. J'aime beaucoup m'approprier des inventions puis des créations, mais il y en a... Vous savez, il y a beaucoup de choses que je fais qui ont été faites avant, mais qui étaient peut-être moins connues. Alors, je voudrais demander à Me Meunier, qui est allé revoir les rapports annuels de mes prédécesseurs, un peu, ce qui s'est passé.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Alors, Me Meunier.

**M. Meunier (Jacques):** Merci beaucoup. Avant de procéder à ce petit historique, je voudrais seulement faire un petit commentaire, avec respect pour la personne qui a fait l'affirmation. Le député de Frontenac a mentionné que le Protecteur du citoyen ne peut examiner les plaintes que sous l'angle de l'équité et il mentionnait, à ce moment-là...

**M. Lefebvre:** Non. Me Meunier, ce que j'ai dit, ce que j'ai dit, ce que j'ai dit, c'est que ce qui guide les tribunaux de droit commun, vous le savez, c'est la règle, la preuve faite, l'analyse des faits de façon objective, que l'équité n'est pas ce qui doit guider les tribunaux de droit commun, même si, à première vue, ça apparaît comme étant un sentiment extrêmement généreux. Les tribunaux décident en fonction de la preuve faite et de la loi. C'est aussi, évidemment, ce qui doit guider, au premier chef, le Protecteur du citoyen...

**M. Meunier (Jacques):** C'est ce que j'allais dire.

**M. Lefebvre:** ...les faits, la loi évidemment. Mais le Protecteur du citoyen peut, à l'occasion — et j'ai même dit que je ne lui en faisais pas nécessairement reproche — être guidé par l'équité dans certaines circonstances. Je ne sais si on se rejoint, là. C'est ce que j'ai dit.

**M. Meunier (Jacques):** Oui, oui, on se rejoint. Les interventions en équité du Protecteur du citoyen sont pour tenir...

**M. Lefebvre:** Ce n'est pas nécessairement reprochable.

**M. Meunier (Jacques):** ... — non, non — compte de circonstances que, comme la Cour suprême le dit dans l'arrêt *British Columbia Development*, les tribunaux ne parviennent pas à pouvoir régler. Évidemment, à ce moment-là, le Protecteur du citoyen le fait de façon responsable, sachant très bien qu'il met en jeu la crédibilité de l'institution, mais...

**M. Lefebvre:** Moi, je suis à l'aise avec ça, Me Meunier.

**M. Meunier (Jacques):** Alors, il n'y a pas de problème si on se...

**M. Lefebvre:** M. le Protecteur, je n'ai pas de problème avec ça, moi.

**M. Meunier (Jacques):** C'est clair. Alors, j'aborde la question du volet historique. Lorsque la Loi sur le Protecteur du citoyen a été adoptée en 1968, on pouvait lire, à l'article 17, une disposition qui disait ceci: «Le Protecteur du citoyen doit refuser de faire ou de poursuivre une enquête lorsque la personne qui lui demande de faire une enquête dispose, en vertu d'une loi, d'un appel ou d'un recours également adéquat.»

Le Protecteur du citoyen, le premier Protecteur du citoyen, Me Louis Marceau, dans son premier rapport annuel qui est paru en 1969, a souligné — et il le fera d'ailleurs en 1973 de nouveau — les difficultés d'interprétation de cette notion de recours adéquat. Et il écrit — et vous reconnaîtrez sans doute certains des mots qu'employait le Protecteur du citoyen, de mémoire, pour avoir eu l'occasion, souvent, de lire ces choses-là... Le Protecteur du citoyen, en 1969, écrivait: «Il ne suffit sans doute pas qu'un autre recours soit possible pour que l'exclusion joue nécessairement, car, autrement, l'article 26 n'aurait aucun sens — l'article 26 qui est l'équivalent, en 1968, du 26.1 qu'on a maintenant — puisque la plupart des motifs d'intervention qu'il prévoit formellement donnent déjà ouverture à un recours devant la Cour supérieure, sous l'autorité des articles 834 et suivants du Code de procédure civile. Il faut en conclure que c'est l'appréciation du caractère également adéquat du recours possible qui devient le fond du problème, et on ne voit pas de qui devrait relever cette appréciation,

si ce n'est du Protecteur lui-même et éventuellement de l'Assemblée nationale à qui il doit rendre compte. Il est donc apparu illusoire d'établir ici des lignes de conduite précises et rigides et préférable de réserver à chaque espèce sa solution. Appliquée de cette façon, la règle devient fort compréhensible et sage, car il est aisé de se rendre compte que les recours possibles, à cause des formalités qu'ils exigent, du délai qu'ils impliquent, des frais qu'ils font encourir, ne sont pas toujours aussi adéquats.» Et, quand on parcourt les rapports annuels année après année, on voit énormément de cas où, en fait, le Protecteur du citoyen a accepté d'intervenir dans des situations où, théoriquement du moins, on aurait pu dire: Cette personne-là pourrait aller devant un tribunal.

En 1987, compte tenu des difficultés d'interprétation de cette disposition que j'ai vue tantôt et qui parle d'un recours également adéquat, le Parlement a remplacé cette règle par celle qu'on retrouve maintenant au paragraphe 1° de l'article 18 et qui prohibe l'intervention lorsque la personne ou le groupe dont les intérêts seraient visés par les interventions dispose d'un recours légal, susceptible de corriger adéquatement et dans un délai raisonnable la situation préjudiciable.

Alors, comme on peut le constater, le Parlement a défini ce qu'il considérait comme un recours adéquat et a laissé au Protecteur du citoyen le soin d'apprécier si le recours dont la personne ou le groupe dispose est susceptible de corriger adéquatement et dans un délai raisonnable la situation préjudiciable qu'ils subissent apparemment. La chose, entre autres, qu'on peut constater dans cette évolution de l'histoire de la disposition, c'est que la disposition de 1987 est un élargissement de la première disposition de 1968. Quand des petits entrepreneurs en déneigement, comme c'est le cas dans les exemples qui ont été rapportés, souvent ignorants des véritables erreurs commises par l'administration — parce que ces gens-là ne savent pas nécessairement ce qu'il y a dans les dossiers de l'administration comme tels — ont à se plaindre d'une situation qui leur est préjudiciable, est-il vraiment déraisonnable de considérer qu'ils n'ont pas les moyens d'affronter l'État devant les tribunaux et d'y laisser en honoraires d'avocats plus que les dommages et intérêts que leur reconnaîtrait le tribunal? De plus, ces petits entrepreneurs peuvent-ils supporter financièrement des délais de cour que les avocats de l'État pourront prolonger à souhait? Alors, c'est une des questions qu'on doit se poser. On doit faire du cas par cas, mais c'est une façon d'apprécier si le recours est vraiment un recours susceptible de corriger adéquatement et dans les délais raisonnables la situation préjudiciable.

● (15 h 20) ●

Il y a un exemple que je voudrais donner — je ne citerai pas de nom — qui concernait une ex-parlementaire qui occupait une fonction dans un organisme gouvernemental où elle avait été nommée pour une durée de cinq ans, alors que la loi prévoyait que c'était pour une durée de 10 ans. Lorsque les cinq ans ont été expirés, le ministre responsable de l'application de cette loi-là l'a avisée qu'elle devait faire ses valises. Elle a

consulté un avocat. L'avocat est entré en communication avec le ministre en question et les bureaux du Procureur général, expliquant toute son argumentation en disant: Vous faites erreur, vous n'avez pas le droit de faire ça. L'attitude du ministère de la Justice a été de dire: Qu'elle aille le faire décider par les tribunaux. Elle est allée devant les tribunaux; elle a gagné.

Suite à ce jugement qui lui était favorable, elle s'est adressée au ministre de la Justice en disant: Vous m'avez forcée à aller devant les tribunaux. Payez maintenant les honoraires de mon avocat — qui s'élevaient à plusieurs dizaines de milliers de dollars. Devant le refus du ministre de la Justice de donner suite à ça, elle s'est adressée au Protecteur du citoyen. Qu'est-ce qu'a été la réponse du Procureur général? Qu'elle aille devant les tribunaux; 18.1°, elle a un recours adéquat. On a dit: Est-ce que ça a du bon sens? Cette personne-là, vous l'avez apparemment forcée d'aller devant les tribunaux. Elle a fait amplement de frais. Là, elle vous demande, en fait, de lui rembourser ces frais-là et vous lui demandez d'aller en faire d'autres pour finalement faire trancher cette question-là. On a réussi à convaincre le ministre de la Justice.

Après des difficultés à obtenir la preuve, on a obtenu comme preuve que le Procureur général avait en main, au moment de décider de contraindre cette personne-là à aller devant les tribunaux, quatre opinions juridiques lui disant qu'il était dans l'erreur. Inutile de vous dire que, finalement, le ministre de la Justice a payé. Mais est-ce qu'on aurait dû forcer cette personne-là à aller devant les tribunaux plutôt que d'accepter la plainte comme Protecteur du citoyen? Je pense que je n'ai pas besoin d'élaborer plus longtemps; ça parle tout seul.

Il y a une... Juste pour terminer, j'aimerais peut-être vous citer un tout petit extrait d'un jugement qui avait été rendu en 1970, en janvier 1970, concernant la loi de l'ombudsman de l'Alberta, par le juge Milvain, de la Cour suprême de l'Alberta, et je traduis. S'il y en qui trouvent que ma traduction est trop éloquente, vous pourrez vous référer au texte anglais. Mais, parlant de l'ombudsman qui, au fond, en Alberta, a les mêmes pouvoirs que le Protecteur du citoyen, le juge Milvain disait: Il peut mener la lampe du chercheur en des endroits qui, autrement, seraient dans la pénombre, même malgré les oppositions de ceux qui voudraient tirer le rideau. Si ses recherches et ses observations sont bien fondées, des mesures correctives peuvent être prises de façon tout à fait démocratique. Si, au contraire, elles ne sont pas fondées, quel mal y a-t-il à constater ce qui est bien?

La Cour suprême du Canada, dans l'arrêt principal qui concerne l'interprétation des lois de l'ombudsman, a repris, en fait, ces mots du juge Milvain en disant que les lois de l'ombudsman étaient le paradigme des lois réparatrices et qu'elles devaient être interprétées largement. Interprétées largement, ça veut dire interprétées d'une façon favorable à la compétence du Protecteur du citoyen. Si c'est une disposition qui ouvre à de la

compétence, elle doit être interprétée largement; si c'est une disposition qui limite cette compétence-là, elle doit aussi être interprétée de façon à favoriser le plus possible la compétence du Protecteur du citoyen.

**M. Lefebvre:** Question d'interprétation, finalement.

**M. Meunier (Jacques):** C'est ce que la Cour suprême a dit. C'est la règle qu'elle nous impose.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Merci, Me Meunier. Je demanderais maintenant à M. le député de Rivière-du-Loup de procéder à ses questions.

**M. Dumont:** Merci, M. le Président. Je vais enchaîner avec un dossier plus précis, mais, au fond, où le même questionnement semble être en cause pour ce que j'en sais, c'est-à-dire où on conteste l'autorité ou la capacité d'agir du Protecteur du citoyen. C'est un dossier qui concerne les relations entre le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation avec un investisseur québécois. Bon, on pourrait le juger du point de vue politique en disant que c'est assez particulier: alors que les provinces voisines courent après les investisseurs, au Québec on les harcèle tellement qu'ils doivent avoir recours au Protecteur du citoyen. Mais ça, c'est une autre dimension.

Je sais qu'il y a eu des rencontres à ce chapitre-là. Je sais que vous avez souhaité rencontrer le ministre. On a pu lire dans les journaux qu'il y avait un rapport particulier, au moins des travaux particuliers qui étaient faits sur cette question-là. Ce que j'ai compris, c'est que vous n'avez pas pu rencontrer le ministre. Alors, je voudrais savoir où c'en est, quelles sont vos intentions à ce chapitre-là. Vous aurez compris qu'il s'agit du cas qui s'est passé en Gaspésie, à Tourelle, pour être plus précis.

**M. Lelièvre:** Si vous permettez...

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Oui, M. le député de Gaspé.

**M. Lelièvre:** ...je vais soulever une question de règlement, malgré que la journée n'est peut-être pas le... C'est une question de prudence, je pense, je pose la question à la présidence.

Je sais pertinemment... Pour être au fait du dossier que M. le député de Rivière-du-Loup veut soulever et la question posée, je pense qu'il veut soulever le cas de M. Dubreuil, si je ne me trompe pas. Ce dossier-là est présentement devant la Cour d'appel du Québec. Alors, je veux dire qu'il y a une disposition dans notre règlement qui prévoit que, lorsqu'un dossier est devant les tribunaux — c'est l'article 35.3°, je ne l'ai pas avec moi, le règlement — il est de notre devoir de soulever la question à la présidence et de faire en sorte que... Si vous tranchez dans l'optique que nous puissions en discuter, je pense qu'étant donné que ce dossier-là n'est

pas encore définitivement tranché par la Cour d'appel, ça peut porter, en fin de compte, préjudice à quelqu'un. Alors, je laisse ça à votre interprétation, mais je soulève la question de règlement, M. le Président.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Effectivement, M. le député de Gaspé, il y a un article de notre règlement, 35.3°, qui dit: «Le député qui a la parole ne peut parler d'une affaire qui est devant les tribunaux ou un organisme quasi judiciaire, ou qui fait l'objet d'une enquête, si les paroles prononcées peuvent porter préjudice à qui que ce soit.» Alors, c'est cette prudence-là, de part et d'autre, que nous devons avoir en regard de dossiers qui sont devant les tribunaux.

**M. Dumont:** Je reconnais certainement la nécessité de la prudence que nous souligne le député de Gaspé, tout en reconnaissant quand même que le parti qu'il représente à l'Assemblée nationale, son voisin, qui est aujourd'hui député de Matane, en campagne électorale, n'avait pas la même prudence. Il disait que ce qui s'était fait auparavant, c'était ridicule, c'était farfelu. Aujourd'hui député de Matane, ministre encore pour quelque temps; il ne faisait pas preuve de la même prudence à l'époque.

Ma simple question est de demander au Protecteur du citoyen: Dans ces matières-là, qu'est-ce que lui a fait? Parce qu'il y a des travaux qui ont été faits; ça a été d'ailleurs connu du public. Je veux savoir ce qui en est. Deuxième chose, il y a une différence entre questionner sur pourquoi une affaire est devant les tribunaux, s'il est justifié, de la part du gouvernement, de l'avoir portée là et le contenu de l'affaire elle-même.

**Une voix:** Il va faire un bon avocat un jour.

**M. Dumont:** Surtout pas.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Alors, Me Jacoby.

● (15 h 30) ●

**M. Jacoby (Daniel):** Alors, tout de suite pour être clair, je ne vais pas, en aucune manière, parler du fond du dossier, de savoir si le ministère, à l'époque, avait le droit ou non de refuser le permis. Ça ne peut pas être l'objet de mon propos parce que ce n'est pas l'objet de mon enquête. Et, dans cette affaire-là, j'enquête sur différentes circonstances, événements, déclarations, modifications législatives qui ont entouré l'affaire, sans me prononcer, en aucune manière, sur la question de la légalité ou de l'illégalité de la décision du ministère à l'époque de refuser le permis. En somme, j'ai abordé le dossier sous l'angle de l'exercice par un ministère d'un pouvoir discrétionnaire, pour voir si les motifs utilisés ici et là dans les différentes circonstances de cette affaire étaient des motifs pertinents au sens que... des motifs en rapport avec le dossier.

Dans cette affaire, j'ai fait une première enquête, et on se rappellera, ça a été rendu public, que j'ai déposé un rapport préliminaire au ministère de l'Agriculture ainsi qu'au ministère du Procureur général avec un certain nombre de questions pour répondre à mon enquête, et j'ai reçu, un peu avant les Fêtes l'année dernière, une lettre du Procureur général m'indiquant qu'il ne répondrait pas aux questions posées étant donné que l'affaire était devant les tribunaux et que, par respect pour les tribunaux, il ne voulait pas, donc, répondre à ma demande.

Nous avons examiné la question pour voir si, oui ou non, nous avons compétence, parce que le Procureur général nous disait: Vous n'avez pas compétence étant donné qu'il y a devant les tribunaux, en l'occurrence, actuellement devant la Cour d'appel, un dossier sur les mêmes faits, sur les mêmes questions. Nous avons examiné ça et nous en sommes arrivés à la conclusion, dans une lettre qui a été transmise au Procureur général, le 13 janvier, la semaine dernière, qu'en aucune manière nous allions à l'encontre de l'article 19 de la loi, puisque les questions sur lesquelles nous enquêtons n'ont aucun rapport avec la légalité ou l'illégalité de la délivrance du permis, qui, selon moi, est une question qui est clairement posée devant la Cour d'appel par deux biais: le biais d'un recours en appel sur la décision en mandamus et aussi en appel sur la rétractation, décision en rétractation de jugement. Donc, en aucune manière nous nous immisons dans cette affaire-là.

Alors donc, au moment où on se parle, j'ai transmis notre position au Procureur général du Québec en lui disant que nous n'étions pas d'accord, et nous avons, sur plusieurs pages, expliqué pourquoi nous n'étions pas d'accord. Et, en terminant, dans cette lettre du 13 janvier, nous disons au Procureur général: «En conclusion, je vous invite donc à revoir la position que vous exprimez dans votre lettre du 8 novembre dernier et je vous prie de bien vouloir vous assurer que me seront transmises dans les meilleurs délais tant vos réponses à mes questions que celles que j'ai soumises à votre collègue de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation.»

**M. Dumont:** Deux questions, je dirais complémentaires, donc. Je dois comprendre que le ministre ou le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation n'avait pas non plus répondu, c'est-à-dire qu'il s'était réfugié derrière la position du Procureur général, c'est ça?

**M. Jacoby (Daniel):** C'est-à-dire que, lorsque le Procureur général nous a répondu, en novembre, en disant qu'on n'avait pas compétence étant donné que c'était devant les tribunaux, il est évident, lorsque j'ai eu l'occasion de parler avec le sous-ministre du MAPAQ, que le sous-ministre du MAPAQ m'a tenu le même argument en disant: À partir du moment où le Procureur général considère que l'affaire est devant les tribunaux,

nous n'avons pas plus de raisons que lui de répondre à vos questions. Dans un cas comme dans l'autre, tant le Procureur général ou ses représentants que le ministre de l'Agriculture ou ses représentants ont décidé de ne pas répondre à mes questions.

**M. Dumont:** Donc, vous avez quand même un bout d'enquête de fait. Vous avez fouillé. Il vous manque des réponses à des questions. Dans ce que vous avez, à l'heure actuelle, est-ce que vous avez des raisons de croire qu'il y a eu de la part de la haute fonction publique de ce ministère-là — je ne sais pas comment appeler ça — des abus de pouvoir ou des abus d'utilisation de pouvoirs discrétionnaires, et ce, à l'encontre du citoyen investisseur?

**M. Jacoby (Daniel):** Disons que l'enquête n'est pas complétée pour les raisons que je vous disais tout à l'heure. Cependant, je dois vous dire que l'enquête complémentaire visait principalement à essayer aussi d'apporter non seulement une solution au problème en question, mais également sur un plan systémique des processus décisionnels par les comités d'évaluation, et ainsi de suite. La plupart des questions portaient sur l'aspect systémique. Donc, là, ce qui me reste à faire, je vais voir si le Procureur général révisé sa décision. Si le Procureur général ne révisé pas sa décision, j'aurai le choix d'utiliser la loi du Protecteur pour aller devant les tribunaux, ce que je trouverais un peu malsain et anormal, qu'on me mette dans la situation d'aller contre le Procureur général pour faire reconnaître la compétence du Protecteur du citoyen. Je pense que j'en aurais suffisamment dans le dossier, au moment où on se parle, pour conclure au moins sur le plan des circonstances qui ont entouré cette affaire sur un plan strictement individuel.

Alors, si jamais le Procureur général refusait de répondre aux questions en invoquant le même argument — que je ne peux pas partager — j'ai l'intention, dans les meilleurs délais, à partir de tous les éléments que j'ai recueillis dans ce dossier, de conclure définitivement dans ce dossier particulier qui met en cause... Bien sûr, c'est un peu... On parle de décision de ministre, mais le ministre ne décide pas comme ça en regardant des boules de cristal. C'est à partir de normes, de processus, de critères, de conseils qui sont donnés dans l'appareil par des fonctionnaires, ou de conseils qui sont donnés par des avocats dans l'appareil, que des ministres agissent souvent, c'est sûr — je ne vois pas comment on pourrait faire autrement.

Ce que je peux dire dans ce dossier-là, c'est qu'au niveau d'un certain nombre de fonctionnaires je pense qu'ils ont mal ou pas nécessairement donné toute l'information adéquate aux différents ministres qui se sont succédés dans ce dossier-là et qu'il y a encore — sous réserve de mes conclusions définitives, qui viendront sous peu — certainement une apparence d'abus dans cette affaire-là.

**M. Dumont:** Sur une autre question, j'en parlais dans mes remarques préliminaires, j'aimerais vous entendre là-dessus. La question de l'Éducation. Bon, il y a deux choses. Vous avez dans votre rapport un cas où, dans le règlement sur l'aide financière aux étudiants, on se retrouve avec deux dispositions qui peuvent régir la même situation et où le gouvernement agit d'une façon qu'il interdit lui-même par la Loi sur la protection du consommateur, où on dit: S'il y a deux prix qui, par erreur, ont été affichés sur le produit, c'est la responsabilité du magasin de donner le plus avantageux au consommateur. C'est la règle inverse que le gouvernement, si je comprends bien, a tenté de s'appliquer dans le cas où il y avait une erreur dans sa réglementation.

Je serais curieux de savoir si c'est le genre de situation que vous rencontrez souvent, mais aussi curieux de savoir, dans le même ministère, comment vous réagissez à la situation qui vient d'être créée au mois de décembre, où des étudiants se sont engagés, par exemple, à l'automne 1995, dans une maîtrise où ils ont eu droit... Ils ont contracté des prêts étudiants, et on leur a dit: Si vous terminez à l'intérieur de quatre sessions, ce qui est le délai prescrit, 25 % de votre prêt va être remboursé. Alors, ils se sont inscrits. Ils ont eu un prêt cette année-là. Ils ont eu un prêt la session suivante. Ils ont eu un prêt encore cet automne, toujours convaincus, à chaque renouvellement de prêt, des règles en vigueur, des règles existantes. Et il y a une loi qui a été passée dans le bâillon du 18 ou 19 — je ne sais pas quelle date — décembre qui vient enlever cette disposition-là.

Donc, les étudiants s'étaient inscrits à l'automne 1995 suivant des règles, et il n'y a pas de mesure transitoire, donc, pour permettre au moins à ceux qui étaient déjà dans le système... Je ne veux pas encore juger de la pertinence de le faire ou pas, on peut diverger d'opinion là-dessus. Mais, sur le respect des personnes qui se sont inscrites suivant des règles et qui voient les règles changer en cours de route sans qu'il y ait une mesure transitoire pour elles, j'aimerais vous entendre aussi là-dessus.

**M. Jacoby (Daniel):** Effectivement, nous sommes intervenus au niveau du projet de loi comme tel et nous avons exprimé nos réserves et notre désaccord sur le fait qu'à partir du moment où les règles du jeu étaient connues et qu'en cours de route les règles changent — et particulièrement pour des étudiants qui sont sur l'aide financière aux étudiants, des étudiants qui sont donc plus démunis que d'autres — que les règles du jeu changent en cours d'année, on pense qu'il fallait à tout le moins préserver, pour ceux qui avaient enclenché le processus... Sans parler de droits acquis comme tels, au sens juridique du mot, il fallait, pour des raisons d'équité et de justice, éviter d'affecter ces étudiants qui avaient enclenché le processus.

**M. Dumont:** Maintenant, un autre sujet qui me tient énormément à coeur, vous avez fait des représentations là-dessus: l'indemnisation des victimes d'actes criminels. Vous faites état dans votre rapport des disparités

qui existent, par exemple, entre le traitement de victimes d'actes criminels par rapport à des victimes d'accidents de la route ou des victimes d'accidents du travail. D'abord, est-ce que vous recevez, de ce point de vue là, ou est-ce que vous avez reçu des plaintes de citoyens? Si oui, combien? Pas un chiffres précis, mais un ordre de grandeur. Quelle pression vient de ce côté-là de la part des citoyens?

• (15 h 40) •

Puis j'aimerais savoir: Est-ce que, vous, vous avez une méthode de discussion entre le Protecteur du citoyen et les ministères concernés, dont le ministère de la Justice, pour savoir s'il y a une intention d'aller de l'avant? Parce que je pense que plusieurs citoyens présentement ont l'impression qu'il y a quelque chose sur papier, mais que, en pratique, c'est arrêté là et que les victimes d'actes criminels, au Québec, sont dans une position plutôt précaire.

**M. Jacoby (Daniel):** Alors, là-dessus, je n'ai pas senti, en tout cas récemment, une volonté, de la part de l'administration, de mettre en oeuvre cette partie de la loi, de cette nouvelle loi qui date, quand même, de plusieurs années maintenant.

Par ailleurs, je peux vous dire que ça crée des incohérences et des injustices assez flagrantes, parce qu'il faut bien penser que les victimes d'actes criminels sont indemnisées suivant la Loi sur les accidents du travail d'avant 1985 et qu'en 1985 on a changé cette loi pour la rendre plus juste et plus équitable. Et, finalement, en termes de régime d'indemnisation, si je regarde les victimes de la route, de la circulation routière, les victimes d'accidents du travail et que je les compare aux victimes d'actes criminels, je trouve que ces personnes sont dans une situation absolument dramatique par rapport aux autres victimes.

Et en plus, on a la difficulté, dans cette affaire-là... C'est que non seulement on applique l'ancienne Loi sur les accidents du travail, mais, en plus, c'est appliqué, disons, c'est une espèce d'autorité bicéphale, ça relève à la fois de la CSST et du ministère de la Justice. Et alors, la gestion de ce dossier est extrêmement lourde. Nous avons beaucoup de plaintes sur les délais, notamment, et, bien sûr, ensuite aussi sur des interprétations assez étroites, particulièrement quand ça vient du ministère de la Justice, des indemnités qui doivent être accordées à ces victimes-là.

Alors, déjà, ne serait-ce que pour ça, la loi de 1993, même si elle n'est pas en vigueur, avait au moins le mérite de confier à une seule autorité le régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels, ce qui déjà aurait enlevé beaucoup de parasites et de dysfonctionnements dans l'administration du régime.

**M. Dumont:** Autre sujet. Il y a un cas — et ça va référer au cas de l'assurance-médicaments dont le député de Notre-Dame-de-Grâce nous parlait ce matin — dans la liste, dans un des communiqués, que vous souleviez, d'une citoyenne qui s'engage à rembourser

l'aide sociale dès qu'elle recevra sa rente de la Régie des rentes. Elle se présente juste avant la période des fêtes, ou pendant la période des fêtes, pour rembourser l'aide sociale en question. On lui dit: On n'a pas assez d'effectifs fournis dans les effectifs du temps des fêtes, revenez nous voir au mois de janvier. Alors, la personne retourne au mois de janvier, effectue son remboursement, puis finalement la personne se trouve pénalisée parce que, bon, par la suite, elle veut bénéficier de Logirente, et là on la pénalise parce qu'on a refusé, finalement, son paiement parce qu'on n'avait pas assez d'effectifs.

Ma question porte sur l'assurance-médicaments: Est-ce qu'on n'est pas en train ou on n'est pas en danger, à cette date-ci... On est quoi? Le 22 janvier. Dans neuf jours, en théorie, les inscriptions à l'assurance-médicaments se terminent. Les gens téléphonent, téléphonent, sont incapables de s'inscrire. Est-ce qu'on ne risque pas d'avoir la même situation, finalement, où des gens risquent d'être pénalisés, et pénalisés financièrement, parce que, dans le fond, le gouvernement est dans l'incapacité administrative d'accueillir leurs volontés?

Les gens appellent avec une volonté de s'inscrire. C'est l'État qui est administrativement incapable de recevoir... Comme dans le cas de cette dame-là qui se présente dans le temps des fêtes, l'État n'était pas capable de recevoir son paiement. On a dit: Revenez quand on aura plus de ressources, au début janvier. Bon, vous avez pu corriger sa situation à elle, mais je me demande si on n'est pas en train d'en créer une, situation semblable pour des milliers, voire des dizaines de milliers de personnes qui vont avoir essayé cinq, 10, 15, 20 fois de téléphoner pour s'inscrire à l'assurance-médicaments puis qui vont se retrouver, le 1er février, entre guillemets, en infraction à une loi, mais bien contre leur gré.

**M. Jacoby (Daniel):** Bien sûr, il est possible qu'on se retrouve avec des plaintes de citoyens qui sont pris avec cette situation de ne pas pouvoir s'inscrire et que le délai soit expiré. Auquel cas, nous allons intervenir très clairement. Et, à partir du moment où on va faire établir la preuve que c'est pour des raisons purement administratives que ces gens-là n'ont pas pu s'inscrire, je pense que le ministère ainsi que la Régie ne devraient pas avoir trop d'opposition à modifier les règles du jeu pour permettre à ces gens-là de s'inscrire. Et c'est évident que, en ce moment, c'est extrêmement difficile de s'inscrire.

**M. Dumont:** Donc, à quelques jours de la fin du délai, vous dites que vous n'êtes déjà pas loin de demander au ministère de reporter encore une fois cette date-là ou de lever certaines des obligations pour que le gouvernement soit au moins lui-même capable d'administrer et de gérer les propres obligations qu'il fait porter sur les citoyens.

**M. Jacoby (Daniel):** Oui, comme nous le faisons relativement souvent. Déjà, on dénote, dans l'affaire de l'assurance-médicaments, qu'il n'y a pas eu,

suffisamment d'informations qui ont été diffusées de manière adéquate à l'ensemble du public. De la même manière, on constate maintenant de l'engorgement téléphonique qui fait en sorte qu'on ne peut peut-être pas s'inscrire. Il y a des appels qui se perdent en ce moment. Actuellement, il y a 1 150 000 personnes qui sont inscrites. On pense que ça devrait... On a toujours dit que ça serait autour de 1 200 000 personnes qui devraient normalement s'inscrire. Alors, il est fort possible qu'il y ait un certain nombre de citoyens qui se trouvent hors délai. Mais nous interviendrons là-dessus.

**M. Dumont:** En terminant, dernière question: Vous ne trouvez pas scandaleux qu'on gaspille de l'argent pour faire une campagne de propagande pour nous dire que notre gouvernement est bien bon de nous avoir donné un programme comme celui-là, puis que l'argent de la campagne de publicité télévisée aurait dû être utilisé pour, justement, ajouter des lignes téléphoniques pour permettre aux gens de s'inscrire, pour leur fournir une information de base sur les étapes à suivre puis une façon dont ça va fonctionner puis une façon de s'inscrire?

**M. Jacoby (Daniel):** Je n'ai pas de commentaires.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Dumont:** J'en avais un.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Alors, M le député de Nelligan.

**M. Williams:** Merci beaucoup, M. le Président. Avant de commencer, je trouve ça dommage que nous ayons juste six heures aujourd'hui, parce qu'il me semble que les questions au Protecteur du citoyen, c'est tellement intéressant, et je sais qu'il y a plusieurs autres députés qui veulent demander des questions. Avec ça, je vais essayer d'être le plus bref possible.

J'ai trois questions. Une, je vais commencer... Parce que vous avez certainement touché les questions de revenus dans votre rapport, M. le Protecteur du citoyen, et vous avez touché plusieurs sujets. Un commentaire général, je voudrais féliciter le Protecteur du citoyen et toute son équipe pour le travail qu'ils ont fait. Je peux avoir des opinions différentes de temps en temps, mais, comme député, j'ai reçu, comme tous les autres députés pendant la session, vos lettres presque quotidiennement avec tous vos avis sur plusieurs projets de loi, et les lettres sont toujours pertinentes et utiles pour clarifier les questions. Et j'ai pensé que nous sommes ici pour critiquer, souvent, mais, quand on voit quelque chose de positif, on doit dire ça aussi, et je voudrais que vous passiez au moins mes félicitations à votre équipe pour le travail.

Il y a un sujet que... Vous avez actuellement juste publié quelque chose, le 11 novembre. C'est un dossier

qui touche tout le monde, mais spécifiquement 8 000 personnes. C'est votre rapport sur la position du ministre du Revenu en matière d'avantages fiscaux liés aux projets de recherche et développement. Et c'est un rapport publié, je pense, le 11 novembre... le 11 décembre. C'est un dossier que le Parti libéral a travaillé assez, l'entente d'appuyer ces contribuables.

Vous avez sorti un rapport, et je vais juste citer quelques titres de chapitres pour entrer dans le fond du dossier: «Le fisc a failli à son obligation d'interpréter adéquatement la loi»; «Le fisc a fourni de mauvaises informations aux investisseurs»; «Le fisc a tardé à vérifier sérieusement des déclarations de revenus»; «Le fisc et la Commission des valeurs mobilières du Québec ont référé au numéro d'inscription de l'abri fiscal pour rassurer les investisseurs»; «La Commission des valeurs mobilières du Québec a failli à sa mission de protéger les investisseurs»; «L'offre du gouvernement n'était en fait qu'un ultimatum»; «Le rapport soumis au président de l'association par les autres membres du comité ministériel était incomplet»; «La composition du comité ministériel soulève des questions de conflits d'intérêts»; «Un grand nombre des investisseurs victimes de leurs investissements dans les projets de recherche et développement»; «Le gouvernement a déjà réglé des situations semblables d'une façon plus généreuse et équitable».

● (15 h 50) ●

Et aussi vous avez parlé de l'impact des projets de recherche et développement. Avec ça, vous avez fait le tour de toutes les questions, vous avez fourni la position des investisseurs, la position du ministère et votre position. Il me semble que c'est un rapport tellement complet et utile. Finalement, vous avez recommandé que le ministère renonce, pour les années 1991 et 1992, aux impôts et recotisations que le gouvernement est en train de charger.

Ce n'est pas la première fois qu'à Assemblée nationale on discute de cette question. Le premier ministre actuel, quand il était chef de l'opposition à Ottawa, a dit que c'était une situation complètement inacceptable. Le premier ministre de cette époque a dit qu'ils ne vont jamais faire la taxation rétroactivement — c'était le député de L'Assomption. Et le ministre délégué, quand j'ai questionné le ministre sur cette question et votre rapport, M. le Protecteur du citoyen, il a dit, et je cite: «Au-delà de ça...» Il parle de... Alors, je commence au début de la phrase: Alors, notre offre se poursuit actuellement, et, au-delà de cela, s'il arrivait qu'il y ait des recommandations ou des indications de... pour améliorer certains aspects, il nous fera plaisir effectivement de les prendre, ces suggestions-là, en très haute considération.

Je voudrais savoir, M. le Protecteur du citoyen: Est-ce que effectivement le gouvernement péquiste a accepté votre recommandation? Est-ce qu'ils ont pris ça en très haute considération? Je voudrais donner une chance d'expliquer un peu brièvement le fond de ce dossier et les raisons de vos préoccupations et aussi de soulever ce qui se passe, parce que, quand j'ai questionné le gouvernement sur ce dossier, j'ai dit que le

système de taxation actuel est en cause maintenant. C'est en jeu. Parce que, si les contribuables québécois perdent la confiance avec cette rétroactivité, nous allons peut-être perdre le système actuel. Mais, maintenant, avec les gestes que j'ai vus par ce gouvernement qui, presque dans les mêmes 24 heures de votre rapport, a mis de côté le rapport, il me semble qu'il y a une autre chose qui est tellement importante, une sur le fond du dossier et les 8 000 contribuables, et elle va être oubliée encore une fois.

Mais la crédibilité du Protecteur du citoyen est en jeu aussi, parce que nous avons parlé de votre rôle et de votre pouvoir ce matin et un peu cet après-midi, et il me semble que le Protecteur du citoyen est le dernier recours. Et, après cet excellent travail — et je peux donner une copie de ce rapport à tous les membres qui veulent avoir le rapport — si le gouvernement peut juste dans la même journée le mettre de côté, s'il ne tient pas compte de vos recommandations, je pense que nous sommes en train d'enlever un pouvoir assez important au Protecteur du citoyen, parce que, sans au moins avoir le minimum de responsabilités de répondre à vos avis, je pense que l'utilité du Protecteur du citoyen va vraiment être affaiblie. Je vous donne une chance d'expliquer votre point de vue et aussi vos gestes précis dans ce dossier.

**M. Jacoby (Daniel):** D'abord, sur la position du ministère, c'est que le rapport a été rendu public le 11 décembre, mais déjà il avait été transmis aux autorités fiscales deux semaines auparavant, et nous avons eu l'occasion de leur expliquer notre point de vue. Et tout ce que j'ai appris par la voie des médias, c'est que le gouvernement avait décidé de ne pas donner suite aux recommandations, en tout cas pour ce qui est des années d'imposition pour lesquelles on recommandait l'annulation des réclamations, mais que par ailleurs le ministère allait adopter des mesures pour éviter que ça ne se reproduise. Mais le seul motif qui a été invoqué, c'est qu'on n'avait appris dans ce rapport rien de nouveau par rapport au comité qui avait été mis sur pied par le ministre en 1995, et c'est tout ce qui a été donné comme réponse.

En vertu de la Loi sur le Protecteur du citoyen, il faut aller plus loin au niveau de la motivation de nos décisions. C'est la raison pour laquelle j'ai récemment, le 18 janvier, écrit au ministre du Revenu pour lui demander d'être plus précis sur les raisons pour lesquelles il ne donnait pas suite à la recommandation du Protecteur. Et je termine la lettre en disant: «Aussi, je vous saurais gré de bien vouloir m'informer dans les meilleurs délais des mesures que vous entendez prendre pour donner suite à ces recommandations et du calendrier qui serait établi pour ce faire. Si, comme vous l'avez exprimé dans les jours qui ont suivi votre réception de mon rapport, vous n'entendez pas donner suite à ma recommandation, j'apprécierais connaître les motifs de votre décision afin de pouvoir en apprécier la pertinence.»

Il est évident que le simple fait de dire qu'il n'y avait rien de nouveau par rapport au comité mis sur pied par le ministre à l'époque n'est pas une réponse satisfaisante. Alors, j'en suis là au niveau du dossier, et ça fait partie, pour le moment, des 4 % de recommandations qui ne sont pas suivies, bon an mal an, année par année. Alors, maintenant, sur le... Est-ce que vous m'avez demandé aussi de développer aussi sur le fond du dossier? Sur le dossier lui-même?

**M. Williams:** Oui, un peu, là, parce qu'il me semble que c'est un dossier assez important.

**M. Jacoby (Daniel):** Oui.

**M. Williams:** Quand le fisc... Et j'ai une autre question sur le ministère du Revenu, mais, quand on peut rétroactivement imposer les changements de règles à 8 000 contribuables... Cette fois-là, c'étaient 8 000 contribuables dans des projets de recherche et développement. La prochaine fois, ça peut être quelqu'un d'autre. Et je voudrais savoir un peu plus, en ondes, enregistré, vos réactions au comportement du ministère du Revenu dans ce dossier. Et, comme votre rapport annuel le dit — vous avez plusieurs pages sur le ministère du Revenu — ce n'est pas nécessairement le ministère qui est connu comme étant le plus humain dans les instances gouvernementales. Avec ça, je voulais vous donner une chance de... sans prendre les deux prochaines heures sur ça, mais un bilan sur le fond de ce dossier et votre réaction sur le comportement du ministère du Revenu.

**M. Jacoby (Daniel):** Pour moi, c'est un dossier où, encore une fois, l'administration travaille pour sa commodité et non pas pour la commodité des citoyens. Voici pourquoi. Il est vrai qu'en vertu de la loi le ministère a un délai de trois ans pour remettre en question des décisions fiscales qu'il a prises. Sauf en cas de fraude, où ça peut aller plus loin que ça. Mais ça, c'est un délai qui a été mis sur pied, bien sûr, à la fois pour protéger le contribuable, en même temps pour être capable de faire des remboursements rapidement. Mais c'est devenu, dans l'appareil de l'administration, non plus... C'est devenu un délai maximum. Ça veut dire qu'on attend; on n'est pas pressé parce qu'on a trois ans.

Que s'est-il passé dans l'affaire de recherche et développement? Dès 1988, on modifie les règles en matière de recherche et développement. Il y avait eu des abus et on a modifié les règles, on a modifié les lois fiscales pour introduire la notion d'associé passif. Dès 1989, les investissements en recherche et développement ont commencé. Or, déjà en 1989, il faut penser que la loi avait été modifiée de sorte que, lorsqu'un promoteur décidait de lancer ce genre de produit sur le marché, il devait non seulement aller chercher un numéro d'abri fiscal au ministère, mais aussi déposer tous les documents afférents ainsi que le montage financier qui allait avec cet investissement-là, avec ce produit-là.

Donc, dès 1989, les fonctionnaires du ministère du Revenu, à Québec comme à Ottawa, avaient déjà dans les mains tous les dossiers qui leur auraient permis déjà de voir s'il y avait conformité aux lois fiscales, si les abris fiscaux étaient acceptables. Ce n'est qu'au printemps 1992, donc un petit peu avant l'expiration des trois ans, que les officiers fédéraux ont commencé à faire leurs enquêtes. On sait qu'il y a des ententes entre Québec et Ottawa pour éviter le dédoublement, notamment sur les vérifications. Ce n'est finalement qu'en début 1992 que les officiers du fédéral, avec évidemment le mandat du provincial, ont commencé à regarder ces dossiers-là. Les vérifications ont pris des mois et des mois, elles se sont terminées à la fin de 1992.

• (16 heures) •

Or, que s'est-il passé de 1989 à 1992? En 1989, des gens investissent. Quand ils font leur déclaration de revenus en 1990, ils reçoivent ce qu'on appelle un retour d'impôts. Parce que justement, après une vérification sommaire — on vérifie si les chiffres sont là et pas plus — si tout est correct, on reçoit un retour d'impôts. L'investisseur, l'année suivante, c'est-à-dire en 1990, vient d'avoir son chèque de remboursement. Comme les produits sont encore sur les marchés et que les deux ordres de gouvernement encouragent la population du Québec à acheter et à investir dans la recherche et développement, en 1990, on achète pour une deuxième fois des produits de recherche et développement. Au début de 1991, on reçoit encore les retours d'impôts. Ça marche, l'affaire. On est rendu trois ans plus tard pratiquement, donc on est rendu en 1991, et on continue à investir dans la recherche et développement. Et, en 1992... À chaque année, ça marchait, puis on a pensé que le ministère, finalement, reconnaissait la validité des abris fiscaux et que la loi avait été respectée.

Mais ce n'est qu'en 1993, après une vérification des fonctionnaires, qu'on commence à envoyer des avis de cotisation qui remettent en question les années fiscales 1989 et 1990. Mais là, c'est su et connu de tout le monde en 1993. Donc, moi, je dis que ceux qui ont investi à partir de 1993 n'avaient pas de raisons valables d'investir parce qu'ils savaient que déjà le gouvernement, les deux ordres de gouvernement remettaient en question les abris fiscaux et réclamaient des remboursements.

Alors, la question qui se posait dans tout ça, c'est: Est-ce qu'il y a quelque chose quelque part qui ferait en sorte que... Est-ce que le ministère a été en faute? Ma conclusion, c'est que le ministère a été en faute, la faute que, dès le départ et malgré le fait que, dès le début de 1991, il y avait quelques signaux qui étaient avancés par la Commission des valeurs mobilières, on a pris son temps pour faire ces enquêtes-là, qui se sont terminées à la fin de 1992. Deuxièmement, ils avaient en leur possession tous les documents nécessaires pour faire une enquête dès le départ. Troisièmement, ce qui s'est produit également, c'est que l'interprétation, encore une fois préparée par des fonctionnaires, qui a été donnée à cette notion d'associé, de participation

active — prendre une part active dans la société — les gouvernements, les deux ordres de gouvernement ont dit qu'on ne pouvait pas les interpréter clairement, ces lois-là qui avaient été changés, les lois de 1988.

Ce n'est qu'en 1993, quand on s'est rendu compte que tout allait mal dans la cabane, que là on a sorti une politique d'interprétation de tout ça. Ce n'est qu'en 1993 que c'est arrivé. Donc, toutes les personnes... Il faut laisser un certain temps au ministère de se retourner et de faire les vérifications. Donc, les premiers investissements sont en 1989; on donne deux ans. On trouvait que deux ans, c'était raisonnable. C'est la raison pour laquelle on a dit que ceux qui avaient investi en 1991 et 1992 mériteraient qu'on annule leurs réclamations parce qu'il n'y avait plus... Les gens étaient finalement convaincus et n'avaient aucune raison de croire que ces abris fiscaux n'étaient pas valables.

**M. Williams:** Merci beaucoup pour cette explication, M. le Protecteur du citoyen. Deux choses: Est-ce que vous pouvez déposer la lettre que vous avez écrite le 18 janvier, pour les membres de la commission? Oui?

**M. Jacoby (Daniel):** Oui.

**M. Williams:** Merci. Et une question générale: Est-ce que vous pensez que ça va être une règle intéressante et utile pour vous qu'à chaque avis ou étude que le Protecteur du citoyen publie une commission parlementaire doive, dans les prochains 30 jours ou dans les plus brefs délais, être tenue sur ça? La raison pour laquelle je le demande... Voilà, l'exemple sur la recherche et le développement. Vous avez fait, comme je l'ai dit, un excellent travail et une étude compréhensive. Vous avez donné ça au ministère. Vous avez publié ça le 11 décembre. Sauf que, pour cette expérience aujourd'hui, les parlementaires, d'une façon non partisane, ont une chance de discuter de ça. Est-ce que vous pensez que ça va être un geste utile pour chacun de vos rapports, nonobstant le dossier — éducation, agriculture, ou «whatever» — le fait qu'il va y avoir une obligation de l'Assemblée nationale d'avoir, dans le plus bref délai possible, une audience avec vous pour étudier votre rapport?

**M. Jacoby (Daniel):** Je sais que, dans plusieurs provinces canadiennes, en vertu des lois de l'ombudsman, il y a des processus comme ça qui sont prévus où, lorsque l'ombudsman ne réussit pas à obtenir satisfaction et qu'il n'est pas satisfait des réponses du ministère concerné, il peut s'adresser à ce qu'on appelle là-bas — on n'a pas l'équivalent ici au Québec — des «select committees» ou des «standing committees» qui font en sorte que les députés examinent la position du Protecteur du citoyen et, par ailleurs, demandent aux ministres et aux fonctionnaires qui ont pu prendre la décision ou influencer sur la décision de venir s'expliquer. Ça, ça existe dans deux ou trois provinces canadiennes.

Au Québec, ce n'est pas la tradition, ce n'est pas la coutume. Et je ne suis peut-être pas en mesure de répondre à votre question. Ce que je peux vous dire, c'est qu'il est évident pour moi que lorsqu'une recommandation n'est pas suivie et que j'ai épuisé tous les recours, il me semblerait approprié que la commission mandatée se saisisse de l'affaire. Encore faut-il que le Protecteur du citoyen fasse sa job jusqu'au bout. Et, pour moi, le dossier de recherche et développement n'est pas terminé, parce que, en vertu de la loi, il est évident que, si le ministre ne répond pas, ne motive pas sa décision ou motive sa décision d'une manière qu'on ne considère pas transparente, nous pourrions alors, en vertu de la loi, faire un rapport spécial à l'Assemblée nationale et ça pourrait être étudié à ce moment-là.

Il est évident que, quand des ministères et organismes contestent notre compétence et qu'on ne peut pas régler les questions, je pense que j'aurai aussi besoin de la commission des institutions ou de toute autre commission qui serait mandatée pour s'occuper un peu de l'institution du Protecteur du citoyen, parce qu'il ne faut pas oublier que l'institution du Protecteur relève de l'Assemblée nationale, comme le Vérificateur général.

**M. Williams:** Merci pour votre réponse et compentez sur l'opposition certainement pour vous supporter et suivre vos recommandations. La raison pour laquelle j'ai demandé cette question, c'est que c'est un excellent exemple de problème pour les citoyens. Le fisc a tout le pouvoir. Ils ont donné une offre qui était vraiment un ultimatum. Finalement, vous avez pris la responsabilité de faire un rapport. Le ministre a mis ça de côté. Avec ça, on doit s'assurer qu'il y a au moins un «equal playing field». On doit donner au citoyen une chance de se défendre devant le fisc et le gouvernement. Avec ça, on tient compte de votre réponse. Pour les deux autres sujets — je pense que je vais laisser le temps à mes collègues de demander des questions — je vais vous écrire une lettre.

Il y a juste une petite question d'information. Selon mon information, j'ai entendu que vous êtes en train de faire une étude ou une vérification de la situation sur l'accès dans les écoles anglaises. Je voudrais savoir c'est quoi, le niveau de cette étude. Qu'est-ce que vous êtes en train de faire? Est-ce que ça va être un avis — peut-être comme vous avez proposé pour les abris fiscaux — ou est-ce que c'est plus général? Où c'est rendu, cette étude? Ou est-ce que c'est vraiment une étude?

(Consultation)

**M. Jacoby (Daniel):** Si vous me permettez simplement, c'est parce que le dossier est suspendu pour un certain temps chez nous par le fait que le professionnel au dossier est gravement malade. Je vais demander à ma directrice générale de refaire le point et on pourra répondre à votre question un peu plus tard en cours de commission.

● (16 h 10) ●

**M. Williams:** Merci beaucoup, M. le Protecteur du citoyen. Je passe la parole à un autre, M. le Président.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Alors, M. le député de Marguerite-D'Youville.

**M. Beaulne:** Merci, M. le Président. Mon intervention sera plutôt brève, c'est pour vous demander des commentaires sur deux types de fonction. D'abord, lors de son dernier congrès national, le Parti québécois a entériné une résolution incitant le gouvernement ou demandant au gouvernement de créer un ombudsman, ou ce qu'on appelle de manière plus précise un commissaire aux plaintes, à la Société de l'assurance automobile ainsi qu'un comité aviseur consultatif composé de personnes qui seraient issues du milieu des accidentés de la route. Alors, dans un premier temps, j'aimerais entendre vos commentaires sur cette proposition, puisque ça concerne votre domaine directement.

La deuxième question est un peu connexe. Il n'y a pas longtemps, la commission du budget et de l'administration publiait ce qu'on a appelé communément le rapport Baril, ce qui était, en fait, une série de constats et de recommandations de la commission suite aux audiences publiques et à l'étude de la Loi sur les intermédiaires de marché, les courtiers d'assurance et ceux qui oeuvrent dans ce domaine-là. Alors, le rapport a omis ou n'a pas voulu se pencher sur la recommandation voulant qu'on propose la création d'un commissaire aux plaintes ou ombudsman, appelez ça comme vous voudrez, dans le secteur de l'assurance. Qu'est-ce que vous pensez de cette suggestion? Pensez-vous qu'il serait souhaitable que, dans le domaine des intermédiaires de marché, des vendeurs d'assurances, et ainsi de suite, on institue une fonction, qu'on appelle ça ombudsman ou commissaire aux plaintes, qui aurait comme fonction de recevoir les plaintes du public par rapport aux agissements de ceux qui oeuvrent dans ce secteur? Alors, voilà mes deux questions.

**M. Jacoby (Daniel):** Sur la première question, la résolution qui a été adoptée à l'effet de créer un poste de commissaire aux plaintes à la Société de l'assurance automobile et un comité aviseur des accidentés de la route, sur les deux points, je suis tout à fait favorable. Sur le premier point, évidemment, je ne peux pas être en désaccord, puisque j'ai toujours prôné la mise sur pied de mécanismes de traitement de plaintes dans les ministères qui soit efficaces et qui soient crédibles.

Sur l'autre plan, le comité aviseur, vous savez, il y a une grosse différence quand on parle de la Société de l'assurance automobile et de la Commission de la santé et de la sécurité du travail. À la CSST, vous avez sur le conseil d'administration des représentants patronaux, des employeurs, et des représentants des syndicats, qui représentent une bonne partie des travailleurs. Et là les discussions peuvent se faire d'une manière, je dirais, certainement un peu plus intelligente vis-à-vis des

personnes qui, d'un côté, sont des salariés syndiqués et, de l'autre côté, des patrons. Et, moi, je pense qu'un conseil d'administration qui est composé comme ça, qu'il soit paritaire — je parle bien de paritarisme au niveau du conseil d'administration de la CSST — je trouve ça excellent.

Quand on prend les accidentés de la route, un des grands problèmes, à mon point de vue, qui est inhérent au système des accidentés de la route, c'est que le conseil d'administration n'a pas cet équilibre que l'on retrouve à la CSST. En d'autres termes, il n'y a pas systématiquement des gens qui représentent les accidentés de la circulation routière et ensuite des assureurs et d'autres personnes.

Alors, je pense que le gouvernement pourrait faire deux choses, et ça, ça changerait beaucoup de façons de faire à l'intérieur de l'appareil de la SAAQ: soit de systématiquement, au fur et à mesure que se libèrent des postes d'administrateurs au conseil de la SAAQ, nommer des personnes qui représentent des accidentés de la route; ou encore que le ministre et la SAAQ mettent sur pied officiellement un comité aviseur — ce que, moi, j'appelle dans mes rapports un comité d'usagers — qui serait écouté, rencontré régulièrement, pour faire état des problématiques dans l'application et l'administration du régime.

Sur l'autre question, de la nécessité ou de l'utilité d'un ombudsman dans le secteur des assurances, vous savez, je suis de ceux ou celles qui pensent qu'il faut mettre à la disposition des citoyens des mécanismes faciles d'accès, des mécanismes légers, des mécanismes qui soient accessibles pour les citoyens, qui sont perdus autant devant la complexité de l'appareil de l'État que devant la complexité de toutes les entreprises plus ou moins multinationales et qui transigent à travers le Canada et à travers le monde. Je pense que les bureaucraties existent autant dans l'entreprise privée, quand on parle de grosses entreprises et surtout les entreprises de services, que dans l'appareil gouvernemental à quelque palier que ce soit.

Donc, je pense, moi, qu'il serait très bon que, dans ce secteur-là, dans le secteur des assurances, comme ça été fait, par exemple, au niveau des banques et peut-être éventuellement dans le Mouvement Desjardins, qu'il y ait des personnes qui jouent ce rôle de protecteur du citoyen, avec évidemment les limites que ça représente, parce que ça demeure des employés de l'employeur, mais je pense que ça fait un bon bout de chemin.

**M. Beaulne:** Merci.

#### Document déposé

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Merci, M. le député de Marguerite-D'Youville. Puisqu'on a eu le temps de faire les photocopies, je vais déposer à la commission la lettre que Me Jacoby nous déposait tout à l'heure en regard des avantages fiscaux liés aux projets de recherche et de développement.

Nous avons maintenant l'intervention de M. le député de Chomedey.

**M. Mulcair:** Merci, M. le Président. À mon tour, il me fait extrêmement plaisir de souhaiter la bienvenue au Protecteur du citoyen et à ses proches collaboratrices et collaborateurs. Juste immédiatement, pour donner suite à une intervention de mon collègue le député de Nelligan, je me permets d'aiguillonner l'intervention et les recherches des services du Protecteur dans le dossier de l'accès à l'école anglaise sur un fait nouveau intéressant. Effectivement, comme on le sait tous, il existe un premier palier qui analyse ces demandes-là lorsque quelqu'un souhaite envoyer son enfant à l'école anglaise. Ça a déjà porté le nom administratif de Bureau d'admissibilité à l'enseignement en anglais, mais, en fait, aux termes de la Charte de la langue française, la vraie terminologie, c'est la «personne désignée par le ministère de l'Éducation». Et, par la suite, on a un appel devant un organisme qui s'appelle la Commission d'appel sur la langue d'enseignement. Cette même Commission d'appel a eu certaines difficultés au cours des dernières années à bien expliquer et motiver ses décisions et même rester dans ce qui était proprement juridique, mais ces difficultés-là sont largement en voie d'être résolues.

Cependant, il y a une nouvelle problématique qui surgit. Littéralement, en date d'aujourd'hui, j'ai eu la confirmation d'une situation assez problématique qu'on a eue où certaines indications étaient en train de se développer. Voici, en bref, ce dont il s'agit. La Commission d'appel sur la langue d'enseignement, dans une série de jugements l'année dernière, a clarifié certaines interprétations concernant le moment où les parents ont dû terminer certaines études en langue anglaise pour que leurs enfants aient le droit à l'école anglaise. Deux de ces décisions-là sont venues clarifier des choses, à notre sens, d'une manière tout à fait correcte et conformément à ce que la législation disait depuis 1977. L'information que j'ai, confirmée en date d'aujourd'hui, c'est qu'au niveau de la personne désignée, même ici, à Québec, on refuse d'appliquer la jurisprudence de la Commission d'appel. C'est tout à fait inusité. Et on le dit; l'information que j'avais eue en tout premier lieu à Montréal était à cet effet-là: Ah, bien non! Ils nous ont dit, au Bureau d'admissibilité, qu'ils n'étaient pas obligés de suivre la Commission d'appel. Et aujourd'hui, en date d'aujourd'hui, l'information vient d'un collègue avocat qui m'a expliqué qu'effectivement, au Bureau d'admissibilité, on dit: Les décisions ne sont pas suffisamment motivées, on ne suit pas la jurisprudence de la Commission d'appel. Et je me ferai un plaisir de vous fournir et la jurisprudence en question et les décisions récentes pour vous aider, parce que je trouve que c'est absolument aberrant.

● (16 h 20) ●

Quelques questions sur des dossiers précis qu'on a eu l'occasion de voir ensemble dernièrement, l'année dernière, par exemple. Le dossier — vous vous souviendrez sans doute, Me Jacoby — le fameux dossier du

plumitif de la cour et des personnes acquittées. On a eu une conversation là-dessus l'année dernière, ça a déjà été dans votre rapport à deux reprises. On a eu des échanges de correspondance tantôt avec le ministre fédéral du Procureur général ici, plusieurs échanges en commission parlementaire et en Chambre avec le ministre de la Justice qui semble vouloir dire que c'est en vertu d'une loi fédérale qu'il est tenu de garder dans les ordinateurs, au palais de justice, l'information concernant une personne même acquittée. L'ironie là-dedans, c'est que cette année on a eu un vaste débat sur le sens du pardon, on a eu plusieurs exemples qui sont survenus. Il y a des gens qui disent: Une fois qu'il y a eu pardon, on n'a même pas le droit de mentionner le fait que la personne a déjà été condamnée et a fait de la prison. Et pourtant — ça, c'est un pardon plutôt administratif, ce n'est pas le style Donald Marshall, où c'est vraiment la personne qui n'avait pas commis l'infraction — lorsqu'une personne est acquittée, l'acquiescement étant juste la confirmation d'une présomption, qui existe dans nos droits, d'être innocent à moins qu'on ne puisse prouver hors d'un doute raisonnable sur tous les éléments de l'infraction notre culpabilité, ici, c'est vraiment incroyable de constater que ça continue. Avez-vous, vos services, d'autres informations sur comment ça a procédé? Parce qu'on parlait tantôt du bon taux de succès vis-à-vis de vos recommandations. Je voulais savoir s'il y avait du mouvement dans celui-là, qui m'a toujours préoccupé.

**M. Jacoby (Daniel):** Oui. Je peux vous dire maintenant que ce dossier de l'information contenue dans les plumitifs, dans les palais de justice, sur l'acquiescement, nous l'avons traité conjointement avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse; il arrive, à l'occasion, que nous joignons nos efforts pour ne pas faire de dédoublement. Et je peux vous dire également qu'à ce stade-ci nous sommes arrivés à la conclusion qu'il fallait donner le libre-choix aux personnes de faire enlever l'information au plumitif ou, dans certains cas, de le laisser. Parce que, ce qu'on a découvert...

**M. Mulcair:** Oui, certaines personnes peuvent vouloir prouver qu'elles ont été innocentées, c'est sûr.

**M. Jacoby (Daniel):** C'est sûr. Non, mais il y a des personnes qui disent: Moi, je veux que ça soit connu et su que j'ai été acquitté. D'autres disent: Moi, c'est tellement injuste que je ne veux pas qu'on en entende parler. Alors, on est rendu là. Actuellement, au moment où on se parle, je sais qu'on a invoqué la loi fédérale, ainsi de suite. Mes collaborateurs dans mon bureau et les collaborateurs de la Commission des droits n'ont pas été impressionnés par l'argumentation des fonctionnaires...

**M. Mulcair:** Nous non plus, et je suis ravi de vous l'entendre dire.

**M. Jacoby (Daniel):** ...sur la barrière systémique à cause d'une loi fédérale. Je pense qu'il n'y a aucun problème; je pense que les questions sont beaucoup plus administratives. Et, là-dessus, je peux vous dire que je suis en discussion avec le sous-ministre associé au ministère de la Justice responsable des services judiciaires pour voir quels sont les obstacles matériels ou administratifs qui pourraient empêcher la mise en oeuvre d'une telle recommandation.

**M. Mulcair:** Bravo! Je suis très heureux de vous entendre dire ça, et notre analyse rejoignait exactement l'analyse des gens de vos services respectifs. On a lu et relu la loi puis on ne comprenait même pas de quoi ils essayaient de nous parler avec ça.

Vous dites, à la page 31 de votre rapport, cette année, au point 1.3.2.2.2, à propos de la Cour des petites créances, vous avez une brève mention qui dit la chose suivante: «Bien que l'on ait augmenté le plafond des réclamations des petites créances à 3 000 \$, on laisse par contre à celui qui a obtenu gain de cause le soin d'assurer l'exécution du jugement, si le débiteur décide de ne pas s'y soumettre, et ce, quel que soit le montant dû. On peut penser que, dans plusieurs cas, les coûts d'exécution seront supérieurs à la créance elle-même. Voilà un exemple patent du maintien d'un droit soit, mais amputé de ressources pour son plein exercice. Le changement, apparemment anodin, crée un déséquilibre qui compromet le plein exercice des droits.»

Je me permets d'ajouter que, lorsqu'on a débattu de ça en commission parlementaire, on avait même trouvé ensemble une formule qui permettait de maintenir le service de perception, qui, soit dit en passant, représentait pour l'ensemble de la province de Québec huit ETC, équivalents temps complet. C'était vraiment petit, mais il y avait moyen, en ajoutant une petite somme à la somme perçue, de payer pour ça et de garder le service. Et nos arguments là-dessus étaient tellement persuasifs que même le député de Drummond s'est rangé du côté de l'opposition et a voté avec nous là-dessus, lui... Il me rappelle que c'est même lui qui a proposé certains des amendements en question, et son collègue qui est actuellement le président de l'Assemblée nationale a également voté. Ça a provoqué un certain émoi dans le bureau du whip en chef et ça a eu d'autres «collateral damages», disons, mais bravo pour le député de Drummond qui a vu ça de la bonne manière.

Quand on parle de votre score, si vous me passez l'expression, en ce qui concerne le nombre de recommandations qui sont suivies par le gouvernement, quand vous faites une référence, disons-le comme ça, comme ici, à 1.3.2.2.2, est-ce que ça, c'est une recommandation? C'est une observation? Comment est-ce qu'on catégorise ça si on continue à infliger au citoyen qui collecte 83 \$ de son réparateur de télé des frais d'au moins 100 \$? Et, soit dit en passant, il y a eu une autre brèche qui a été commise avec cette loi-là, c'est qu'on a réintroduit le recours à un avocat à la Cour des petites créances, parce qu'il fallait aller à un avocat avant

d'aller trouver les huissiers, puis tout ça, c'était censé être avec des tarifs qui allaient être élaborés par le gouvernement. Comment est-ce qu'on catégorise ça et comment est-ce qu'on l'insère, si vous voulez, dans le pointage que l'on fait du suivi de vos recommandations?

**M. Jacoby (Daniel):** Lorsque le projet de loi a été débattu, nous sommes intervenus également pour demander de ne pas apporter cette modification parce que, selon nous, il y avait un risque très grand que finalement, après quelques années de rodage, les débiteurs réalisent qu'en ne payant pas, étant donné la nature de la créance et ainsi de suite, évidemment ils n'auraient jamais à payer. À l'époque, ça a été débattu, ça a été voté par l'Assemblée nationale, et tout ça. Mais, ce qu'on constate aujourd'hui, c'est qu'il y a énormément de plaintes qui mettent en cause justement ce nouveau système là. Et j'ai l'intention d'ici quelque temps de revenir auprès du ministère de la Justice pour demander de reconsidérer cette décision parce que, effectivement, il y a des abus. Voilà une situation où l'appareil a adopté des mesures en pensant, parce qu'on ne connaissait pas les clientèles — et, ce que je vous disais plus tôt ce matin, il est important de connaître les clientèles, les profils économiques de ces clientèles-là — on pensait que les gens seraient tous de bonne foi, et ainsi de suite. Ce n'est pas la vérité.

Maintenant les débiteurs savent très bien qu'il suffit de s'asseoir sur sa chaise pour ne pas être importunés. La personne qui obtient un jugement de 600 \$ ou de 1 000 \$ à la Cour des petites créances, s'il faut qu'elle utilise tout l'arsenal de justice — utilise l'avocat, utilise le huissier — c'est évident qu'on ne le fera pas.

Et c'est exactement la même situation qui s'est produite quand le gouvernement a décidé d'instaurer, par exemple, le régime d'indemnisation des victimes de la circulation routière. Un des problèmes qu'il y avait à l'époque, c'est que le montant des réclamations était mangé par les honoraires des différents intervenants. Entre autres choses... Il n'y avait pas que ça, il y avait aussi le fait qu'il y avait des décisions qui étaient... une grande disparité dans les décisions d'un palais de justice à un autre, d'un juge à un autre, ainsi de suite, et d'autres, et d'autres raisons.

Mais, c'est certain que le fait que ça nous coûte plus cher d'aller chercher l'exécution du jugement, on ne le fera pas. Donc, finalement, cette loi-là, parce qu'on ne connaît pas, on n'a pas connu suffisamment les profils des clientèles, est en train de faire en sorte que ça ne sera plus, avec le temps, une loi de petites créances, et c'est pour ça que nous allons intervenir dans les prochaines semaines.

**M. Mulcair:** Oui, je vous félicite à nouveau et je dois vous dire que c'est rendu... Je ne sais pas si vous êtes au courant, même la demande pour commencer et entamer la poursuite aux petites créances... Auparavant, c'était 10 \$ ou 15 \$, des sommes, comme vous dites... Quand on connaît les clientèles, c'était accessible pour la

plupart du monde. Aujourd'hui, c'est 67 \$ pour commencer en Cour des petites créances. Ça commence à être des vrais sous pour quelqu'un justement qui veut aller contre le réparateur de télé ou son garagiste du coin. C'est un frein de plus dans le processus.

Dernière question. Je vais procéder avec une mention «parenthétique». Lorsqu'on a rencontré le coroner en chef en commission parlementaire, celui-ci nous expliquait qu'il ne pouvait pas intervenir à moins d'avoir un décès. En d'autres mots, son image à lui, je pense qu'il avait dit que, s'il passait et qu'il voyait un balcon à la veille de tomber, il ne pouvait rien dire. Cet aspect prévention, en d'autres mots, qui fait partie intégrante de votre mandat, il ne l'a pas dans le sien. Et je suis content que vous ayez cette partie dans votre mandat, parce que parfois il y a des choses qui s'annoncent ou qui s'en viennent et qui risquent de compromettre gravement... Sans parler du fait que, si on devait attendre une plainte de la part de la clientèle — et vous allez comprendre dans un instant où je veux en venir — dans certains dossiers, il n'y aurait jamais cette plainte-là, et pourtant le public pourrait être lésé.

● (16 h 30) ●

On a eu des exemples récemment dans les journaux de cas, des choses assez sérieuses — recel de voitures volées, des choses comme ça — où les plaintes sont tombées à l'eau faute de procureur de la couronne. Et, même si je le dis avec un sourire esquissé sur les lèvres, c'est sûr que ce n'est pas la personne qui a volé les voitures qui va se plaindre du manque de services du gouvernement. Cependant, c'est un service qui existe pour l'ensemble de la population. Et je sais que je suis en train aussi de parler à un ancien sous-ministre en titre de la Justice et sous-procureur général. J'aimerais savoir, Me Jacoby, à l'intérieur de votre mandat de prévention, de regarder des situations, est-ce que ce manque de services pour appliquer les lois votées par l'Assemblée nationale fait partie de vos préoccupations? Et je me réfère à des termes que vous employez à la page 21 de votre rapport, cette année. Vous dites: «...d'autant plus que les compressions budgétaires peuvent devenir le prétexte, pour certains membres de l'administration, à n'importe quelle diminution de la qualité des décisions et des services.» Est-ce que, quand vous voyez des choses comme celle-là se passer, par la référence des journaux, c'est le genre de chose qui peut appeler une intervention ou une réflexion de votre part?

**M. Jacoby (Daniel):** Si, parce que, en vertu de l'article 13 de la loi, on peut intervenir de manière préventive dans des cas individuels. Et, dans l'article 27.3 également on peut intervenir de manière préventive, par exemple... Encore faut-il, si on a une plainte, qu'à la face même de la plainte on ait des motifs de croire qu'une lésion a pu être commise ou est susceptible d'avoir lieu, ou encore que nous intervenions de notre propre initiative. Il est clair que l'on peut intervenir dans des situations comme ça. Sauf qu'au moment où

on se parle disons que je ne suis pas suffisamment équipé en termes de ressources pour aller examiner ce genre de dossier. Mais il est évident qu'à l'occasion de mes interventions je constate que, dans plusieurs programmes gouvernementaux, il y a des manques de ressources.

Notamment, je suis en train d'étudier la curatelle publique actuellement, et ce que je constate c'est qu'il y a un manque de ressources patent à la curatelle publique. Au niveau de la couronne, je ne peux pas dire. J'ai vu ce qui s'est passé, mais je souhaite que le ministère du Procureur général prenne les dispositions pour que des situations comme ça ne se reproduisent pas, étant donné que ça met en cause la sécurité du public, la sécurité de tous et chacun des citoyens du Québec. On ne peut pas présumer de la condamnation, mais on peut être certain d'une chose, c'est qu'il y a eu des rapports d'enquête, il y a eu des prises de position, et ainsi de suite, mais que le manque de ressources fait en sorte que le mandat de protection publique n'est pas assuré. Alors, c'est ce genre de situations envers lesquelles je mets en garde à l'occasion l'administration.

**M. Mulcair:** Oui, parce que c'est une chose pour nous, comme élus, comme parlementaires, de se faire le plaisir d'adopter des lois, mais, si on ne met pas les ressources nécessaires à l'autre bout pour les interpréter, les appliquer et voir à l'exécution des jugements, le cas échéant, que ce soit par les services policiers, que ce soit par les prisons, s'il le faut, dans les cas où il le faut, quoi, c'est de l'air chaud ici, ça ne sert à rien.

Deux brèves remarques, M. le Président, en terminant. D'abord je tiens à vous féliciter pour votre intervention à 2.1.1.2 de votre document, en ce qui concerne le travail. Votre rubrique, c'est: «Maîtrise ou doctorat?», mais à la fin vous mentionnez que vous travaillez avec les ordres professionnels et avec d'autres ministères pour qu'il y ait une certaine cohérence dans l'interprétation et la valeur que l'on donne aux diplômes étrangers. Lorsque j'étais à l'Office des professions du Québec, c'était un des dossiers qui étaient importants sur la table. Il y avait beaucoup de pressions pour essayer de faire quelque chose là-dedans, mais les résistances dans ce dossier-là sont énormes. Alors, je vous félicite pour votre intérêt pour le dossier et je vous souhaite bon courage et bonne chance en le menant à bien.

Un dernier mot, M. le Président, en ce qui concerne le rapport qu'on a reçu aujourd'hui concernant les orphelins de Duplessis. On aura sans doute l'occasion de revenir là-dessus en commission parlementaire pour l'analyser dans tous ses détails, mais je tiens à remercier le Protecteur du citoyen d'avoir utilisé toute son expérience, mais aussi l'autorité de sa fonction, pour regarder cette situation extrêmement délicate. Ma première lecture me réconforte, j'avais raison de dire à plusieurs des intervenants d'attendre, qu'avec votre expérience et votre expertise dans ces dossiers-là on allait avoir un rapport équilibré, balisé; et, de toute évidence, c'est ce qu'on a ici, aujourd'hui.

Je me permets de vous suggérer, en attendant, peut-être dans quelques semaines, le temps qu'on trouve le moment de vous faire revenir spécifiquement là-dessus, de regarder la situation suivante qui est possible. On a connu des vagues successives de désinstitutionnalisation faute de ressources. Ça a souvent été critiqué par les milieux sociaux parce qu'on ne mettait pas nécessairement les ressources en place.

J'aimerais que vous réfléchissiez ou que vous regardiez la possibilité suivante qui nous a été expliquée: que lors des désinstitutionnalisations qui sont en train d'avoir lieu en ce moment — parce que les coupures sont vraiment très sévères en ce moment — il y ait des cas plus lourds de personnes qui tombent sous la définition d'«orphelins de Duplessis» — ils auraient été là-dedans, mais peut-être gardés plus longtemps dans l'institution — et qui risquent de ressortir. Est-ce que, un, ils figurent dans vos calculs du nombre de personnes? Et, deux, est-ce que ça joue d'une manière importante dans vos chiffres et vos prévisions budgétaires, combien ça peut coûter, et tout ça? Parce que peut-être que leurs besoins peuvent être plus lourds s'ils sortent à ce moment-ci; peut-être encore plus de difficulté à trouver du travail, peut-être plus de besoins, je n'en sais rien. C'est un peu hypothétique, mais l'hypothèse est peut-être valable.

**M. Jacoby (Daniel):** Là-dessus, je dois vous dire que les chiffres, dans cette affaire des orphelins, des enfants de Duplessis, il faut prendre ça avec un peu des pincettes. Il n'y a personne qui peut vraiment chiffrer le nombre d'enfants de Duplessis, combien sont sortis dans les premières vagues de désinstitutionnalisation et combien il en reste encore dans nos institutions psychiatriques. Cependant, d'après des études ou des réflexions non scientifiques, certains prétendent que 80 % des enfants de Duplessis sont sortis avec les premières «désins» et qu'il en resterait peut-être 20 % à l'intérieur des établissements. Et on doit présumer que, si ces personnes sont à l'intérieur des établissements, c'est que ce sont des cas beaucoup plus lourds, qui ont besoin de plus d'aide, d'accompagnement et qui peuvent constituer peut-être, dans certains cas, des dangers pour eux-mêmes ou pour autrui.

**M. Mulcair:** Merci beaucoup.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Merci. M. le député de Gaspé... Oui?

**M. Jutras:** Oui, question d'information, à savoir comment on organise nos travaux pour l'heure et vingt qu'il reste. On a les engagements financiers à faire.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Effectivement.

**M. Jutras:** On a dit qu'on parlerait du rapport des orphelins de Duplessis. Puis, par ailleurs, je pense qu'effectivement il y a d'autres de mes collègues qui

veulent poser des questions. Mon intervention, ce n'est pas de les brimer là-dedans, mais c'est de savoir comment on s'organise.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Non. Effectivement, j'ai M. le député de Gaspé qui avait demandé d'intervenir. M. le député de Frontenac, j'ignore s'il avait complété, mais il y avait encore quelques questions qu'il avait soulevées ce matin, je pense.

**M. Lefebvre:** Oui, il y en a, il y a un dossier, oui.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** On ne les abordera pas tout de suite.

**M. Lefebvre:** Ça va.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Ce que je voulais qu'on regarde, en termes de démarche de la commission, avec M. le Protecteur du citoyen, c'est la possibilité de tenir en février une audition spécifiquement sur le rapport «Les enfants de Duplessis», parce que plusieurs membres, des deux côtés, m'ont suggéré, compte tenu de l'importance de ce rapport-là, qu'on prenne le temps de le regarder en commission. Je sais que la semaine prochaine il y a déjà des travaux en commission de planifiés, la semaine suivante aussi, il y a des travaux déjà de programmés. Ça pourrait aller possiblement vers la mi-février, vers le 12 février. Et je ne sais pas si ça pourrait convenir, M. Jacoby. Mais, le cas échéant, on pourrait faire, à cette étape-là, à ce moment-là, une session de quelques heures, ce qui nous permettrait, au préalable, d'en prendre connaissance comme il faut et d'aborder avec Me Jacoby toutes les questions qui nous préoccupent en regard de ce rapport. Est-ce que ça vous agréerait? Ce qui nous permettrait de compléter l'étude du rapport annuel 1995-1996 en commission d'ici, en fait, en gros, 17 heures et ensuite de passer aux engagements financiers. Alors, si vous êtes d'accord, nous allons ainsi procéder. Ça va?

**Mme Bélanger:** M. le Président, pour le rapport des enfants de Duplessis, il est évident qu'il ne nous reste pas tellement de temps et que c'est un rapport très important qu'on devrait analyser pour poser des questions pertinentes au Protecteur du citoyen. Moi, je pense que c'est une bonne suggestion qu'on revienne spécifiquement pour l'analyse de ce rapport-là.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Ça va?

**Mme Bélanger:** Alors, c'est vous, M. le Président, qui allez organiser les travaux et convoquer la réunion?

• (16 h 40) •

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Alors, on va vérifier avec M. Major et il pourra vous confir-

mer la date, tenant compte de la disponibilité des membres et évidemment de la disponibilité de Me Jacoby et de son équipe.

**M. Jacoby (Daniel):** Nous serons disponibles, M. le Président.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Très bien, merci. Alors, M. le député de Gaspé.

**M. Lelièvre:** Merci, M. le Président. M. le Protecteur du citoyen, je pense que, dans votre rapport annuel, les pages 18 et suivantes nous confirment la nécessité de nous voir plus souvent et de discuter davantage. Dans ce rapport, vous parlez, par exemple, de la nécessité peut-être d'établir des liens plus fonctionnels entre l'Assemblée nationale et le Protecteur du citoyen concernant la compréhension de votre rôle et de votre mandat. D'autre part, dans un autre document que vous avez déposé et dont j'ai pris connaissance, qui a été présenté en septembre 1996 au Conseil du trésor, vous faites également état de votre mandat. Vous avez également... Je pense que c'est — excusez-moi, j'ai oublié votre nom, celui qui est à votre droite — ...

**Des voix:** M. Meunier.

**M. Lelièvre:** ...M. Meunier qui en a parlé, qu'en 1989 une commission parlementaire avait étudié la possibilité d'élargir le rôle du Protecteur du citoyen. Je dois vous dire également que je partage vos préoccupations, que vous énumérez aux pages qui suivent, concernant l'imputabilité, l'administration et tout ce qui s'ensuit.

Maintenant, j'essaie de voir, de bien comprendre comment le rôle et la fonction du Protecteur du citoyen peuvent s'articuler autour d'une responsabilité qu'on pourrait qualifier de nationale et de juridiction totale sur l'ensemble des organismes. Parce qu'au niveau du comité de déontologie policière, par exemple, je ne sais pas si le problème a été résolu, mais c'est très bref, ce que vous nous dites là-dessus, et je pense qu'il y a plus de matière que ça à aller regarder, le nombre de plaintes que vous avez pu avoir... J'en ai peut-être manqué un bout parce que j'ai dû m'absenter pour des raisons de travail tout à l'heure. Moi, j'aimerais savoir comment ça peut s'articuler.

D'autre part, au niveau financier, peut-être que ça pourra faire l'objet d'un autre mandat d'initiative de la commission des institutions, dans votre rapport financier qui est joint, qui fait partie intégrante de votre rapport d'activité, les informations sont quand même relativement courtes ou peu nombreuses en ce qui a trait au budget, aux ressources dont vous disposez, etc., tout ce qui s'ensuit, les frais d'opération, les frais d'enquête, pour avoir une meilleure compréhension. Moi, je pense que la commission des institutions gagnerait beaucoup à comprendre davantage ce qu'il en coûterait avant de se pencher sur l'élargissement d'un mandat. Parce que vous dites, à la page 29, que vous êtes d'accord avec l'objectif

de l'urgence d'assainir les finances publiques; c'est sur les moyens qu'il y a discussion. Alors, là-dessus, je pense que, si on veut faire un exercice qui permettrait d'élargir davantage ou totalement les pouvoirs, puisque vous relevez effectivement de l'Assemblée nationale, que votre rôle, c'est d'aider les parlementaires et la population en général, dans le fond...

Nous, les élus, on ne peut pas savoir ce qui se passe dans les moindres recoins du Québec ou de l'administration du gouvernement du Québec, la culture qui existe dans certains ministères, par exemple. On a fait état du ministère du Revenu, mais on peut prendre le ministère de la Sécurité du revenu. Je ne dis pas que tous les fonctionnaires ont une culture de prendre les assistés sociaux comme étant des fraudeurs, mais il y a des préjugés à l'intérieur de la société. Et je pense qu'on l'avait vu dans la campagne de publicité, que «les préjugés tuent l'espoir», c'est vrai. Ça se reflète également dans l'administration des lois sociales. On peut penser, par exemple, à la CSST ou à l'assurance automobile, etc. Donc, c'est plus un commentaire, je pense, sur le déroulement et la façon, dans le futur peut-être, dont la commission pourrait orienter ses travaux en ce qui concerne l'institution qu'est le Protecteur du citoyen.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Alors, Me Jacoby.

**M. Jacoby (Daniel):** Bien, moi, je le dis au nom de l'institution et des citoyens, je suis très heureux de l'ouverture que vous manifestez. Et c'est certain que, pour discuter de l'élargissement de la compétence ou du renforcement des pouvoirs, il faut aussi — aujourd'hui, on n'a plus le choix — voir non seulement la faisabilité, mais aussi les impacts financiers de réformes de cette envergure-là. Et je pense que, si l'occasion se présentait, si la commission le désirait, on pourrait certainement monter des dossiers financiers sur les coûts de revient de chacun des produits et services que nous livrons, en termes d'enquêtes, de demandes de renseignements, et ainsi de suite, voir, des transferts de compétences, comment ça pourrait se faire en minimisant les dépenses et ces choses-là, c'est certain.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Merci. Autres questions, M. le député de Gaspé?

**M. Lelièvre:** Non. Moi, ça me va. Je pense que tout à l'heure... Je voulais profiter de l'occasion qui m'était offerte parce que, dans les engagements financiers, je pense que c'est ça qui a été dépensé et non pas... Alors, je vais laisser la chance à Mme la députée de Mégantic-Compton de prendre la parole.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Au paravant, M. le député de Frontenac m'avait signifié son intérêt à intervenir. Alors, M. le député de Frontenac, vous aviez quelques questions à aborder? Ensuite, Mme la députée de Mégantic-Compton.

**M. Lefebvre:** M. le Président, ce matin, au moment où je faisais mes remarques préliminaires, j'ai attiré l'attention de M. le Protecteur du citoyen, et lui-même, dans sa propre intervention, a fait référence au drame de Baie-Comeau survenu en décembre dernier. Et, si M. le Protecteur du citoyen se souvient, j'avais indiqué qu'il m'apparaissait et qu'il m'apparaît encore aujourd'hui inacceptable que le gouvernement du Québec procède à la vente d'armes à feu. Le drame de Baie-Comeau avait attiré l'attention de tout le Québec sur de telles tragédies, malheureusement trop fréquentes, depuis quelques années. On avait identifié le laxisme et l'incapacité de la police ainsi que du corps médical. Alors, c'est autant la police que le corps médical, sans vouloir, moi, tirer de conclusion, parce que l'enquête du coroner est en cour.

La première question que je pose à M. le Protecteur du citoyen: Comment, lui, comme Protecteur du citoyen, en vertu des pouvoirs qu'il a, du mandat que la loi lui donne, voit-il son rôle de Protecteur du citoyen lorsqu'il a à évaluer le système dont on parle globalement, tous les intervenants qui sont interpellés par des situations comme celle-là? Comment voit-il son rôle en de telles matières? Il a à évaluer des intervenants que l'on retrouve dans le réseau de la santé à des postes très précis, on parle de professionnels en matière de prévention de tels drames, on parle évidemment aussi du système policier. Comment le Protecteur du citoyen voit-il son rôle?

Comment également juge-t-il qu'il doit intervenir? Immédiatement après le fait? Avant ou en même temps que le coroner? Après le coroner? Je voudrais l'entendre, dans un premier temps, sur la règle qui le guide, comme Protecteur du citoyen, dans ses interventions à l'occasion de drames comme ceux-là et aussi évidemment quant à des suggestions qu'il se sent en droit de faire au gouvernement du Québec ou à des organismes qui sont sous la responsabilité du gouvernement du Québec.

● (16 h 50) ●

**M. Jacoby (Daniel):** Bien, d'abord, je dois vous dire que ces questions-là me préoccupent énormément. La recrudescence de la violence familiale, c'est une préoccupation de tous les jours. Sauf que, voyez-vous, quand je... On parlait de juridiction et de compétence, un peu plus tôt. La situation est telle que, exemple, le coroner, il lui faut un décès pour être actif. En d'autres termes, s'il n'y a pas de décès, il ne peut pas bouger. Alors, ça prend un mort. Mais, une fois qu'il a ce mort dans le dossier, là il peut intervenir partout. Il peut interroger les professionnels de la santé, dont les psychiatres, il peut interroger les policiers, il peut interroger les fonctionnaires, il peut interroger tout le monde. Le Protecteur du citoyen, dans un dossier comme cela, ne peut pas interroger les policiers, ne peut pas interroger les gens du réseau de la santé. Tout ce qu'il peut faire, le Protecteur du citoyen, c'est interroger le ministre, c'est tout, à cause du fait qu'on n'a pas compétence sur les établissements du réseau, qu'on n'a pas compétence sur la police. Alors, imaginez la situation...

**M. Lefebvre:** Excusez, M. le Président, si vous permettez...

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Oui, M. le député de Frontenac.

**M. Lefebvre:** M. le Protecteur du citoyen sait aussi que le coroner décide du cas ad hoc et recommande, s'il le veut.

**M. Jacoby (Daniel):** Oui.

**M. Lefebvre:** Est-ce que, si le Protecteur avait le pouvoir d'intervenir, il n'y aurait pas un risque de dédoublement?

**M. Jacoby (Daniel):** Ah! c'est bien certain. Mais il n'y a pas de problème de dédoublement en ce moment.

**M. Lefebvre:** Non.

**M. Jacoby (Daniel):** Mais, si jamais les institutions devaient être redessinées, il faudrait évidemment penser à toutes ces choses-là. Mais il y a une autre différence entre le coroner et le Protecteur du citoyen. Le coroner ne peut pas se prononcer sur la responsabilité.

**M. Lefebvre:** Non.

**M. Jacoby (Daniel):** Tout ce qu'il peut faire, c'est faire des recommandations pour l'avenir, pour que les choses ne se reproduisent pas. Alors que le Protecteur du citoyen peut intervenir pour détecter s'il y a eu de la négligence. Dans l'affaire du Métropolitain, par exemple, cet été, je suis intervenu pour montrer qu'il y avait faute lourde de la part des fonctionnaires du ministère des Transports. Le coroner n'a pas pu intervenir sur cet aspect-là, et, dans le fond, on a travaillé sur le même dossier, si je prends le dossier du Métropolitain. J'ai fait mon enquête parce qu'il y avait, apparemment un cas de négligence. Il a fait son enquête parce qu'il y a eu un décès. Alors, nous avons fait tous les deux, comme institutions, une enquête qui se ressemblait beaucoup, mais dont les conclusions variaient suivant la nature des pouvoirs qui étaient dans les lois respectives.

Alors, si on prend le cas de Baie-Comeau, en supposant que la dame ne serait pas morte, mais serait restée handicapée toute sa vie, handicapée lourde toute sa vie, qui aurait, dans la province de Québec, pu faire une enquête mur à mur auprès de tous les intervenants? Personne, sauf une commission royale d'enquête. Et ce n'est pas le seul cas. Il y a un cas qui s'appelle Kim Bouliane, dans la région du Saguenay. Dans ce cas-là, il s'agit aussi d'une personne, un déficient intellectuel, qui a été condamnée et non condamnée en même temps pour un présumé meurtre qui aurait été commis dans la région. Depuis des années et des années, on crie à l'injustice. Et on m'a saisi de ce dossier il n'y a pas très

longtemps, la Ligue des droits et libertés de Chicoutimi. Je regarde ce dossier-là, et je me dis: Par quel bout je vais rentrer? Le Curateur public est intervenu dans le dossier; j'ai compétence sur le Curateur. La Commission des droits est intervenue; je n'ai pas compétence sur la Commission des droits. Le CSS est intervenu; je n'ai pas compétence sur le CSS. Mais alors, qui a compétence? Il n'y a personne, il n'y a absolument personne. C'est ça, le problème que nous avons en termes d'organisations un peu indépendantes qui peuvent examiner pourquoi des choses se sont produites et comment on peut les prévenir pour l'avenir.

Alors, voici des situations qui montrent que notre système n'est pas parfait. Alors, maintenant, par rapport à des situations comme ça, moi, je pense fondamentalement que tous ces employés publics, qu'ils portent un uniforme avec un numéro de matricule, qu'ils portent une blouse, qu'ils portent une toge, qu'ils portent un habit ordinaire, un complet ordinaire, tout ce monde-là, ça travaille pour l'appareil de l'État; et le problème, c'est la compartimentation. Quand on compartimente, on crée des domaines protégés, et chacun va épuiser son pouvoir jusqu'au bout, mais s'arrête juste au moment... Et là, on se trouve avec des affaires entre deux chaises continuellement. On en voit, dans l'appareil public, entre ministères, des situations où les citoyens se retrouvent entre deux chaises parce qu'on n'a pas rabouté les politiques du ministère de l'Éducation avec les politiques du ministère de la Sécurité du revenu, et des choses comme ça. Imaginez, quand on parle du réseau public, parapublic et péripublic, comment on raboute le monde là-dedans? Et je pense que c'est un problème d'unité. On n'a pas les ingrédients qu'il faut pour assurer à l'administration l'unité de pensée et l'unité d'action.

**M. Lefebvre:** M. le Président, le 8 juin 1996, la firme Encan national a, pour le compte du secrétariat aux Services gouvernementaux du Conseil du trésor du Québec, procédé à la vente de 104 armes à feu pour un montant de 12 210 \$. La même maison Encan national, pour toujours le même Conseil du trésor, a, le 21 septembre, procédé à la vente de 52 armes à feu pour un montant de 7 400 \$. M. le Président, voici que le gouvernement du Québec qui, de toutes sortes de façons, cherche, évidemment avec raison, comme tous les gouvernements qui l'ont précédé, à mettre en place des mécanismes pour éliminer le plus possible la violence sous toutes ses formes, particulièrement la violence chez les jeunes, la violence conjugale, la violence familiale, en même temps, procède, pour des raisons, à première vue, quant à moi, absolument discutables, pour quelques milliers de dollars, à la vente d'armes à feu. Le gouvernement, lui-même, procède à la vente d'armes à feu saisies. Est-ce que le Protecteur du citoyen ne voit pas là une contradiction absolument inacceptable, un paradoxe? Est-ce que le gouvernement ne devrait pas, tel que, moi, je l'ai suggéré au ministre de la Sécurité publique, mettre fin à cette pratique, procéder, comme ça se fait

ailleurs, purement et simplement à la destruction des armes? Et est-ce que le Protecteur du citoyen n'entend pas faire une recommandation dans ce sens-là au gouvernement du Québec, ne serait-ce que pour la perception, l'image?

**M. Jacoby (Daniel):** Je n'étais pas au courant de cet événement-là. Ce dont je suis au courant, c'est que généralement, dans les autres juridictions, on ne vend pas à l'encan les armes à feu, on les détruit, comme on détruit aussi la drogue et tous les produits de la criminalité. Alors, il est certain qu'une situation comme ça peut entraîner des préjudices au niveau de la sécurité publique. Je vais examiner la situation.

**M. Lefebvre:** Merci.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Ça va? Alors, Mme la députée de Mégantic-Compton.

**Mme Bélanger:** Enfin, M. le Président! Alors, on sait qu'au début du mandat du gouvernement du Parti québécois, pour des raisons d'économie, on a eu à fusionner la Commission de protection des droits de la jeunesse et la Commission des droits de la personne. Alors, on sait que la Commission de protection des droits de la jeunesse était assujettie au pouvoir du Protecteur du citoyen, mais que la Commission des droits de la personne ne l'était pas. Et, par la fusion de ces deux commissions, le Protecteur du citoyen a perdu son droit de regard sur la Commission de protection des droits de la jeunesse.

Alors, dans son rapport, à la page 19, on dit que le Protecteur du citoyen a eu une plainte d'une personne qui a été lésée. On n'explique pas la raison pour laquelle elle a été lésée, mais, par contre, elle a demandé l'aide du Protecteur du citoyen. Étant donné que le Protecteur du citoyen n'a plus de droit et que cette Commission n'est plus assujettie à son droit de regard, il a été obligé de dire au monsieur de s'orienter ailleurs, je suppose. Alors, j'aimerais avoir des explications sur cette plainte que vous avez reçue. Parce que vous savez que j'étais la porte-parole pour la Protection de la jeunesse à ce moment-là et que, nous, de l'opposition, nous avons voté contre la loi parce qu'on trouvait un peu dangereuse la fusion de ces deux commissions, étant donné qu'on pensait qu'à un moment donné les parents pouvaient être en conflit d'intérêts avec des décisions à prendre pour les enfants qui étaient lésés dans leurs droits. Alors, là, on voit que le fait que vous ne pouvez plus enquêter sur certaines décisions prises par cette Commission-là lèse les droits de certaines personnes. J'aimerais avoir des explications dans ce sens-là.

• (17 heures) •

**M. Jacoby (Daniel):** L'explication que je peux vous donner, c'est que je n'entends plus rien. En d'autres termes, je ne peux plus recevoir aucune plainte concernant cet organisme-là. Alors, tout ce que je peux faire, c'est de référer le dossier au député ou ailleurs,

mais il n'y a plus aucun mécanisme indépendant avec des pouvoirs d'enquête...

**Mme Bélanger:** Alors, vous n'avez même pas demandé au monsieur c'était quoi, son problème?

**M. Jacoby (Daniel):** Oh oui! On demande, on demande, et nous avons plusieurs... Je n'ai pas, malheureusement, avec moi la liste des plaintes qui nous sont formulées, tant contre la Commission des droits de la personne que... enfin pour l'ensemble de l'organisme, tant sur son volet droits de la personne que sur son volet protection de la jeunesse. Absolument. Sauf que nous ne pouvons rien faire. Et, depuis la fusion, il est évident que, ayant perdu compétence sur le volet protection de la jeunesse, les citoyens ne peuvent plus espérer que le Protecteur du citoyen puisse, en aucun cas, enquêter pour déterminer si, oui ou non, la Commission des droits a agi correctement dans tel ou tel dossier.

**Mme Bélanger:** Vous vous souvenez, Me Jacoby, que, lors de l'adoption de ce projet de loi, nous avons demandé au ministre de nous garantir un droit, une commission parlementaire, spécifiquement pour savoir comment fonctionnait la fusion de ces deux commissions, mais ça fait... On devait faire ça au moins une fois par année. Ça fait déjà deux ans que la loi est adoptée et on n'a pas encore eu de vérification sur le fonctionnement de cette Commission-là.

Le ministre nous avait dit aussi, durant la commission parlementaire, qu'advenant que certaines personnes seraient lésées, soit par conflit d'intérêts, avec le droit de la personne et le droit de la jeunesse, on pourrait revenir sur la décision. Alors, je ne sais pas si le président de la commission pourrait, à un moment donné, convoquer cette commission-là pour qu'on puisse questionner le fonctionnement de cette Commission. Le ministre nous avait promis ça, évidemment, puis il avait dit qu'à chaque année on aurait le droit de regard sur le fonctionnement de cette Commission.

Alors, je trouve ça très dommage, Me Jacoby, que vous n'ayez plus — au moins sur la protection de la jeunesse, c'est des gens qui sont très vulnérables — droit de regard sur les plaintes qu'on peut vous formuler dans ce sens-là.

Alors, il y aurait une autre question sur les plaintes que vous recevez, et je pense qu'il y en a une, un organisme qui est passé maître d'oeuvre dans les plaintes reçues contre lui, c'est l'Inspecteur général des institutions financières. À la page 169, 131 plaintes ont été traitées, 105 fondées, ce qui veut dire que 80 % des plaintes étaient fondées, alors que, l'an passé, il y avait juste 8 plaintes. Alors, c'est une augmentation assez fulgurante. Quel problème vit l'Inspecteur général des institutions financières?

**M. Jacoby (Daniel):** C'est un problème cyclique, et puis les choses ne s'améliorent pas en cours d'année. D'ailleurs, ça va être aussi avec autant de

plaintes fondées. C'est que, deux fois par année, l'Inspecteur général transmet des documents aux entreprises. Notamment, il transmet, toujours à l'automne, 250 000 formulaires de déclaration annuelle, au tout début d'octobre, et ces formulaires doivent être retournés pour la mi-décembre. Or, on peut imaginer qu'il y a de nombreux entrepreneurs qui essaient de communiquer avec l'Inspecteur général pour obtenir de l'information. Que se produit-il? Impossible: délai très court, les lignes sont engorgées. Il n'y a pas moyen d'obtenir une information.

Mais il arrive aussi que, puisqu'on doit payer des droits annuels de 75 \$ et qu'il y a des problèmes de ressources, le courrier n'est pas nécessairement examiné dès sa réception. Ce qui fait qu'on a une date limite pour envoyer son chèque de 75 \$. Puis on a eu des cas où le courrier a été ouvert après la réception, mais des jours après. La personne recevait des mises en demeure de l'Inspecteur général avec des pénalités parce qu'elle n'avait pas payé. Qu'est-ce qu'on découvre? C'est que le courrier était là, dans des enveloppes, mais que personne n'avait ouvert ça faute de ressources. Alors, on risque cette année d'avoir les mêmes difficultés. Il y a nécessairement deux périodes dans l'année où l'Inspecteur général devrait avoir du personnel surnuméraire — comme au ministère du Revenu, d'ailleurs, l'époque des déclarations de revenus, et ainsi de suite — du personnel pour pouvoir prendre les appels téléphoniques, répondre aux questions puis traiter le courrier, ne serait-ce que ça. Alors, c'est très frustrant, tout ça, parce qu'on paie. Les entrepreneurs nous disent: On paie pour ça puis voici le service qu'on nous donne, on paie et on n'a pas de services. Alors, c'est ça, la situation. C'est...

**Mme Bélanger:** Est-ce que c'est nouveau qu'on paie 75 \$ pour avoir des services à l'Inspecteur général des institutions financières?

**M. Jacoby (Daniel):** Je ne suis pas en mesure de vous répondre là-dessus. Je pourrai vous répondre, mais là je n'ai pas la donnée.

**Mme Bélanger:** D'accord.

**M. Jacoby (Daniel):** Il est certain qu'on a toujours payé quelque chose, mais que les frais ont considérablement augmenté ces dernières années.

**Mme Bélanger:** Alors, une dernière question qui est assez intrigante, celle-là: On voit, à la page 165, qu'il y a eu une plainte, vous avez reçu une plainte fondée concernant le Conseil exécutif, c'est-à-dire le ministère du député de Jonquière, qui est premier ministre du Québec. Quelle était la nature de cette plainte?

**M. Jacoby (Daniel):** Je suis désolé, mais je ne suis pas en mesure de répondre à votre question. Je vois ici qu'il y a eu, l'année passée, une plainte fondée, une plainte qui ne l'était pas, qu'il y en a trois qui sont en

traitement, qui étaient en traitement, là, au 31 mars et, au total, huit plaintes au Conseil exécutif, dont, là-dessus, une fondée, une pas fondée, puis les autres en traitement.

**Mme Bélanger:** O.K.

**M. Jacoby (Daniel):** Mais je pourrai vous donner l'heure juste...

**Mme Bélanger:** Est-ce qu'on peut espérer de...

**M. Jacoby (Daniel):** ...vous donner l'information dans les prochains jours. Je suis incapable, de mémoire, de vous dire sur quoi ça portait.

**Mme Bélanger:** Alors, je vous remercie. Ce sera tout.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Très bien. Mme la députée de Mégantic... Oui, un instant, une information, je vous reviens.

**M. Lelièvre:** Ce que Mme la députée de Mégantic-Compton va obtenir, est-ce que ce serait possible que les membres de la commission reçoivent la même information?

**Une voix:** C'est automatique.

**Mme Bélanger:** Oui, ça va être transmis aux membres de la commission.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Oui. Alors, ce sera transmis à la commission. M. le secrétaire verra...

**Mme Bélanger:** Ce n'est pas confidentiel quand c'est demandé ici, en commission.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** ...à la faire parvenir à l'ensemble des membres.

Pour ce qui est de la question que Mme la députée de Mégantic-Compton soulevait en regard de l'audition de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, à ce que je sache, on n'a eu aucune demande, et, comme vous le savez, en vertu de 198, on ne peut les convoquer, mais on peut le faire en vertu de 294, dans nos mandats de surveillance d'organismes. Si c'est le souhait de la commission, nous pourrions, d'ici le printemps, se ménager un temps. D'ailleurs, la commission va siéger, comme vous le voyez, régulièrement. Alors, la commission pourra effectivement, si c'est le choix des membres, entendre la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

**Mme Bélanger:** En fait, si vous vérifiez les galées de cette commission parlementaire là, lors de

l'étude du projet de loi article par article, c'était une promesse formelle du ministre Bégin qu'il était prêt à venir répondre du bon fonctionnement de cette Commission-là dont nous doutions de l'efficacité. Alors, on aimerait bien — ça fait deux ans — voir ce qui se passe dans cette Commission-là.

**Une voix:** Probablement que c'était en mars.

**Mme Bélanger:** Bien, c'était au début du mandat, ça fait deux ans.

**Mme Simard:** Ça a été voté en juin 1995. Donc, le temps de mettre ça en marche, ça fait l'automne 1995.

**Mme Bélanger:** Oui, cela était effectif à partir du moment où...

**Mme Simard:** Ça fait à peu près un an et quelques mois, puis ça marche. Ha, ha, ha!

**Mme Bélanger:** Ça fait un an puis on aimerait bien questionner l'organisme.

**Mme Simard:** Je suis d'accord avec vous qu'on devrait prendre l'initiative de leur demander de venir nous parler de leur expérience.

#### Vérification des engagements financiers du Protecteur du citoyen

Janvier 1994 à décembre 1996

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Alors, très bien. Nous en sommes maintenant à l'autre partie de notre mandat de la présente séance, soit la vérification des engagements financiers. Vous avez reçu les engagements financiers du Protecteur du citoyen en date de janvier 1994 à décembre 1996.

● (17 h 10) ●

**Mme Bélanger:** Alors, M. le Président, moi, en tant que porte-parole, j'ai vérifié les engagements financiers. Il y en a tellement peu que je peux quasiment les considérer vérifiés, et je n'ai pas de questions.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Est-ce qu'il y a d'autres membres de la commission qui ont des questions en regard des engagements financiers?

**M. Jutras:** Il en va de même pour nous, M. le Président.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Il en va de même de la part du président aussi. Nous avons reçu les 22 engagements financiers. Nous avons eu le temps d'en prendre connaissance. Essentiellement, ce sont des frais qu'on appelle d'informatique et des frais de logement, les immeubles. Et, essentiellement, c'est

autour de ces réalités-là, des méthodes, des logiciels, des équipements. Alors...

**M. Jacoby (Daniel):** On fait bien attention dans nos dépenses.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Nous l'espérons. Nous le souhaitons fortement.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Alors, ces engagements financiers sont donc considérés vérifiés. Alors, mesdames, messieurs, est-ce qu'il y a des membres de la commission qui ont des remarques finales à formuler à cette étape-ci?

#### Remarques finales

**Mme Bélanger:** Non. Simplement remercier Me Jacoby pour sa disponibilité et le féliciter pour son travail. Je pense que c'est un exercice qui est très intéressant. Probablement que, l'an prochain, on essaiera d'avoir plus de temps pour que chacun des porte-parole de chacun des ministères puisse questionner le rapport, parce qu'on sait que tous les organismes et tous les ministères sont concernés par le rapport du Protecteur du citoyen, et là il y a deux ou trois porte-parole seulement qui ont pu questionner le Protecteur du citoyen. Il y en aurait sûrement d'autres s'il y avait deux jours de commission. C'est parce qu'on sait que les remplacements sont limités. Le nombre de parlementaires sur la commission est limité. Alors, s'il y avait deux jours, une journée ce serait certains porte-parole qui pourraient questionner le Protecteur du citoyen et, l'autre journée, d'autres membres qui pourraient être les remplaçants. Alors, merci, M. le Protecteur du citoyen.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Très bien, Mme la députée de Mégantic-Compton, et merci de vos remarques. Mme la députée de La Prairie.

**Mme Simard:** Oui. Moi aussi, je voudrais remercier M. le Protecteur du citoyen et son équipe d'avoir répondu à nos questions. Moi, je lui demanderais peut-être d'approfondir quelque chose qu'il a évoqué aujourd'hui qui, moi, me préoccupe en particulier, c'est lorsqu'il dit qu'il y a certains groupes dans la société qui ont difficilement accès au processus de plainte, pour différentes raisons, pas nécessairement parce que ce sont des personnes qui sont non douées de discernement, mais parce que, dans leur milieu, c'est difficile de pouvoir l'exercer. À ce moment-là, est-ce que le Protecteur du citoyen n'a pas besoin d'avoir des mandats d'initiative pour mieux les représenter? Donc, peut-être que, dans une prochaine présentation, il pourrait nous éclairer davantage sur ce que lui identifie comme groupes peut-être ayant besoin spécifiquement qu'on les assiste davantage. Voilà.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Merci, Mme la députée de La Prairie. Est-ce que, M. le Protecteur du citoyen, vous avez des remarques finales?

**M. Jacoby (Daniel):** Oui, j'aurais simplement un voeu à formuler à la commission des institutions. Je considère notre comparution à la commission comme extrêmement importante et je vois qu'il y a des ambiguïtés que je peux comprendre, notamment sur la question de l'interprétation de certaines dispositions de la loi. Je ne sais pas par quel bout prendre le dossier ou faire une suggestion, mais je me dis: J'aimerais qu'on puisse, les parlementaires et le Protecteur du citoyen, comme institution désignée, avoir une vision à peu près similaire de ce qui devrait être fait. Je me suis souvent demandé, M. le Président — je ne connais pas vos règles, vos processus — s'il n'y aurait pas moyen d'avoir une séance de travail non pas en commission élargie, mais peut-être avec les parlementaires de la commission qui sont les plus préoccupés par les questions de compétence ou d'interprétation de la loi — et je vois que c'est des deux côtés de la Chambre — de façon à ce qu'on puisse clarifier les choses, préciser les choses. Parce qu'il est possible qu'on puisse interpréter certaines interventions du Protecteur du citoyen comme étant peut-être un peu excessives, mais, d'un autre côté, quand je me fais dire ça, je trouve que la crédibilité de l'institution en prend un coup. Et ce n'est pas bon pour le Parlement non plus. Alors, non pas autant que... J'aimerais qu'on puisse tenir, avoir une approche commune et voir... s'il y a des problèmes quelque part et si la commission considère qu'on abusait de nos pouvoirs, que quelque chose se fasse.

Alors, je ne sais pas comment vous formuler ce voeu, M. le Président, mais je souhaiterais qu'en dehors des... Et peut-être que ça atterrira éventuellement, bien sûr, devant la commission en séance plénière, mais qu'il y ait peut-être des séances de travail ou d'explication qui puissent avoir lieu en cours d'année, de façon à tenter de clarifier des choses qui m'apparaissent absolument fondamentales. Parce que ce qui m'inquiète dans tout ça, c'est que, vous savez, les débats qui sont ici ne restent pas ici. Quand je vois les ministères et organismes qui m'invoquent de plus en plus de défauts de compétence, ce n'est pas étranger, je peux vous le dire, à toutes les questions qui ont été posées l'an dernier par cette même commission en janvier. Quand les politiciens, les politiques se posent des questions sur la compétence d'un organisme de contrôle, de chien de garde, sachez que les fonctionnaires, ils en retiennent quelque chose. Et ça devient de plus en plus difficile de travailler. Alors, je pense qu'il faut vider l'abcès dans les meilleurs délais, de façon à ne pas avoir l'effet indirect d'entraver, d'avoir des effets sur les fonctionnaires qui nous invoquent... qui mettent de plus en plus de pelures de banane sous les semelles. Et je souhaiterais que la question puisse se régler dans les prochains... je ne dis pas dans les prochaines années, là, mais dans les meilleurs délais, dans les prochaines semaines. C'est très grave qu'on

arrive à des situations comme ça. Et je ne reproche à personne, soyez assuré, je comprends, les questions sont tout à fait légitimes. Et je n'ai pas d'autre vision que ça, mais c'est mauvais pour l'institution et son rôle dans l'appareil gouvernemental. Parce que, si ça revient régulièrement, moi, je vais... Le danger, c'est qu'on en ait de plus en plus, des contestations de la part des fonctionnaires. Parce que, en général, c'est les fonctionnaires qui contestent, il ne faut jamais oublier ça. Ce n'est pas les ministres qui contestent — c'est exceptionnel — c'est les fonctionnaires qui contestent. Et ça, c'est grave parce que, moi, je... l'institution ne pourra plus jouer son rôle. Alors, je souhaitais, M. le Président, Mmes et MM. les parlementaires, qu'on trouve un forum ou une façon peut-être de poursuivre la réflexion dans cette affaire d'interprétation de la Loi sur le Protecteur du citoyen.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Alors...

**Mme Bélanger:** M. le Président, juste un commentaire. Si c'est la loi qui est difficile à interpréter, est-ce qu'il n'y aurait pas possibilité qu'avec le Protecteur du citoyen et des parlementaires on s'assoie et on analyse la loi? Et, s'il faut l'élargir, on l'élargit, puis, s'il faut la restreindre, on la restreint.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Effectivement, la proposition que Me Jacoby nous fait, c'est justement d'avoir des séances de travail pour mieux comprendre cette loi-là. D'ailleurs, ce n'est pas le seul objet, je pense, d'intérêt pour des sessions de travail, puisque déjà, à l'automne, la commission des institutions, les membres de la commission ont signifié l'intérêt de séances de travail sur un certain nombre de thèmes, dont celui-là que vous précisez particulièrement aujourd'hui, mais aussi sur la question du pacte social, qui nous apparaît une forme d'éthique, je pense, de profession d'éthique chez l'ensemble de l'appareil de l'État et un certain nombre de recommandations quant au mandat. Mais il m'apparaissait aussi préalable à des recommandations au gouvernement sur le mandat du Protecteur du citoyen de pouvoir examiner clairement la loi, savoir d'où on part exactement, bien clarifier ces zones-là et, suite à ça, nous pourrions travailler en séance de travail sur des recommandations, le cas échéant.

L'autre élément qui m'apparaît important, nous avons à tout le moins rapidement une session, une audition publique à tenir aussi, une plénière sur le rapport des enfants de Duplessis. Donc, au cours du mois de février, nous devrions nous rencontrer à quelques reprises. Alors, nous comptons sur votre disponibilité habituelle et votre zèle. Je sais qu'au mois de novembre vous reveniez tout juste de voyage pour venir nous présenter votre rapport.

Alors, je veux profiter de l'occasion pour remercier les membres du bureau du Protecteur du citoyen,

son équipe, les membres de la commission aussi... Oui, avant de suspendre...

• (17 h 20) •

**M. Jutras:** Oui. Moi, dans le sens de ce que vient de dire M. le Protecteur du citoyen, moi, c'est une suggestion que je reçois de bonne façon parce que, l'année dernière, ce point-là, je l'avais soulevé; ça me chicotait, comme on dit. Cette année, bien, on voit que, comme l'a dit M. Jacoby, de part et d'autre de la Chambre il y a une intervention dans ce sens-là. Si le Protecteur du citoyen veut aller encore plus loin dans ce sens-là, bien, je pense que, l'an prochain, les interventions vont peut-être être plus nombreuses et, finalement, le désaccord va peut-être s'accroître plutôt que de tenter de trouver un accord.

Alors, moi, c'est une suggestion que je reçois très bien. Je pense qu'à l'intérieur probablement de séances de travail on pourrait discuter de cela plus profondément et s'entendre sur l'interprétation qu'il faut donner aux articles 13, 18 et 27.

**Le Président (M. Landry, Bonaventure):** Merci, M. le député de Drummond.

Alors, compte tenu de l'état d'avancement de nos travaux, nous allons ajourner la séance sine die. Alors, merci, mesdames, messieurs.

(Fin de la séance à 17 h 21)

