ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-CINQUIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des affaires sociales**

Le mardi 28 avril 1998 — N° 112

**Étude des crédits de la ministre d'État
de l'Emploi et de la Solidarité (1)**

**Président de l'Assemblée nationale:
M. Jean-Pierre Charbonneau**

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats des commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
Commission des affaires sociales	75,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation	25,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture	25,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission de l'éducation	75,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
 Index (une session, Assemblée et commissions)	 15,00 \$

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des affaires sociales

Le mardi 28 avril 1998

Table des matières

Volet Régie des rentes du Québec	1
Remarques préliminaires	
Mme Louise Harel	1
M. Henri-François Gautrin	2
Discussion générale	
Calcul des frais de perception à verser au ministère du Revenu	2
Droit des personnes de moins de 54 ans de retirer un revenu temporaire de leur compte de retraite immobilisé	4
Document déposé	4
Passage à l'an 2000 des systèmes informatiques	7
Mission en Chine	9
Information sur les droits des participants	11
Dépenses en publicité	13
Services aux participants analphabètes et vulgarisation des informations	15
Service à la clientèle	18
Sujets divers	20
Gestion de l'effectif	23
Gestion des locaux	25
Dépenses en publicité (suite)	26
Réutilisation du matériel informatique périmé	27
Bonification de la rente des cotisants de plus de 65 ans	27
Indicateurs de gestion	29
Conclusions	30

Autres intervenants

M. Rosaire Bertrand, président
Mme Solange Charest, présidente suppléante

M. Léandre Dion
M. Rémy Désilets
Mme Marie Malavoy

- * M. Claude Legault, Régie des rentes du Québec
- * M. Louis Tremblay, idem
- * Mme Aline Jacques, idem
- * M. Benoît Morin, idem
- * Mme Debra Dollard, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Note de l'éditeur: Les crédits des volets mesures d'aide à l'emploi et concertation ont été étudiés à la commission de l'économie et du travail les 28 et 29 avril 1998. Les comptes rendus en sont publiés dans deux fascicules distincts.

Le mardi 28 avril 1998

Étude des crédits de la ministre d'État de l'Emploi et de la Solidarité

(Neuf heures trente-neuf minutes)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): À l'ordre, s'il vous plaît! Mme la secrétaire, est-ce que le quorum est constaté?

La Secrétaire: Oui, M. le Président, nous avons quorum.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie. Je vous rappelle le mandat de la commission. La commission des affaires sociales est réunie afin d'étudier les crédits budgétaires de l'Emploi et de la Solidarité et de la Condition féminine pour l'année financière 1998-1999.

Est-ce qu'il y a des remplacements?

● (9 h 40) ●

La Secrétaire: Oui, M. le Président. M. Williams (Nelligan) sera remplacé par M. Gauthrin (Verdun).

Volet Régie des rentes du Québec

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie. Si je comprends bien, il y a eu entente pour qu'on discute, cet avant-midi, de la Régie des rentes. Est-ce que, M. le député de Verdun, c'est ce qui a été entendu?

M. Gauthrin: Je crois que c'est ce qui a été entendu, M. le Président, en effet, tout en étant conscient qu'il peut y avoir redite, dans la mesure où cette commission doit aussi entendre la Régie des rentes dans le cadre de la surveillance des organismes. Alors, on va essayer, dans la mesure du possible, de ne pas faire de redite.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On se fie à vous, M. le député.

Mme la ministre, je vous invite à débiter vos remarques préliminaires, vous avez le droit à 20 minutes de remarques préliminaires. Chaque député de la commission a le droit à 20 minutes aussi de remarques préliminaires, tout en faisant remarquer à tout le monde que plus vite on va aux questions, plus de questions on peut poser. Mme la ministre.

Remarques préliminaires

Mme Louise Harel

Mme Harel: Bon. M. le Président, j'ai compris ce matin que nos travaux allaient exclusivement porter sur le programme budgétaire qui concerne la Régie des rentes du Québec, et donc mon homologue le député de Notre-Dame-de-Grâce, qui a, pour l'opposition, la responsabilité

de la sécurité du revenu, sera plutôt en commission demain. Alors, j'entends reporter la présentation que je souhaitais faire du programme 4 qui porte sur les mesures d'aide financière à demain et donc je peux tout de suite libérer les personnes qui, du ministère de l'Emploi et de la Solidarité, s'occupent de la sécurité du revenu. Je comprends que ce ne sera que demain que ces programmes qui les concernent seront étudiés alors que, cet après-midi, dans une autre commission qui est celle de l'économie et du travail, nous verrons l'ensemble des crédits qui concernent Emploi-Québec et donc l'ensemble des crédits qui, jusqu'à maintenant, étaient éparpillés dans différents programmes.

Alors, je constate que la gestion unifiée que nous sommes à implanter au niveau local et régional ne l'est pas encore au niveau de l'Assemblée nationale et qu'il faudra envisager, pour les travaux à venir, dans les années à venir, d'unifier au sein d'une seule et même commission l'ensemble de l'examen parlementaire des crédits du ministère de l'Emploi et de la Solidarité. Ce n'est pas le cas cette année. Alors, nous verrons cela dans deux commissions distinctes, mais on va faire avec, comme on dit, n'est-ce pas, M. le Président?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je m'excuse de vous interrompre, mais est-ce que je peux vous demander, comme président de la commission, ou peut-être vous suggérer de faire une demande écrite, comme ministre, pour exprimer justement ce que vous venez de manifester, s'il vous plaît?

Mme Harel: Excellent, parfait. Donc, nous allons tout de suite aborder, avec la collaboration du député de Verdun et des collègues membres de cette commission parlementaire, les crédits qui relèvent de la Régie des rentes. Je rappelle évidemment que ça n'est que la partie qui concerne les rentes du Québec et non pas des allocations familiales qui seront vues dans une commission ultérieure, sous la responsabilité de Mme la ministre de l'Éducation, de la Famille et de l'Enfance.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je comprends, avant de débiter, aussi, que le vote sur toute cette question-là, qui vous concerne, sera fait à la fin de la séance de jeudi avant-midi. Et, pour l'information des gens qui vous accompagnent, ceux qui ont à revenir demain, c'est demain après-midi à 15 heures, après la période des questions. Ça va?

Mme Harel: M. le Président, M. Legault m'accompagne ce matin. M. Legault est honoré que la commission s'intéresse suffisamment à la Régie des rentes pour avoir l'occasion de l'entendre dans un court laps de temps. Et

également, il est accompagné de M. Guy Lachance, qui est directeur du bureau du président et commissaire aux services à la Régie des rentes, et l'équipe qui administre, dont je suis frère aussi, M. le Président.

Je crois qu'il y a un bilan qui est un bilan extrêmement impressionnant de ce que la Régie des rentes du Québec a réalisé depuis un an, finalement. Depuis longtemps, mais en particulier depuis le compte à rebours de ce que nous allons examiner ici, en commission parlementaire.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie. À même le temps de Mme la ministre, est-ce que, M. le président, vous auriez le goût d'ajouter quelques commentaires?

M. Legault (Claude): M. le Président, les simples commentaires que je vous apporterai sont que, effectivement, nous reviendrons devant votre commission le 13 du mois de mai pour une reddition de comptes plus complète, mais que, ce matin, ça nous fait plaisir... Et je suis convaincu que le sujet est suffisamment large pour que l'on puisse trouver des réponses à toutes vos préoccupations. Et si, par malheur, quelquefois, il y aurait des répétitions entre aujourd'hui celle du 13 du mois de mai, on le comprendra très bien et on ne s'en offusquera point, soyez-en assurés.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On ne répète jamais trop les choses importantes. M. le député de Verdun, je vous invite pour vos remarques préliminaires.

M. Henri-François Gauthrin

M. Gauthrin: Si vous insistez, M. le Président, je peux refaire encore une fois le débat que j'avais fait à l'explication de l'adoption de la loi sur les modifications...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je n'insiste pas.

M. Gauthrin: ...de la Régie des rentes. Je n'ai pas l'impression qu'on ait bien compris, mais, enfin, je reviendrai dans mes questions là-dessus. M. le Président, il faut bien être conscient que, dans les crédits, dans la période des crédits, lorsque nous recevons la Régie des rentes, la Régie des rentes n'est pas vraiment un organisme budgétaire, c'est-à-dire l'Assemblée nationale ne lui vote pas de crédits. La Régie des rentes est un organisme autonome et même les dépenses que la Régie des rentes fait, elle les fait à même ses propres avoirs. Et même la Régie des rentes, M. le Président, est un organisme qui, au point de vue strictement analyse de crédits, verse de l'argent au gouvernement plutôt que se faire voter des crédits à même le fonds consolidé. C'était un peu important de bien le préciser. Donc, on n'aura pas ici, comme assemblée, à voter des crédits.

Il est clair néanmoins, M. le Président, que la Régie des rentes est un organisme extrêmement important,

qu'elle n'est pas soumise à la mécanique des engagements financiers et qu'on profite, de tradition, de cette période des crédits — ce que d'autres ministères on fait dans les engagements financiers — pour voir comment elle a pu dépenser en quelque sorte les montants d'argent qu'elle avait mis de côté pour sa gestion et son administration. Alors, vous comprendrez, M. le Président, qu'un certain nombre des questions que nous allons soulever sont plus de nature à rendre compte de ce qui s'est passé que de prospectives, parce qu'il y a ce cas un peu particulier avec la Régie des rentes.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Et je vous invite, M. le député de Verdun à poser... Oui, Mme la ministre.

Mme Harel: M. le Président, si vous permettez, il faudrait peut-être rectifier. La Régie des rentes ne verse pas de l'argent au gouvernement, mais, effectivement, elle rembourse les dépenses encourues au ministère du Revenu pour la perception — c'est bien le cas — des cotisations. En fait, c'est peut-être une question de formulation, mais elle a quand même son importance.

M. Gauthrin: Quand on rembourse, on verse de l'argent.

Mme Harel: La Loi sur les régimes complémentaires est, dans son application, totalement autofinancée par les honoraires.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va. Alors, les remarques étant terminées, il n'y a pas d'autres remarques.

M. le député de Verdun, je vous invite à poser la première question.

Discussion générale

Calcul des frais de perception à verser au ministère du Revenu

M. Gauthrin: Je ne voudrais pas faire de débat entre rembourser et... je voulais justement rentrer là-dedans. Puis on va commencer par le premier, parce que vous avez changé quelque chose, Mme la ministre. Vous êtes au courant que, le 25 mars 1998, vous avez fait passer un décret. Le décret a pour effet de modifier, en quelque sorte, les mécanismes de remboursement que — je vais utiliser un autre terme, je ne veux pas faire de débat sur «verser de l'argent» — la Régie versait au ministère du Revenu.

Il faut bien être conscient que la situation ante est la situation après le décret. La situation ante, le remboursement était un pourcentage des cotisations perçues, si je ne me trompe pas. Maintenant, ça va être un montant qui va être indexé périodiquement. Alors, moi, je voudrais savoir pourquoi vous avez fait ça? Quel était l'objectif des changements? Qu'est-ce que ça aurait eu pour effet dans

les équilibres financiers du gouvernement? Est-ce que ça augmente ou ça diminue les montants remboursés par la Régie au gouvernement? Alors, je fais référence au décret, pour être plus précis, M. le Président, du 25 mars 1998, quant aux mécanismes de remboursement — j'utiliserai le terme «remboursement» — par la Régie au ministère du Revenu.

• (9 h 50) •

Mme Harel: Effectivement, M. le Président, le député de Verdun a identifié un dossier qui a été important pour la Régie. Il s'agit d'une négociation que la Régie a initiée avec le ministère du Revenu et qui s'est conclue, en fait, à sa satisfaction. Alors, je vais demander à M. Legault de vous décrire les objectifs que la Régie avait au moment où les discussions ont commencé.

M. Legault (Claude): M. le Président, voilà, depuis de nombreuses années, il y avait une mécanique quelconque, qui était plus ou moins logique, qui s'appelait le compte des frais de perception que la Régie remboursait au ministère du Revenu. Ceci découlait d'une négociation — la dernière datait de 1985, je crois — avec les Finances particulièrement, même si l'application se retrouvait dans les mains du ministère du Revenu. Ce compte était à un niveau d'environ 28 000 000 \$ par année.

Ce compte de 28 000 000 \$, que l'on appelait «frais de perception», ne traduisait pas les coûts véritables. En fait, il était facile de constater que ça ne coûtait pas 28 000 000 \$ au ministère du Revenu et que, pourtant, on payait 28 000 000 \$. Il s'agissait donc de décortiquer ça et de retrouver la bonne application comptable. Il y a donc eu une analyse des frais encourus par le ministère du Revenu. On est arrivé à une méthode, essayant le plus possible de retrouver les coûts véritables, le vrai prix de revient. Et on s'est entendu à 14 100 000 \$.

Ce 14 100 000 \$ là traduit, avec quelques erreurs sûrement d'un côté ou de l'autre, les frais encourus par le ministère. Et voilà donc la charge qui sera celle, aux états financiers maintenant, qui apparaîtront prochainement, donc de 14 100 000 \$. Vous me direz spontanément: Mais quelle était donc cette différence de 14 600 000 \$ qui était quand même payée par la Régie? Dans ce 14 600 000 \$ là que l'on devait payer, il s'agissait d'une interprétation, qui est tout à fait correcte aussi, où le ministère devait verser à la Régie les sommes qu'elle était tenue de percevoir, donc c'est-à-dire que, dès qu'une entreprise a déclaré un niveau de masse salariale, même si le ministère du Revenu ne les a pas encore perçues, elle verse ces sommes à la Régie. Donc, ces argents-là s'en vont dans le compte de la réserve de la Régie.

Après un certain temps, quand vient le temps de tout balancer ça, on s'aperçoit qu'il y a des mauvaises créances. Donc, les argents ont été reçus par la Régie mais devraient être remis à ce moment-là. Également, à l'intérieur de toute cette mécanique-là, les gens qui paient en retard, ça produit des intérêts, lesquels intérêts sont dus à la Régie. Toute cette transaction-là se termine par un calcul qui, approximativement, atteint 14 600 000 \$. Ce 14 600 000 \$ là, c'est en quelque sorte des argents que

l'on a reçus dans le compte de la Régie, qui s'en vont à la Caisse de dépôt, mais que l'on doit au ministère des Finances, parce qu'il nous les a payés à l'avance. On les appelait des frais de perception, mais ce n'étaient pas des frais de perception. Donc, maintenant, la comptabilité sera mieux établie, les frais de perception seront de 14 100 000 \$ et cette transaction de trésorerie, en quelque sorte, on l'identifie et on la rebalance de temps à autre. Et donc, c'est beaucoup plus sain sur le plan comptable, mais ces deux méthodes-là devront être suivies dans le temps, c'est ça qui est le décret qui a été passé. Celles des opérations de trésorerie devront se rebalancer pour calculer les frais véritables que les Finances ont encourus, et c'est ça, à tous les cinq ans, qu'on reverra à balancer entre nous.

Quant aux 14 100 000 \$, on va raffiner les méthodes d'établissement de coût de revient. Et le ministère du Revenu est en train, comme tous les ministères et organismes au gouvernement, de peaufiner, de raffiner ces méthodes-là. Et, quand on arrivera au véritable coût de revient, peut-être qu'on devra lire 14 300 000 \$ ou 13 800 000 \$. C'est donc ça qui sera revu à tous les cinq ans. Pour ne pas que les écarts soient trop grands, il a été convenu d'indexer ce montant-là selon l'indice des prix à la consommation qui, ordinairement, se retrouve dans les coûts véritables, dans le coût de revient. Mais peut-être que les coûts baisseront; peut-être qu'ils augmenteront, ce dont je doute. Donc, on verra à restabiliser ces montants-là de façon régulière, de sorte que le régime encourra véritablement ces dépenses et que le programme pourra mieux ainsi démontrer quels sont ses véritables coûts alors que les frais de trésorerie viendront être appliqués directement à la réserve, donc là où ils devraient l'être.

C'est donc cette répartition, M. le Président, que l'on a tenté de faire, et que, après une négociation — je dirais plutôt une grande discussion parce qu'il n'y a pas eu de vis-à-vis dans ça — ça a été une recherche d'une méthode comptable plus saine.

M. Gautrin: Ça ne touche que la Régie des rentes du Québec, c'est-à-dire que ça ne touche uniquement que la dimension de la Régie des rentes du Québec, les autres programmes... Je sais que vous avez discuté dans une autre commission. Enfin, ça fait ce que vous avez dit au début, le fractionnement. Autrement dit, la responsabilité que vous avez sur les allocations familiales et éventuellement sur les perceptions qui seraient, si jamais il y avait une entente sur l'assurance parentale... À ce moment-là, il y aurait encore une nouvelle renégociation sur les mêmes bases avec le ministère du Revenu.

M. Legault (Claude): Concernant les allocations familiales, dans ce cas-là, il n'y a pas de frais de perception, mais vous avez raison quand vous faites l'analogie avec le régime d'assurance parentale. C'était une des raisons pour lesquelles on voulait immédiatement rendre plus transparente cette opération de frais de perception, sachant, du moins se préparant à la venue d'un régime d'assurance parentale où il y aura encore des frais de perception.

Et, ces frais de perception, on ne pouvait pas appliquer l'autre méthode, alors que celle qu'on a établie maintenant pourrait s'appliquer à tous les endroits. Donc, l'exercice a été fait en ayant une vue plus large que simplement le régime de rentes, mais étant le plus important des éléments, donc on l'a bâti de façon serrée, mais on pourra dorénavant l'appliquer à tout autre programme, soit le régime d'assurance parentale, et je suis convaincu que le ministère du Revenu pourrait vous expliquer où il en est dans sa démarche. Parce qu'on sait qu'il y a une démarche similaire qui devrait s'appliquer aux normes du travail et à toute autre forme de cotisation reçue par le ministère du Revenu.

M. Gauthrin: Alors, c'est dans l'ensemble de la gestion de faire apparaître la réalité des coûts le plus possible.

M. Legault (Claude): Voilà, c'est ça. Que chaque programme paie ses frais véritables.

M. Gauthrin: Est-ce que, disons, la base de l'entente que vous avez eue avec le ministère du Revenu, il y a un caractère public là-dedans? Est-ce qu'on pourrait en informer les parlementaires? Il est important pour nous de comprendre comment vous avez fait pour arriver aux 14 100 000 \$ et de pouvoir suivre ce qui va se passer dans le futur. Si vous pouvez nous en informer.

Mme Harel: M. le Président, je comprends qu'il serait possible certainement d'expliquer la méthode qui a été utilisée pour établir ce montant de 14 100 000 \$. Éventuellement, lors des travaux que la commission parlementaire, la même commission, fera le 13 mai...

Une voix: Le 13 mai?

M. Gauthrin: Le 13 mai, ou simplement si vous avez un petit document qui rappelle les grands principes que vous avez mis à l'intérieur.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ce serait intéressant, le 13 mai, de pouvoir... On apprécierait si vous pouviez préparer quelque chose pour le 13 mai.

M. Legault (Claude): M. le Président, malheureusement, je n'ai pas de document, mais, en préparer un, c'est une chose très simple, il s'agit de rebâtir à partir de deux ou trois pièces. Donc, on peut s'engager à vous le fournir dans les meilleurs délais. On me demandait si je pouvais le fournir pour la fin de l'après-midi. Je ne voudrais pas me commettre. Peut-être demain.

M. Gauthrin: Non, non. Honnêtement...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On s'entendrait pour le 13 mai.

M. Gauthrin: Écoutez, il n'y a pas urgence, mais simplement pour qu'on ait une idée comment vous y allez.

M. Legault (Claude): Tout à fait. Avec plaisir.

M. Gauthrin: M. le Président, donc, moi, j'ai terminé sur ce décret-là. Je veux revenir sur d'autres points.

• (10 heures) •

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Pas d'autres questions sur ça? Allez-y, M. le député.

Droit des personnes de moins de 54 ans de retirer un revenu temporaire de leur compte de retraite immobilisé

M. Gauthrin: Bon. Alors, je vais aborder une autre question. Avant de reprendre le cahier que vous nous avez déposé, sur un certain nombre de choses, il y a une autre question, je vous en ai d'ailleurs parlé avant. Un article de *La Presse*. Je pourrai le déposer, si vous voulez, de manière que vous puissiez être au courant, mais je pense que je vous en ai dit un mot avant. C'était une citoyenne, Mme Ginette Comtois, qui, semble-t-il, dans la rédaction des règlements de la loi n° 102... Alors, il faut que vous sachiez, la loi n° 102, vous vous rappelez, c'était la loi qui permettait de prendre une retraite anticipée. Alors, il y avait la possibilité de pouvoir retirer un revenu temporaire dans leur compte de retraite immobilisé, dans leur CRI. On avait échangé longtemps lorsqu'on avait discuté du projet de loi; c'était le 4 juin 1997, c'est-à-dire il y a à peu près un an. Or, le document, M. le Président, ça serait peut-être plus facile que j'en fasse le dépôt.

Document déposé

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On va en faire des copies.

M. Gauthrin: Qu'on en fasse des copies. Merci. Il semblerait que, dans l'application, réellement, il y a une technicalité dans les règlements qui empêche une citoyenne — et là c'était l'exemple de Mme Comtois — de pouvoir bénéficier de la loi. Je me permets, M. le Président, de le rappeler, les personnes qui ont quitté leur emploi avant l'âge de la retraite n'ont toujours pas accès à leur fonds de pension, comme le prévoit pourtant la loi n° 102 sur les régimes complémentaires de retraite. Il semblerait que ça soit une simple erreur technique dans la rédaction de la loi ou une résistance de la part des institutions financières. Je vous signalerai que, dans la rédaction de la loi, on avait travaillé assez pour essayer de voir toutes les possibilités, si vous vous en rappelez.

«Théoriquement, depuis le 1er janvier, les personnes de moins de 54 ans ont le droit de retirer un revenu temporaire de leur compte de retraite immobilisé — qui est un CRI — mais une erreur technique dans la rédaction du règlement empêche les banques de verser ce revenu aux personnes dans le besoin. "Les ficelles ont été mal attachées", soutient un agent d'information de la Régie des rentes du Québec, M. Rodrigue — je ne sais pas s'il est ici, aujourd'hui, mais, enfin, il a été cité ici. Selon lui, il

s'agirait d'une simple omission, d'une lacune dans le règlement. Les experts contactés par *La Presse* n'arrivent tout simplement pas à déceler l'erreur de rédaction du règlement.» Alors, on cite un M. Sergerie, de Scotia McLeod. Enfin, je n'irai pas dans le détail de ça.

Ma question, à la Régie ou bien ma question à la ministre, ça revient au même: Est-ce que vous vous êtes penché sur la réglementation? Y a-t-il réellement une lacune à l'intérieur de notre réglementation? Pourquoi une madame, comme Mme Comtois — vous êtes au courant, Mme la ministre...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On va arriver avec la copie.

M. Gauthrin: ...on va arriver avec la copie — ne peut pas bénéficier de la loi n° 102 telle que nous l'avons votée? Je pense qu'on avait voté unanimement, si mon souvenir est exact.

Mme Harel: Alors, M. le Président, le député de Verdun fait référence à cet article du journal *La Presse* du 7 avril 1998 qui rapporte le cas d'une dame aux prises avec une erreur qui a été introduite, non pas dans le projet de loi n° 102, mais dans le règlement.

M. Gauthrin: Ce n'est pas clair. D'après la Régie, ce n'était pas clair si c'était le règlement ou la loi. Pourtant, on avait bien travaillé la loi, je vous rappellerai.

Mme Harel: Ah oui!

M. Gauthrin: On ne pas dire qu'on l'avait passée sans la...

Mme Harel: Grâce à votre vigilance.

M. Gauthrin: Et grâce à votre coopération.

Mme Harel: Alors, cette lacune empêche donc cette dame de retirer des sommes dans son compte de retraite immobilisé à titre de revenu d'appoint. Et pourtant, comme vous le mentionnez, des porte-parole d'experts, notamment un porte-parole, je pense, de la Scotia McLeod — c'est ça? — soutient qu'il n'a pas vu d'erreur technique dans le règlement. Alors, le fait est que la Régie a constaté une erreur et, dès, je crois, mars dernier, a transmis au conseil d'administration de la Régie un projet de nouveau règlement qui modifie celui qui a été publié en décembre dernier. Alors, moi, j'ai signé le mémoire, qui est déjà inscrit au Conseil des ministres pour mercredi. Demain, c'est bien ça. Alors, c'est vérifié, c'est inscrit demain.

M. Gauthrin: Simplement, est-ce que vous allez suspendre les délais de publication? Parce que j'imagine que, ce genre de règlement, on n'a pas besoin de délais de publication.

Mme Harel: C'est ça. À ce moment-là, on a invoqué, dans le projet de décret qui va être examiné demain au Conseil des ministres, l'urgence de modifier le règlement. Et le règlement pourrait être publié dès le 20 mai. C'est bien ça, hein?

Une voix: Le 20 mai?

Mme Harel: Dès le 20 mai, me dit-on, en fait, dans la fiche technique qui m'a été préparée. Ça serait le 13. Si le Conseil des ministres approuve le décret demain...

M. Gauthrin: Ça prend tant que ça pour publier un règlement?

Mme Harel: ...ça pourrait être dès le 13. Et, si le Conseil des ministres... Je ne connais pas le...

M. Gauthrin: L'agenda.

Mme Harel: L'agenda. Parfois, ça peut être plus chargé ou pas, enfin. Il y a quand même l'obligation de 14 jours, minimum. Alors, cette obligation de 14 jours satisfaite amènerait donc l'application...

M. Gauthrin: Le 13 mai.

Mme Harel: ...le 13 mai. Je vais demander à Me...

Une voix: M. Lachance?

Mme Harel: Non, il n'est pas maître. Il est économiste.

M. Gauthrin: Il est économiste.

Mme Harel: Mais ça ne lui enlève rien...

M. Gauthrin: Et il n'en vaut que mieux.

Mme Harel: ...bien au contraire.

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Harel: Non, je dis ça...

M. Gauthrin: Je n'ai rien contre les avocats.

Mme Harel: Non, d'autant plus que j'en suis une, moi-même.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Tremblay (Louis): Louis Tremblay.

Mme Harel: Alors, Louis Tremblay.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Louis Tremblay.

Mme Harel: M. Tremblay est le conseiller au président, n'est-ce pas, M. Legault?

M. Legault (Claude): C'est bien ça.

Mme Harel: C'est bien ça? Alors, on va demander à M. Tremblay... À moins que M. Legault veuille ajouter quelque chose?

M. Legault (Claude): M. le Président, avec votre permission, je demanderais à M. Tremblay, parce que c'est hautement technique... Je sais que le député de Verdun a cette capacité de se promener allègrement à l'intérieur des choses très compliquées, mais, quant à moi, je préférerais que mon conseiller puisse vous entretenir, de sorte que ça soit le plus clair possible pour la commission.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. Tremblay.

M. Tremblay (Louis): La modification au règlement, qui a été adoptée au conseil d'administration du 20 mars, a une possibilité de portée rétroactive. C'est important de le dire. Parce que, à l'adoption de la loi 102, le 4 juin 1997, la Chambre avait prévu que l'adoption pouvait être rétroactive au 1er janvier 1998. Donc, le règlement qui modifie le Règlement sur les régimes complémentaires de retraite aura une portée rétroactive dès qu'il sera adopté par le Conseil des ministres et publié dans la *Gazette officielle* le 13 mai, normalement.

M. Gauthrin: Donc, rétroactif au 1er juin 1998.

M. Tremblay (Louis): Au 1er janvier 1998, parce que c'était la partie...

M. Gauthrin: Le 1er janvier, excusez. Le 1er janvier 1998.

M. Tremblay (Louis): ...sur les fonds de revenus voyageurs, M. Gauthrin. Aussi, dans l'article, il était question d'un M. Sergerie, de Scotia McLeod...

M. Gauthrin: Oui, Sergerie.

M. Tremblay (Louis): On l'a appelé, la journée où l'article est paru, pour lui expliquer le règlement, et il a bien compris qu'il y avait une erreur, à ce moment-là, avec l'explication qu'on lui a fournie.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): J'imagine que vous avez communiqué aussi avec la madame.

M. Tremblay (Louis): Ah, oui! La madame, on est en contact avec elle, je dirais, une fois par semaine, pour lui expliquer l'évolution du dossier.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Merci.

Mme Harel: Il va falloir, évidemment, M. le Président, aussi, l'expliquer aux journalistes pour que l'information soit diffusée...

M. Gauthrin: Est-ce que vous avez identifié beaucoup de cas? Souvent, ce qui se passe lorsque l'on voit un cas qui sort dans les médias, c'est qu'il y en a un certain nombre qui existent sur le côté qui n'ont pas sorti dans les médias. Est-ce que vous avez identifié un certain nombre de cas?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. Legault.

M. Legault (Claude): Nous n'avons pas identifié beaucoup de cas. Mais ce que nous avons fait dès qu'on a été saisi du problème: nous avons avisé toutes les institutions financières qu'il y avait un problème, que le problème était en train d'être corrigé, que le gouvernement en avait été avisé et que le tout se ferait rapidement et que le gouvernement avait l'intention de lui donner une portée rétroactive, de sorte que les institutions financières puissent sécuriser leurs clients immédiatement. Plutôt que d'attendre que les clients viennent vers nous, donc, le meilleur moyen, c'était de passer par cet intermédiaire que sont les institutions financières. Ça a été fait dès qu'on a trouvé...

M. Gauthrin: Et l'Institut des planificateurs financiers, ça serait aussi un véhicule...

M. Legault (Claude): Oui, voilà! Partout où on a pu entrer, nos contacts ont été avisés pour que les clients disent: Écoutez, ça n'est qu'une question de semaines, il n'y a pas de danger, vous ne perdez aucun droit, etc.

M. Gauthrin: M. le Président, est-ce que vous pourriez en informer — peut-être la ministre ou vous, M. le président de la Régie — les bureaux de députés? De fait, moi, je n'ai pas eu de cas qui m'ont été soulevés, mais peut-être qu'il y a certains de nos collègues qui peuvent avoir une fois un cas qui peut être soulevé. Comme c'est assez technique, ça serait bon que les bureaux de députés soient éventuellement avisés, si jamais il y a quelqu'un dans leur circonscription qui est touché par ce problème-là.

M. Legault (Claude): J'en prends bonne note, M. le Président. Et je tiens à vous dire que nous avons avisé 127 institutions financières. On a couvert tous les aspects. Et c'est peut-être la raison pour laquelle les bureaux de comté n'ont pas eu de problèmes avec leurs citoyens, parce que les institutions financières pouvaient fournir la bonne réponse le plus rapidement possible. Mais on en prend bonne note et on va faire en sorte que tout le monde ait l'information.

• (10 h 10) •

M. Gauthrin: Merci, M. le Président. Moi, j'ai terminé sur la loi n° 102.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On pourrait permettre au député de Saint-Hyacinthe de poser une question...

M. Gautrin: Avec plaisir, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): de discuter et on reviendra au député de Verdun?

Passage à l'an 2000 des systèmes informatiques

M. Dion: Merci, M. le Président. Je suis très heureux ce matin et je vous remercie d'être là pour répondre à nos questions, parce que, aussi curieuse que cela puisse paraître, en tant que député de Saint-Hyacinthe, je suis particulièrement intéressé par la Régie des rentes. Ceux qui connaissent un petit peu la configuration de mon comté sauront que c'est un vieux comté, en autant qu'on puisse parler de vieux au Québec, parce que notre société n'est pas millénaire, elle est quelquefois centenaire. Et on fête, cette année, le 250^e anniversaire de fondation de Saint-Hyacinthe. Ça a une relation avec la Régie, quoi qu'on pense.

Vous savez, une ville comme Saint-Hyacinthe est donc un lieu où, depuis longtemps, il y a des familles qui se sont développées et, avec l'urbanisation et l'industrialisation, un grand nombre des enfants de ces familles-là sont allés gagner leur vie à l'extérieur. Et ils reviennent très souvent finir leurs jours à Saint-Hyacinthe, ce qui fait qu'on a un taux très élevé de personnes âgées dans mon comté. On a entre autres l'Hôtel-Dieu, que vous connaissez peut-être, quelques-uns parmi vous, qui est un immense centre d'accueil pour personnes âgées. On a aussi cinq maisons mères de communautés religieuses, où on retrouve un très grand nombre de personnes en haut de 80 ans. Donc, ce qui se passe à la Régie des rentes est nécessairement important chez nous.

Vous savez, on a entendu parler de beaucoup de choses concernant l'arrivée des trois zéros, c'est-à-dire de l'an 2000, qui est sensée bouleverser l'humanité. Maintenant, on ne croit pas que c'est la fin du monde, mais on croit que ce sera la fin de certains programmes gouvernementaux ou, en tout cas, on le craint. Alors, M. Léonard a affirmé, la semaine dernière, que les systèmes informatiques qui auraient besoin d'être mis à jour pour accepter ces trois zéros-là sont déjà en voie de transformation, qu'il y aurait à peu près 50 % — il a mentionné 49 % — des travaux réalisés au niveau de l'ensemble du gouvernement.

J'aimerais donc demander au président de la Régie où on en est à la Régie... Parce que, pour la Régie, c'est vraiment très important, je pense, ce phénomène-là. C'est très important pour les gens de chez nous aussi et pour les gens de partout au Québec. Donc, où est-ce qu'en est la Régie dans ces transformations-là? Et quels sont les crédits qu'on peut voir, cette année, affectés à cette transformation?

Mme Harel: Vous comprendrez, M. le député de Saint-Hyacinthe, que, dans sa prévoyance, la Régie des

rentes a déjà débuté les travaux pour assurer la transition des services informatiques en l'an 2000. C'est quasi demain, l'an 2000, maintenant que le compte à rebours est commencé, n'est-ce pas. Quand on sait aussi l'importance que la Régie des rentes représente dans notre société, 3 000 000 de cotisants, 1 000 000 de bénéficiaires, alors, au total, c'est la majorité des adultes, ou presque, qui est concernée. Alors, je vais demander au président de la Régie des rentes de décrire toutes les étapes qui vont rassurer nos concitoyens et que la Régie des rentes va franchir d'ici l'an 2000.

M. Legault (Claude): M. le Président, je peux vous dire que c'est une question qui nous inquiète encore aujourd'hui. Mais ce qui est rassurant, c'est que ça fait longtemps qu'on s'en inquiète. On a commencé à s'en inquiéter ou, du moins, à réaliser ce problème en 1994. Et, si aujourd'hui on est capable de démontrer quand même des coûts élevés, mais des coûts quand même minimes par rapport à ceux qui seront engendrés pour des corporations d'envergure semblable à la nôtre, la raison, c'est que, ayant commencé tôt — vous savez qu'il y a une évolution constante dans le développement des programmes informatiques, donc on a commencé avec un plan d'action dès 1995, et toutes les modifications que l'on faisait à des systèmes informatiques depuis 1995 se faisaient en tenant compte de l'an 2000 — ces modifications, qui auraient eu lieu de toute façon, sont venues diminuer la charge et la pression dans le temps, comparé à ceux qui sont un peu à la dernière minute. Ceux qui sont à la dernière minute constatent que le prix des ressources, dans le secteur privé, à cause de la rareté des ressources, a augmenté de façon, je dirais, presque exagérée. Alors, les coûts augmentent de mois en mois. Vous faites appel à une ressource auprès d'une firme spécialisée et, le mois d'après, vous demandez une ressource supplémentaire et vous la payez 20 % de plus que le mois d'avant, et ça s'en va comme ça. Alors, ayant eu la chance de commencer très tôt, on a donc été sécurisé.

Je cherchais, dans mes notes, tout à l'heure — parce qu'on parle tellement par anachronisme, au gouvernement — on parle du CRISP. Le CRISP, c'est le Comité des responsables de l'informatique du secteur public. Alors, tous les grands spécialistes de l'informatique se sont regroupés alentour de ce qu'on appelle le CRISP. Le CRISP, ayant vu que la Régie des rentes était à l'avant-garde, nous a demandé notre expertise. Ils se sont servis du modèle de la Régie pour aider les autres à rencontrer leur planification. Et c'est d'ailleurs ce qu'a fait le Vérificateur général, qui est venu chez nous. Il nous a demandé de se servir également de notre planification pour s'assurer que tous les ministères et tous les organismes pourraient rencontrer les exigences de cette année 2000.

Vous me demandiez, M. le député de Saint-Hyacinthe, les engagements pour cette année. Pour cette année, les engagements seront de 485 000 \$ au Régime de rentes et de 100 000 \$ en allocations familiales. Et, si je dis «pour cette année», c'est qu'il y a eu des dépenses antérieures également de faites. Et le total de tout ça

viendra atteindre environ 1 100 000 \$. Mais, quand on parle des dépenses de cette année, pour nous, ça devrait être terminé avant la fin de l'année financière présente. Donc, on vise avoir tout terminé pratiquement pour la fin de l'année civile 1998. S'il reste quelque chose qui déborde, ce sera durant janvier suivant, peut-être. Donc, on aura une année complète pour s'assurer qu'on pourra faire les vérifications voulues et non pas arriver puis dire: Oh! on est prêt, l'an 2000 est dans trois jours. Il y a encore beaucoup de risques pour ceux qui seront trop à la dernière minute. On sait qu'il y a toujours des inquiétudes, en informatique, qui demandent des vérifications et des vérifications et du peaufinement des systèmes.

Donc, on est prêt pour le faire. On savait qu'il y avait beaucoup de gens qui pourraient s'inquiéter de ça. Quand on sait qu'on verse des rentes à 1 200 000 personnes, au Québec, pour des sommes totalisant 5 500 000 000 \$ et, compte tenu qu'il s'agit de sommes quand même modestes, ça veut donc dire que ce sont des loyers et des épiceries que l'on verse, donc c'est de l'argent qui vient en consommation de besoins immédiats. Alors, ce n'est pas de l'épargne pour plus tard, c'est des épargnes qui viennent dues pour consommation immédiate, et, à ce moment-là, les gens en ont besoin. Et on n'aurait jamais pu supporter la gêne de dire aux gens: On vous paiera trois mois plus tard parce qu'on est en retard dans nos calculs. Alors, heureusement que les conseillers qui me servent et qui servent le gouvernement ont été prévoyants. Et on peut vous assurer que le tout sera fait comme il se doit.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Si je comprends bien, ceux et celles qui ne l'auront pas prévu devront être gênés à partir du 1er janvier 2000.

M. Legault (Claude): Vous savez, je lisais dernièrement dans une revue spécialisée que, même s'il y a beaucoup d'inquiétude dans l'air, il n'y a pas de raison de tellement s'inquiéter pour le Québec, pour le Canada et même pour les États-Unis, où cet évènement est quand même très présent. Mais là où on craint des répercussions, c'est qu'aujourd'hui les marchés sont tellement tricotés entre eux, alors, qu'arrivera-t-il du fournisseur de pièces qui, lui, est aux Indes, à Taiwan ou ailleurs si, lui, il n'est pas prêt? Alors, donc, c'est là qu'il y a une pression sur le commerce mondial qui va s'exercer. Et on surveille beaucoup l'année 1999 pour voir comment chaque fournisseur devra être prêt à répondre. Mais les grandes corporations nord-américaines seront prêtes, j'en suis convaincu. Mais c'est tout le côté qui vient apporter un ombrage sur tout ça. Alors, quant à nous, autant nous que nos fournisseurs...

● (10 h 20) ●

Juste en aparté, je vous dirai, par exemple, qu'à la Caisse de dépôt c'est évident que tous les marchés devront être surveillés de très près. Mais, maintenant, on se doit, par toute l'application de nos contrats de gestion immobilière que l'on a, de s'assurer que, dans chacun des

immeubles que l'on détient — et on en détient à l'étranger également — les plans sont faits pour répondre aux besoins de l'an 2000, pour les systèmes de chauffage, les systèmes d'appoint, ascenseurs, etc., et on en a dans tous les pays du monde. Donc, l'inquiétude, ce n'est pas de dire: Est-ce que c'est prêt chez nous? mais: Est-ce que c'est prêt partout où j'ai des services qui me sont rendus? Alors, c'est une grande préoccupation. Et je vous dis franchement que je suis bien heureux qu'on n'ait souligné le problème en 1994, parce que, je vous le dis bien humblement, ce n'est pas moi qui l'ai découvert

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Merci. M. le député de Saint-Hyacinthe, est-ce que ça répond...

M. Dion: Merci, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le député de Verdun, je reviens à vous.

M. Gautrin: Merci. Toujours sur la question informatique, vous aviez eu un décret en juin 1997, ça veut dire il y a un an, pour deux contrats informatiques pour l'implantation des modifications à la réforme, une autorisation pour un contrat de l'ordre de 1 000 000 \$ et de 1 500 000 \$. Ces contrats ont été passés, et le plan informatique est sur pied? Décret du 25 juin 1997.

Mme Harel: Oui, c'est à quel onglet? Donc, on reprend le cahier, à ce moment-là, des renseignements généraux? Non?

M. Gautrin: Non, non, ce n'est pas dans le cahier. Je ne sais pas, je ne l'ai pas retrouvé dans le cahier comme tel. Vous comprenez, c'est difficile. Et ce n'est pas une critique que je fais, parce que lorsque nous étions au ministériel, on faisait exactement la même chose. Je n'ai pas retrouvé ces contrats qui étaient les contrats... Donc, vous avez eu l'autorisation de passer des contrats par un décret du 25 juin 1997 pour la mise en oeuvre de la nouvelle politique. Vous savez, c'était juste après les modifications au Régime de rentes. Alors, est-ce que vous les avez passés? J'imagine que vous les avez passés. Et avec quelle compagnie? Où est-ce que, moi, je devrais les retrouver?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Vous avez bien compris la question?

M. Gautrin: Non, mais c'est parce que...

Mme Harel: C'est un appel d'offres qui a eu lieu le 25 juin 1997.

M. Gautrin: Et on le retrouverait dans le cahier.

M. Legault (Claude): On prend deux petites secondes pour le retrouver et, comme ça, on vous l'indiquera, vous l'aurez en main, vous aussi.

Mission en Chine

M. Gauthrin: Ça marche. Alors, là, on va reprendre le... Alors, moi, j'ai terminé tout ce qui n'était pas du cahier. On peut revenir dans votre cahier que vous avez déposé. J'arrive donc sur le premier item, parce que c'est le premier, que sont les voyages. Je ne pose, en général, pas de question sur les montants des voyages, mais il y en a un qui m'intéresse, pour savoir plus, en termes de prospective, les développements qui pourront en arriver... Un de vos vice-présidents, M. Lacroix, a été en Chine pour — vous dites «participants chinois et canadiens à une mission» — probablement, voir éventuellement des ententes entre le Régime de rentes et le marché énorme qu'est le développement des régimes de pension en Chine. Je ne sais pas. C'est un contrat de services. Je ne conteste ni le montant, ni la... mais je voudrais savoir si ça peut s'ouvrir sur des choses pour le futur.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est à la dernière page des voyages hors Québec.

Mme Harel: C'est à quel onglet, déjà, M. le Président?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Il n'y a malheureusement pas d'onglet.

M. Gauthrin: Nous, on n'a pas d'onglet. Voyez-vous, madame, la différence entre les ministériels et l'opposition, c'est que l'opposition n'a pas d'onglets. Et je ne vous critique pas, parce qu'on faisait la même chose lorsqu'on était ministériels.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la ministre, si vous prenez la question 3, la dernière page sur les voyages hors Québec. À la question 3, c'est ça?

Mme Harel: Alors donc on fait référence à la mission de M. Marc Lacroix, lors de la mission en Chine du premier ministre à Beijing, plus précisément.

Une voix: C'est une semaine avant.

Mme Harel: Ah! c'est une semaine avant. Donc, M. Legault va vous décrire l'aspect fructueux de ce voyage.

M. Legault (Claude): C'est une mission qui était organisée par le Canada et qui a invité la Régie des rentes. Parce qu'il était question du Régime de pensions du Canada qui était sollicité, en quelque sorte, par la Chine afin de mieux comprendre le fonctionnement de ce régime. Le Régime de pensions du Canada avait tous les outils en main pour être capable de fournir de bonnes réponses, sauf pour une partie importante du dossier, qui est le rôle de la Caisse de dépôt, qui vient compléter le rôle de la Régie des rentes, au Québec. Et, on le sait, quand je dis qu'ils ont les outils en main, puisqu'ils sont en train de créer

Investissement-Canada, mais, par contre, ils n'avaient pas l'expertise. Alors, c'est une des raisons sûrement qui les a incité à penser au Québec.

Également, je dois dire que M. Lacroix, qui est le vice-président de la Régie, responsable des services à la clientèle, a établi d'étroites relations avec le Régime de pensions du Canada, et les échanges sont très fructueux, et ça apporte des avantages aux deux grands régimes. Pour ce qui est de la Chine, ces rencontres, qui sont quand même assez difficiles, parce que, toujours passer à travers des interprètes, on n'était pas certains, je vous dirais bien franchement...

Mme Harel: Y étiez-vous?

M. Legault (Claude): Non, je n'y étais pas. C'est M. Lacroix qui représentait la Régie, dignement. On n'était pas certains d'avoir été bien compris comme on le souhaitait. Eh bien, je peux vous dire...

M. Gauthrin: Vous savez, j'ai tellement d'expérience de ne pas être compris.

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Harel: Est-ce une expérience plus douloureuse quand c'est dans sa propre langue?

M. Legault (Claude): Mais, heureusement, on a donc constaté, très peu de temps après, que le Québec avait été bien compris. La Chine s'est adressée au Québec et est actuellement à la recherche, par appel d'offres, pour trouver des spécialistes au Québec dans le but de mettre sur pied de tels régimes en Chine. Et, pour répondre à cet appel d'offres, c'est par le biais de la Caisse de dépôt qu'on a fait des contacts. Et ces contacts-là, par la filiale internationale CDPQ... Je suis en discussion avec M. Lamothe et avec M. Scraire, évidemment, pour que la Régie participe, justement, à l'élaboration de cet appel d'offres pour s'assurer qu'on va bien y répondre. Ce n'est pas la Régie qui va faire le travail. Peut-être, éventuellement, devons-nous prêter une ressource ou garder une certaine expertise, mais bien sûr qu'on serait pleinement défrayés. Et, quand je dis «pleinement défrayés», ce n'est pas simplement se faire rembourser le salaire de l'actuaire qui serait là, mais le salaire et toutes les autres dépenses afférentes.

Alors donc on pense que c'est nouveau. Le Québec n'a jamais exporté de savoir-faire dans ce domaine. Et on se rend compte qu'il y a beaucoup de demandes qui pourraient venir de l'Amérique du Sud. On a déjà fait une action semblable avec l'ACDI, pour ce qui est de l'Indonésie; c'était pour la mise sur pied d'un régime complémentaire de retraite, à ce moment-là. Et, donc, en s'apercevant qu'il y a des marchés pour ça qui s'ouvrent... Je suis représentant pour le Québec à l'Association internationale de la sécurité sociale, et ma prochaine démarche est justement de rencontrer le secrétaire général pour lui offrir notre collaboration dans ces secteurs très spécifiques

où le Québec... La Régie des rentes n'a rien à en retirer, mais elle est capable d'aider à ce que le Québec se positionne pour offrir de tels services. Et c'est dans ce sens-là — et je vous réponds, je prends un peu la place de M. Scraire, mais je sais qu'il a eu l'occasion de le dire à d'autres de vos collègues dernièrement — que la Caisse, lorsqu'elle investit à l'étranger, c'est souvent dans le but de chercher des canaux qui vont faire que les capitaux étrangers vont venir au Québec et que le savoir-faire du Québec va s'exporter.

Il y a quelques placements en immobilier qui ont été faits, mais ces placements en immobilier n'ont pas été faits pour aller bâtir des maisons avec du matériel. C'était au Viêt-nam. C'étaient des maisons préfabriquées, de technique québécoise, donc c'était pour accompagner des producteurs québécois vers l'étranger. Donc, ici, on parle de producteurs de services en régime de retraite, donc de grandes firmes d'actuaire-conseils qui pourront exporter le savoir du Québec, avec l'assistance de la Caisse de dépôt comme facilitateur et de la Régie des rentes comme détenant une grande expertise dans le domaine.

Mme Harel: Vous savez qu'on pourrait envisager cette exportation du savoir-faire des grandes firmes d'actuaire-conseils, par analogie, de la même façon qu'on a pu exporter le savoir-faire des grandes firmes d'ingénierie, par exemple.

● (10 h 30) ●

M. Gauthrin: Écoutez, c'est pour ça que je pose la question, parce que ça m'intéresse énormément, ce que vous faites là-dedans. Mais il faut quand même rester dans des niveaux comparables. La Chine, en termes de masse de population, est tellement non comparable avec le Québec. Il y a des problèmes d'échelle énormes. À moins que ce soit des plans de régimes de rentes sur des petits États... Et même, encore là, un petit État chinois, c'est un gros État. Mais, comme vous dites, avec raison, Mme la ministre, c'est la chance, après, d'avoir appris une politique d'impartition que pourrait avoir la Régie pour être en mesure de positionner les firmes québécoises sur la scène internationale. Si vous êtes capable d'avoir un maillage qui soit bien tissé, que vous soyez en mesure d'avoir aussi de l'ouverture vers les politiques d'impartition, comme Hydro-Québec a eu dans le temps... Le modèle de développement qu'Hydro-Québec a su avoir, c'est peut-être un sur lequel vous pourriez peut-être vous inspirer en termes de l'impartition qui a remis au monde après, bon, les firmes d'ingénieurs-conseils dans le cas d'Hydro-Québec.

M. Legault (Claude): M. le Président, lors de cette visite, en Chine, de M. Lacroix... peu de temps après, les Chinois sont venus ici au Québec et on a profité de l'occasion pour organiser une rencontre avec cette délégation chinoise et le Mouvement Desjardins. Il était à la recherche de structures corporatives financières. Donc, la Caisse avait fait une présentation ainsi que le Mouvement Desjardins. Et un des endroits qui est en demande actuellement — j'ai de la misère avec ma prononciation chinoise — ...

M. Gauthrin: Allez-y.

M. Legault (Claude): ...la province du Liaoning, alors, c'est dans le nord de la Chine.

Une voix: On ne peut pas vous corriger.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Legault (Claude): Ha, ha, ha! Il s'agit d'un régime de 9 000 000 de cotisants.

M. Gauthrin: Là, on parle de quelque chose qui commence à être...

M. Legault (Claude): Donc, on s'aperçoit qu'il n'est pas nécessairement question d'un grand régime national seulement, mais de certains secteurs aussi mais qui sont de tellement grande envergure que le plus petit dépasse déjà celui du Régime de rentes du Québec. Donc, notre expertise est dans ces schèmes d'action là.

Donc, pour l'instant, on est en train de positionner le marché québécois. Et quand on sait que les demandes vont être à l'infini, je pense qu'on est peut-être probablement les premiers à entrer dans ce marché-là puis on voudrait favoriser le Québec dans toute son expertise qui est très grande dans le domaine.

M. Gauthrin: Moi, j'aimerais vous demander, M. le président — vous publiez évidemment, chaque année, un rapport d'activité — que, dans votre rapport d'activité, la suite de ce nouveau champ que la Régie pourrait avoir soit évoquée dans votre rapport d'activité. Comme parlementaire, moi, je suis intéressé à savoir — remarquez que je pourrais toujours poser la question — ce qui se passe là-dedans.

M. Legault (Claude): Mes adjoints me font remarquer, M. le Président, que ce régime...

M. Gauthrin: Que c'était déjà dans l'ancien?

M. Legault (Claude): Non, ce n'est pas ça. Je m'excuse. On prend bonne note, je vous assure. Le régime dont je vous parle, de cette province du Liaoning — ou à peu près, là — c'est que ce régime-là est complètement manuel et ça couvre 9 000 000 de personnes. Donc, on voit que, en plus de l'expertise technique sur le plan de bâtir un régime, voyez-vous toutes les opportunités pour les firmes informatiques de s'adjoindre...

M. Gauthrin: Vous savez tout ce qu'on peut faire avec un boulier compteur.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Legault (Claude): Ha, ha, ha! Mais je n'ai jamais su comment ils écrivaient 9 000 000 avec un petit boulier large comme ça.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie. Est-ce que, M. le député, vous voulez...

M. Gautrin: J'ai terminé sur les voyages, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je pourrais demander au député de Maskinongé de prendre la relève quelques minutes.

Information sur les droits des participants

M. Désilets: Oui, s'il vous plaît. Merci, M. le Président. Le métier de parlementaire, ça nous fait apprendre. C'est intéressant, c'est riche, parce qu'on apprend plein de choses. Je reviens un peu à la première question, tantôt, du député de Verdun, puis ça fait suite un peu à la dernière, au niveau de l'information. Comment la population du Québec peut être informée sur les plans de régimes de retraite, sur ses droits? Comment on planifie tout ça, là? C'est une question d'information, tout simplement, là. Parce que je me dis: La base de la démocratie, c'est l'information, connaître nos droits. Est-ce qu'il y a un mécanisme au niveau de la Régie des rentes qui met en lumière toutes ces informations-là qui pourraient être rendues publiques dans les maisons? Ou comment on peut, là...

Mme Harel: Oui. M. Legault va vous présenter le dispositif qui est mis en place pour favoriser justement la connaissance concrète des droits des participants.

M. Legault (Claude): Vous avez sûrement, en tant que députés, reçu dans vos bureaux respectifs un dépliant qui s'intitule *Un geste important, la réforme du Régime de rentes*.

Une voix: Ah oui!

M. Legault (Claude): Nous avons également fait en sorte que, dorénavant, les députés — ha, ha! il y en a un qui est bien...

M. Désilets: Il est bien outillé.

M. Legault (Claude): ...bien garni. C'est que les députés reçoivent l'information avant qu'elle soit diffusée par la Régie. Vous recevrez dorénavant et vous recevrez dans vos bureaux respectifs tout ce que l'on s'appête à faire en matière d'information à la clientèle. Bien entendu qu'avec la réforme qui vient d'être votée par vous, ça a augmenté notre tâche, mais ça l'a rendue encore plus facile parce que ça a créé un intérêt plus grand de la part de la population.

Une chose qui avait été commencée il y a longtemps d'ailleurs, c'est le relevé de participation. Le relevé de participation, j'en parle ici à une assemblée connaissante parce que vous avez tous et toutes reçu le vôtre déjà. On l'a envoyé à tous les parlementaires. Eh

bien, ce relevé de participation, ça fait longtemps que ça existe, mais c'était peu connu. Il fallait que les gens viennent le chercher. On a donc rafraîchi nos méthodes de communication et d'approche de la clientèle et on s'est mis des défis, des défis impossibles à rencontrer. Le jour où j'ai dit aux gens que je voulais qu'on en émette 500 000 au cours de la dernière année, on en avait émis à peine 200 000 l'année d'avant. Donc, de faire passer la barre à 500 000, ça semblait impossible. Eh bien, la barre n'était pas si haute, on en a émis 523 000. À 523 000, ça veut donc dire que l'objectif qu'on s'est donné, c'est que tous les citoyens et citoyennes le reçoivent en moyenne à tous les six ans. Puis on dit en moyenne parce qu'une personne peut le demander après deux ans, et on va le lui donner.

Mais, si on pouvait couvrir la population et que tout le monde le reçoive à tous les six ans, cinq ans, sept ans, qu'est-ce que ça va faire? Ça va faire en sorte qu'on va enlever dans l'esprit des gens deux choses. D'abord, les gens pensent souvent que c'est une taxe. Ils paient la Régie des rentes comme ils paient de l'assurance-chômage, comme ils paient autre chose. Ils ne savent pas du tout où ça va. Dans le cas du Régime de rentes, il faut leur faire comprendre que c'est un régime de rentes et que c'est à eux et que les cotisations sont à eux, elles sont identifiées. Donc, ce relevé leur dit où ils en sont.

Mais on a visé les clientèles qui sont à la porte de la retraite. On en envoie de façon automatique aux gens qui ont 59 ans et six mois, on leur en envoie un pour dire: Peut-être que vous voudrez la prendre à 60 ans, parce que vous pouvez l'appeler à 60 ans. Également, à 64 ans et six mois, s'ils ne l'ont pas prise avant, ils en reçoivent un autre automatiquement, et ainsi de suite. On dit: Les gens doivent être informés avant de la prendre. Mais pourquoi est-ce qu'il faut mettre tellement d'efforts là? C'est que, bien souvent, c'est la première fois qu'ils ont connaissance d'un relevé de participation. Dans l'avenir, ce qui sera fait, c'est que les travailleurs et travailleuses, à partir de l'âge de 23, 24 ans, vont recevoir leur premier relevé de participation. Ce qu'ils vont faire avec ça? Ils vont le jeter dans la poubelle. Quand ils vont recevoir le deuxième vers l'âge de 28, 29 ans, ils vont dire: Ah! il me semble que j'ai déjà vu ça. Et quand ils vont recevoir celui vers l'âge de 35 ans, ils vont dire: Ah! c'est utile, ça. Et quand les gens vont leur dire: Est-ce que tu paies des taxes au gouvernement pour ça? Ils vont dire: Non, j'investis dans mon régime de rentes. Ça va donc devenir dans les moeurs. Et quand les gens vont sentir qu'ils investissent là, ils vont arrêter de se dire: Mais y «va-tu» avoir de l'argent dans ça? Il est où, l'argent? Le gouvernement «va-tu» piger dedans? Autant de langages populaires qu'on entend et que c'est notre tâche de rencontrer les exigences de la clientèle et de faire en sorte d'enlever, de diminuer l'appréhension qu'ils ont.

● (10 h 40) ●

On avait de la difficulté et on a eu beaucoup de difficultés à rencontrer l'objectif de 500 000. Mais il faut se dire qu'il va y avoir des méthodes différentes qui vont nous faciliter la tâche. C'est que, dorénavant, de plus en plus, on va passer par les grands employeurs. Je sais, par

exemple, que Bell Canada vient d'accepter. Parce qu'il y avait eu une modification dans la dernière loi que vous avez votée, il y a eu une entente, ça a été discuté avec la Commission d'accès à l'information, où l'employeur qui nous envoie la liste de ses employés, on retourne auprès de l'employeur, mais sous enveloppe scellée, les informations de chacun des travailleurs et des travailleuses. Donc, c'est confidentiel. Mais, en agissant ainsi, bien, c'est facile à comprendre que, si j'en émet 500 000 par année et que je sauve l'enveloppe, le timbre, bien, à un moment donné, je viens de sauver à peu près 1 \$ par émission, donc 500 000 \$ par année. Donc, il faut trouver des grands employeurs. Tout dernièrement, pendant ma période de vacances, juste les gens que j'ai rencontrés... ville de Laval vient d'accepter d'en envoyer à tous ses employés. Le magasin Club Price Costco vient d'accepter. Le Service de police de la Communauté urbaine vient d'accepter. Et, pour être certains qu'on aura notre objectif l'an prochain, le Conseil du trésor vient d'accepter de l'envoyer à tous les employés du gouvernement et des grands réseaux. Donc, on en a 360 000 déjà qui seront émis au cours de cette année-là. Donc, en agissant ainsi, on est certains.

Aussi, on doit briser une mauvaise perception dans le privé, où les gens disent: Moi, ma Régie des rentes, je ne la recevrai jamais; je me fais voler ma Régie des rentes. Mais les gens ne se font pas voler leur Régie des rentes. Tous les fonctionnaires — et ça inclut nous dans cette salle, autant les députés que les employés de la fonction publique — notre retraite est une retraite coordonnée. Donc, quand arrive le temps de la retraite — on a 58 ans, 60 ans, 62 ans — on part avec un revenu. Mais, à 65 ans, notre régime privé diminue notre revenu parce qu'il sait que le régime public arrive. Mais, s'il fait ça, vous avez quand même la pleine valeur de votre régime, puis il l'a donnée de façon différente parce qu'il sait que vous allez recevoir votre Régie des rentes à ce moment-là. Les gens ont l'impression qu'ils ne recevront pas leur Régie des rentes en disant: Moi, je me fais voler ma Régie des rentes. Par le relevé de participation, les gens constatent que ça va leur être payé à eux et que, là, c'est ton régime privé qui, lui, est modulé pour mieux planifier la vie à la retraite. Donc, il y a plusieurs utilités à ce relevé de participation.

Et la campagne d'information qui a été faite se continue. Il y en a eu une vaste faite pour le régime, pour l'évolution, pour l'amélioration du régime. Mais il faut savoir que, dans les rencontres que la Régie fait, on assiste à des cours de préparation à la retraite et, dans ces séances d'information, 14 300 personnes ont été rencontrées, donc, ont reçu leur relevé de participation. Dans les salons, salons d'épargne-placements, etc., on en remet au-dessus de 5 000. Par l'entremise des employeurs, l'an passé, ça a été au-dessus de 200 000, simplement par les employeurs. Donc, on s'aperçoit également que...

On a fait 40 entrevues à la radio suite à la bonification du Régime et, à chacune d'elles, on a parlé du relevé de participation. Je peux vous dire que, sur d'autres aspects du service à la clientèle, à cause de l'arrivée, par exemple, des allocations familiales, l'arrivée de la réforme

du Régime de rentes, c'était déjà venu engorger un peu nos lignes téléphoniques. Mais, quand on arrive puis qu'on dit sur les ondes de la radio: Demandez donc votre relevé de participation, vous n'avez qu'à appeler à la Régie, on rend service à la population, mais on ne rend pas service à nos préposés aux renseignements parce que, le lendemain, c'est nos téléphones qui sonnent. Et c'est un outil, et il m'a été donné de le vérifier lors de cette campagne... Chaque fois où j'ai été dans des postes de radio ou de télévision et que j'ai parlé de ça, dans la salle où j'étais, les caméramans, les interviewers, il y en avait toujours deux, trois, la moitié qui disaient: Oui, oui, moi, j'en ai eu un. Parce qu'on a écrit à 1 000 000 de citoyens également, avec Finances du Québec, pour entrer dans les foyers et dire: Mais demandez-le. Et là c'est rendu maintenant connu. Encore un an ou deux et les gens ne vous en parleront plus, ils vont dire: Bien oui, je l'ai. Tout le monde l'aura.

Et ne vous gênez pas, si vous voulez, dans vos bureaux de comté, recevoir davantage de formulaires simples à compléter, vous en avez déjà à votre disposition, mais je vous invite à renouveler vos commandes et à en distribuer partout. Et si vous en voulez pour donner à d'autres endroits... Moi, je peux vous dire que mon barbier, qui est un italien, je lui avais fourni le sien et celui de ses adjoints. Il était tellement impressionné de ça, il a dit: Je l'ai montré à mes amis dans ma communauté italienne. Mais j'ai dit: Regarde, on va faire mieux que ça. Je lui ai donné une pile de brochures en disant: Bien, demande à tes amis qu'ils le complètent. Il dit: Vous voulez dire que vous pouvez le faire pour tous mes amis? J'ai dit: Oui, regarde, ça nous fait plaisir, c'est ça qu'on veut. Donc, il faut trouver le moyen de le diffuser le plus largement possible.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie. Est-ce que ça va, M. le député?

M. Désilets: Oui, ça me va.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): J'aurais le goût, avant de repasser la parole au député de Verdun, de peut-être juste porter à votre attention... Je reviens sur la question de la Chine, puis Mme la ministre pourra y penser en même temps. Mais est-ce que ça ne serait pas quand il y a des occasions très spéciales au niveau de la Régie, comme ça, de ce genre de sujet là, est-ce que ça ne serait pas une occasion où un ou deux membres de la commission parlementaire des affaires sociales, pour question d'expérience — et on a à prendre souvent des décisions — et de décisions à prendre dans le temps, est-ce que ça ne serait pas une occasion, ça, où on pourrait avoir une communication plus étroite et un échange, où, comme commission, on pourrait demander à un ou deux membres d'assister? On peut voyager peut-être moins, mais au moins à Québec, quand ces gens-là viennent, ça serait, je pense, intéressant. En tout cas, j'aimerais ça apporter ça à votre réflexion. M. le député de Verdun.

Dépenses en publicité

M. Gautrin: M. le Président, je vais poursuivre exactement dans la ligne où le président a terminé, donc je vais entrer dans les dépenses de publicité. Je comprends bien qu'il a, en partie, répondu par les relevés de participation. Je vous rappellerai, M. le Président, que, l'année dernière — parce que vous comprenez bien qu'on conserve les documents que vous nous donnez d'année en année — dans l'étude des crédits 1997-1998, et là on fait 1998-1999, en 1997-1998, lorsque vous prévoyiez, donc les dépenses que vous prévoyiez en termes de publicité étaient de l'ordre de 190 000 \$, et ce, fractionnés de la manière suivante: publicité relative aux programmes, 110 000 \$; publicité obligatoire, 10 000 \$; publicité Bureau d'accueil périodique, 70 000 \$.

Si je reprends, maintenant, Mme la ministre — ça va être l'onglet sur la question 4, j'imagine — la réalisation de l'année 1997-1998 a été de 991 980 \$ fractionnés de la manière suivante: 205 000 \$ pour les activités courantes; 61 000 \$ pour les allocations, pour le programme de la publicité sur les allocations familiales; 725 000 \$ pour la publicité sur la réforme du Régime de rentes. Mme la Présidente, je comprends, d'une part, dans le cadre des activités courantes... j'imagine que c'était à cet item-là, la diffusion du relevé de participation; les coûts des relevés de participation émarginent à «activités courantes», j'imagine que c'est cela, l'augmentation?

Mme Harel: Alors, en matière...

M. Gautrin: J'ai une deuxième question. Je vais les mettre toutes ensemble et, après, on pourra répondre, si vous voulez. Vous avez fait après une énorme publicité sur la réforme du Régime de rentes. Je ne vous critique pas. J'aurais aimé qu'elle soit un peu plus nuancée. Je croyais avoir essayé d'expliquer longuement à quel point ce que nous avons voté ici ne réglait pas tous les problèmes, mais était basé sur l'évaluation actuarielle. Si vous voulez m'écouter encore, je peux vous faire une heure de discours sur l'évaluation actuarielle de 1994. Et lorsqu'on va avoir la nouvelle évaluation actuarielle, peut-être que vous allez dépasser le 10 % nécessaire comme cotisation d'équilibre — enfin, on va l'avoir bientôt.

Ma question est la suivante, c'est d'explicitier un peu les dépenses de publicité que vous avez faites. Vous avez commencé à le faire, mais est-ce que je comprends bien ou pas? Deuxièmement, c'est dans les prévisions, et là j'ai un problème. Dans les prévisions, les dépenses pour activités courantes passent de 205 200 \$ à 690 000 \$, à cet item-là. Alors, qu'est-ce qui justifie cette augmentation importante? Alors, je comprends que celle qui touche la réforme du Régime de rentes va être normalisée à 100 000 \$, ce qui est plus normal. Mais vous comprenez les deux questions? Quoique je comprends qu'il y a eu des éléments de réponse de donnés.

Mme Harel: Alors, Mme la Présidente, les questions de M. le député de Verdun portent sur les

dépenses en publicité, tant en 1997-1998 que celles prévues pour 1998-1999, n'est-ce pas?

M. Gautrin: Et, Mme la ministre, il y a aussi l'énorme distorsion qu'il y avait entre ce qui avait été prévu l'année dernière lorsque nous nous étions rencontrés, et, si vous ne l'avez pas en main, je pourrais peut-être vous déposer ce qui était le cahier de l'année dernière — est-ce que vous l'avez en main ou pas? — où, à ce moment-là, vous prévoyiez des dépenses de l'ordre de 190 000 \$. Est-ce que vous l'avez en main ou est-ce que je peux le déposer, si vous voulez?

Mme Harel: Non, mais je me rappelle de ça, en fait.

M. Gautrin: Une photocopie peut-être pour les membres de la commission.

• (10 h 50) •

Mme Harel: En fait, il s'agissait tout simplement des dépenses courantes, alors que, entre-temps, évidemment, une réforme majeure a été adoptée et on ne pouvait pas présumer de son adoption puis faire un crime de lèse-Assemblée nationale.

M. Gautrin: Mais vous pouviez penser quand même que peut-être il y avait des chances que...

Mme Harel: De toute façon, les informations qui vous ont été transmises sont à l'effet que les dépenses ont totalisé 991 980 \$, dont 205 000 \$ en activités courantes, 61 980 \$ à l'égard de la réforme des allocations familiales, et 725 000 \$ à l'égard de la réforme du Régime de rentes. Ça, c'était donc pour l'année passée. Alors, cette année, il y a, comme vous le mentionniez, un renversement, puisque l'essentiel des prévisions de dépenses, qui totalisent 790 000 \$, va être consacré aux activités courantes, 690 000 \$, et 100 000 \$ seulement à la réforme du Régime de rentes.

Alors, ce qu'on appelle «activités courantes», M. Legault va certainement pouvoir compléter tout ça, mais c'est la promotion du programme de simulation des effets du partage des gains puis la promotion du relevé de participation. C'est exactement ce dont on vient de parler avec la demande de relevé de participation. C'est également des activités...

M. Gautrin: Autrement dit, ce document-ci, la diffusion de ce document-ci... enfin, celui-ci, il y en a peut-être d'autres. Vous avez montré l'autre; moi, je montre celui-ci avec, à la page arrière, la demande éventuelle. Ça, c'est 400 000 \$, c'est ça?

Mme Harel: Ça, c'était, cette année, 205 000 \$ et, l'an prochain, ce sera 690 000 \$. Il s'agit aussi de placements qui se font par l'entremise des médias écrits: journaux, revues. Le contrat a été confié à la société Cossette communication marketing. Il y a aussi, dans ces dépenses d'activités courantes, la promotion des bureaux

d'accueil périodique en région, notamment, j'imagine, l'accueil qui s'est fait en kiosque dans les stations de métro. Mais c'est tout ce qui concerne le relevé de participation. C'est tout ce qui concerne le partage des gains également, les effets du partage aussi, toute la publicité, qui est plus une publicité de communication, qui va, dans le fond, être reconduite et qui s'adresse aux participants essentiellement. Alors que le montant consacré à la campagne d'information sur la réforme... cette campagne avait été confiée à la firme Communications Bleu, Blanc, Rouge. Presque la totalité des dépenses, soit 95 %, a servi à défrayer la campagne d'information télévisée, c'est-à-dire 217 parutions dans trois réseaux télévisés au cours du mois de mars.

M. Gautrin: Dans le réseau télévisé?

Mme Harel: Oui, dans le réseau télévisé: 95 % est allé dans le réseau télévisé.

M. Gautrin: Excusez-moi, M. le Président, c'est parce que, regardez, si vous tournez votre page, à la page 2, vous en mettez seulement 70 % dans l'électronique.

Mme Harel: Oui, vous avez raison, parce qu'on dit que c'est 70 % du total, alors que la page précédente, on dit que c'est 95 %.

M. Legault (Claude): C'est 70 % du grand total.

M. Gautrin: Je ne veux pas en faire un long débat avec vous.

Mme Harel: Regardez, c'est une règle de trois, par exemple, là, M. le député de Verdun. C'est 70 % du 991 980 \$...

M. Gautrin: O.K. Je comprends.

Mme Harel: ...mais c'est 95 % du 725 000 \$.

M. Gautrin: Ça va. C'est correct.

Mme Harel: D'accord? Alors donc, 95 % dans la campagne d'information télévisée, puis 5 % pour rejoindre les participants de langue anglaise dans le cadre de la campagne ciblée dans le journal la *Gazette*.

M. Gautrin: Pour l'an prochain, dans votre plan d'action, comme unité autonome, c'est 500 000 relevés que vous planifiez. Pour les 500 000 relevés, vous allez passer, dans les activités courantes, de 205 000 \$ à 690 000 \$. C'est à peu près, grosso modo, un 500 000 \$. Donc, chaque relevé revient à... le coût moyen d'envoyer un relevé, c'est 1 \$ pour la Régie. C'est à peu près ça?

Mme Harel: M. Legault va répondre à votre question.

La Présidente (Mme Charest): M. Legault.

M. Legault (Claude): Si vous permettez, Mme la Présidente, pour essayer d'expliquer, il y a deux choses que je reprendrais. D'abord, une prévision de 188 000 \$ et une réalisation à 991 000 \$. Je suis tout à fait d'accord avec vous que, dans la fiche qu'on a fournie aux membres de cette commission, on aurait pu déjà être un peu plus explicite. La raison est la suivante. On me dit: Vous deviez vous douter qu'il y aurait une réforme du Régime de rentes.

M. Gautrin: Bien, voyons, on a travaillé deux ans. Ça fait deux ans que vous travaillez dessus. Ha, ha, ha!

M. Legault (Claude): C'est justement. Je me doutais tellement qu'il y en aurait une que j'aurais pu avoir la tentation d'inscrire des prévisions de dépenses il y a quatre ans, et il y a cinq ans, et il y a huit ans. Ça fait des années qu'on espère avoir cette réforme-là. Donc, la pratique à la Régie des rentes, c'est de ne jamais budgéter une dépense tant et aussi longtemps qu'une loi n'est pas votée. Par contre, je dois vous dire que le conseil d'administration a des discussions alentour de ça et que le conseil d'administration, quand est venu le temps de voter le 725 000 \$ pour la campagne d'information, il n'a pas appris ça du jour au lendemain. Ça faisait déjà un an et demi qu'un plan de communication était prêt, que, lorsque arrivera une réforme, voilà ce que le conseil était prêt et voulait qui soit fait.

Mais ce n'était pas budgété dans l'année, parce qu'on aurait aussi bien pu voir cette loi-là adoptée dans le budget suivant. Donc, c'est la raison pour laquelle les écarts entre les prévisions et les réalisations sont de cet ordre-là. Et on retrouverait la même chose au niveau des contrats, par exemple, d'implantation. Même si on sait qu'ils s'en viennent et qu'ils sont calculés dans notre prix, et sur papier, et dits au conseil, les montants ne sont pas inscrits. Voilà pour cette démarcation-là.

M. Gautrin: Une petite question, Mme la Présidente. Ça, je comprends bien. Pour prévoir ce qui va arriver dans un an, j'imagine que votre conseil d'administration a déjà prévu, dans le cas de l'assurance parentale, une campagne de publicité pour le cas où, éventuellement, des ententes auraient lieu, dans le cas de l'assurance parentale?

M. Legault (Claude): Je vous dirai, Mme la Présidente, que le conseil a de nombreuses discussions, et ce n'est pas nous qui devons les alimenter, c'est eux qui nous questionnent là-dessus en disant: Bon bien, regardez, là, quand ça va arriver, il faut être prêt. On ne peut pas se permettre de dire au gouvernement: Ah! bien, écoutez, on n'est pas prêt. Mais il va dire: Mais avez-vous au moins lu les journaux? On en a déjà tellement parlé. Alors, il faut se préparer. Et le conseil est prêt, autant pour l'assurance parentale...

M. Gautrin: Donc, l'assurance parentale, ça serait combien ce que vous prévoyez?

M. Legault (Claude): Je n'ai pas de chiffres, malheureusement.

M. Gautrin: De quel ordre?

M. Legault (Claude): Vous savez, tant qu'ils ne sont pas écrits dans les budgets, moi, je ne m'en souviens jamais, des chiffres.

M. Gautrin: Ha, ha, ha! Ce n'est pas possible.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Legault (Claude): Non, farce à part, M. le député de Verdun, je ne pourrais pas vous dire les montants qui sont prévus, mais je peux vous dire... La raison pour laquelle je ne peux pas vous mettre de montant, c'est qu'on est encore en train de regarder c'est quoi, la vraie tâche. Si, à un moment donné, ça ressemble énormément à ce qui se fait actuellement, ça demande moins d'informations au public. Si le public ne le sait pas, lui, que la différence va être quoi... Si les changements sont plus grands, la campagne d'information devra être plus volumineuse. Donc, c'est dans cet esprit-là que les réflexions se font.

Pour ce qui est maintenant de la démarcation entre le 205 000 \$ et le 690 000 \$ d'activités courantes, j'attire l'attention... également, il faut lire ça avec la dernière ligne du bas qui, elle, passe de 725 000 \$ à 100 000 \$. On constate donc que, en ce qui regarde la réforme du Régime de rentes, il y a des choses qui se continuent dans le budget suivant, mais que de l'ordre de 100 000 \$. Par contre, on transpose maintenant des activités qui ont été exclusivement dues à la réforme dans les activités courantes. Les relevés de participation plus nombreux vont être plus coûteux.

● (11 heures) ●

Mais ce qu'il faut comprendre, c'est que la Régie des rentes, depuis 32 ans, a été très silencieuse en ce qui regarde l'information de masse. Il y a une raison. Surtout au cours des dernières années, on sentait la discussion très proche des parlementaires, et vous étiez dans cette phase de réflexion, et on ne pouvait pas faire de grandes campagnes d'information tant que les événements n'étaient pas prêts à être annoncés. Quand on dit qu'on doit sécuriser la clientèle, vous savez, le meilleur moyen de sécuriser les gens qui cotisent dans un REER, c'est que les institutions financières leur donnent de l'information sur une base annuelle leur disant: Voilà, votre REER est rendu là, et voilà comment il se conduit, et ça vous sécurise en même temps. Donc, cette obligation de sécurité, on l'a auprès de notre clientèle.

On sait par des sondages que, avant la réforme, les gens ne croyaient recevoir leur rente au niveau dont ils avaient entendu parler que dans l'ordre de 25 %. Les gens vivaient une grande inquiétude. Quelques-uns disaient: Il

n'y aura plus d'argent. D'autres disaient, dans nos groupes-témoins que l'on fait: Oui, je vais la recevoir, mais, d'après moi, vous allez me donner moins que vous me promettez. Il y avait beaucoup d'insécurité.

On ne pense pas d'avoir guéri le problème d'un seul coup. Cette campagne qui a été faite, que l'on appelle, dans le langage courant, de publicité, mais qu'on préfère appeler une campagne d'information, elle a été faite pour se positionner de façon graduelle et, à ce moment-ci, la campagne qui a été faite, de l'ordre de 725 000 \$, devra se continuer.

Vous savez, à trop vouloir se comparer, quelquefois, c'est très pénalisant. Mais je vous dirai que les autres organismes, au gouvernement, que ça soit la SAAQ, que ça soit la Commission des normes du travail, la CSST, ont des budgets de beaucoup supérieurs, toutes proportions gardées, à celui que l'on annonce pour l'an prochain, de 690 000 \$.

Donc, on se dit qu'on se doit maintenant, non pas d'attendre de réforme en réforme pour parler à la population, mais de trouver le langage qui va pénétrer le marché et qui va faire en sorte que le monde ait la sécurité à laquelle ils sont en droit de s'attendre. Cette année, ça nous a coûté environ 0,15 \$ par client pour les informer et les résultats qu'on commence à corriger nous démontrent que le niveau de sécurité est grandement amélioré après une seule campagne, mais aussi après une loi qui a été votée par cette Assemblée, qui est beaucoup plus sécurisante pour le monde. Donc, c'est la raison pour laquelle...

M. Gautrin: Peut-être pas assez. Peut-être pas assez, hein?

M. Legault (Claude): ...moins d'argent à la réforme, mais plus que dans le passé dans la continuité.

La Présidente (Mme Charest): Alors, merci, M. Brochu. Maintenant, je vais passer la parole à Mme la députée de Sherbrooke.

Services aux participants analphabètes et vulgarisation des informations

Mme Malavoy: Bonjour, Mme la ministre, M. Legault. On vient de parler de dépenses de publicité pour faire connaître le mieux possible aux citoyens et aux citoyennes ce que fait la Régie des rentes. Moi, j'aurais une question qui va un petit peu dans le même ordre d'idées, mais qui est un peu plus pointue. On sait qu'il y a malheureusement quelques centaines de milliers de personnes au Québec qui maîtrisent mal l'écrit, qui sont ce qu'on appelle des analphabètes fonctionnels, et donc des gens qui ont du mal à s'y retrouver, ne serait-ce que pour lire les titres d'un journal ou pour se repérer dans la rue. Et, bien évidemment, ces gens-là sont les personnes les plus fragiles quand il s'agit de se débattre avec des formulaires, quels qu'ils soient.

J'en ai, en ce qui me concerne, dans mon comté, comme dans tous les comtés. Je sais qu'il y a

malheureusement... je crois qu'on dit 900 000 personnes qui sont analphabètes fonctionnels au Québec. J'aimerais que vous me disiez, peut-être, quelles sont les pratiques que l'on envisage ou les façons de faire que l'on envisage pour essayer de diminuer ce fossé entre des gens qui sont capables de bien manier des formulaires et des personnes qui ont des difficultés majeures avec l'écrit. Alors, je pense que c'est une préoccupation que vous avez, j'en suis persuadée, mais j'aimerais que vous me disiez un peu ce que vous envisagez par rapport à cette question-là.

M. Legault (Claude): Mme la Présidente, c'est une question qui est très importante et qui, pour nous, comme vous le savez... C'est non seulement un penchant envers la clientèle, mais vous savez que c'est une façon de vivre. C'est devenu dans la culture de la Régie de se préoccuper des besoins des sociétaires, des besoins des véritables propriétaires du régime que sont les citoyens et les citoyennes.

À ce titre, plus on s'est approché de nos clients, plus on a constaté que les gens nous percevaient très mal. Ils nous percevaient mal parce qu'ils ne nous comprenaient pas. Ils ne nous comprenaient pas parce que, effectivement, on s'exprimait mal. Et s'exprimer mal, c'était parce qu'on s'exprimait par ce qu'on appelle une langue de bois.

Mme Malavoy: Un jargon.

M. Legault (Claude): On le voyait par un article, hier ou avant hier, où Mme la ministre Beaudoin a justement, par la Commission de la langue française, annoncé que tous les ministères et organismes devront avoir un comité qui va s'y pencher.

Chez nous, ça fait sept, huit ans qu'on se préoccupe de façon particulière du problème. J'avais délégué certains de mes collègues pour aller faire une étude aux États-Unis. Aux États-Unis, on a appris là-bas que la fonction publique devait s'adresser à la population à un niveau de compréhension entre une 6e année et une 8e année de scolarité. C'est quelque peu surprenant de dire que... Et ici, je ne parle pas des analphabètes ou d'analphabètes fonctionnels, je parle de l'ensemble de la population.

On se dit: Mais les gens comprennent un niveau de langage plus sophistiqué. Peut-être, mais le niveau de langage d'une 8e année veut dire que tout le monde va vous comprendre et, le but d'un message, c'est d'être compris de tous et non pas être compris de l'élite. Malheureusement pour la communication, mais heureusement pour les réflexions, dans nos organismes, nous avons énormément d'universitaires et les gens sont portés à échanger avec la population comme ils échangent avec leurs collègues de travail.

On a engagé des spécialistes en simplification des communications et on a appris que, si on voulait simplifier nos communications avec l'extérieur, il fallait commencer par les simplifier avec l'interne. Et, c'est curieux, on s'est mis à réfléchir à ça pour se rendre compte qu'on ne se comprend pas entre nous autres à l'interne, on se tolère.

Mme Malavoy: Ha, ha, ha!

M. Legault (Claude): On tolère l'expression des actuaires, qui, eux, tolèrent les expressions des avocats, qui, eux, tolèrent les expressions précises des comptables, sans pour autant être certains de bien se comprendre.

Mme Malavoy: Et ça, c'est juste à l'interne, on n'est pas encore sorti. O.K.

M. Legault (Claude): Juste à l'interne. On n'est pas encore sorti. Donc, on a commencé à travailler à l'interne. Tout le monde a suivi un cours en simplification des communications écrites, de réduction des rapports, d'enlever du volume. Quand on prend trop de mots pour le dire, c'est que ce n'est pas simple. Et je peux vous dire que ça va faciliter mon travail à moi aussi, parce que, moi, je dois essayer de comprendre tous les experts. Comme je le dis, je passe ma journée à être toujours le moins compétent dans chacune des réunions.

Mme Malavoy: Mais, rassurez-vous, M. Legault, vous nous semblez, à nous, très compétent.

M. Legault (Claude): Vous savez, quand on passe quatre heures avec nos actuaires, pour sortir de là et rencontrer nos avocats, et sortir pour rencontrer des médecins, et vous sortez pour rencontrer vos comptables, alors, vous êtes toujours le moins compétent dans chacune des sphères. Donc, tu obliges tes adjoints à te vulgariser la communication. Mais, avec moi, ils y pensent et ils rejoignent mon niveau de compréhension. Alors, après l'avoir fait comme il faut à l'interne, on a commencé à apprendre à le faire vers l'externe.

On a revu et on est en train de revoir, et on va revoir continuellement toutes nos lettres modèles. Pour être certain d'être compris de la population, je demande à mes adjoints, à mes collègues, d'apporter chez eux et de remettre non pas à leur épouse -- ce n'est pas bon l'analyse de notre épouse ou de notre conjoint parce que ça fait trop longtemps qu'ils entendent nos expressions de métier -- j'ai dit: Donnez ça à votre belle-soeur, à votre cousin, puis donnez-lui une lettre qui circule comme ça puis demandez-lui ce qu'il comprend de ça. Et on s'aperçoit que le monde ne comprend pas. Donc, on est en train de tout changer ça.

Mais on est en train de changer la culture plus loin que ça parce qu'on se préoccupe également de tous nos analphabètes fonctionnels. Les analphabètes fonctionnels, on est porté de prime abord à penser que c'est des gens qui n'ont pas été scolarisés. Mais on sait que les gens qui ont été scolarisés... Mme Beaudoin disait dans l'article, cette semaine: Quatre Québécois ou Québécoises sur 10 n'ouvrent jamais un livre ni un journal. Si vous cessez de lire, votre compréhension est auditive seulement. Votre niveau de compréhension peut être très élevé mais, au niveau de la lecture, c'est impossible.

Donc, on doit apprendre, comme organisme public, à cesser d'écrire au monde. Il faut entrer en contact avec

la clientèle de façon autre que par l'écrit. Donc, les campagnes d'information sont plus parlantes par la télévision que par des brochures. La preuve en est faite. Également, on s'est donc amélioré énormément puis on commence simplement à percevoir toute la possibilité que l'on a d'utiliser un outil qui, pourtant, se retrouve dans chaque foyer, le téléphone.

Actuellement, chaque personne qui fait une demande pour une rente d'invalidité et à qui on s'apprête à dire qu'on ne peut la reconnaître invalide... Avant, quand je suis arrivé à la Régie, c'étaient des textes légaux qu'on lui faisait parvenir. On avait pensé les améliorer mais, quand je regarde ce qu'on faisait seulement il y a trois ans, quatre ans en arrière, j'en suis encore peiné. Aujourd'hui, ce que l'on fait, on téléphone aux gens et on dit aux gens: Est-ce que votre dossier est réellement complet? Et souvent on apprend qu'il manque des données. Les gens, le dossier qu'ils nous ont envoyé, c'est celui de l'omnipraticien. Ils ne nous ont pas parlé du spécialiste puis on n'a pas de données. On améliore les renseignements.

• (11 h 10) •

À tout le moins, si on s'apprête à dire qu'on ne peut les reconnaître invalides, on leur explique pourquoi. Et les infirmières qui font ce travail-là, je croyais que le travail serait pénible et qu'elles refuseraient de le faire. Au contraire, c'est jugé très revalorisant et, pour elles, c'est très stimulant parce qu'elles font comprendre à la personne qui est handicapée, qui est malade, mais peut-être pas au sens de la loi... elle a donc une oreille attentive et, cette personne-là, quand la ligne se ferme, elle est satisfaite.

Vous savez, chaque fois qu'on améliore le service — ce qu'on est à même de constater chez nous depuis plusieurs années — on diminue nos frais. Vous allez dire: Mais, appeler le monde, ça coûte cher, c'est long.

Mme Malavoy: Oui. C'est ce que j'allais dire, ça prend du temps, téléphoner.

M. Legault (Claude): Mais ça ne prend pas de temps, parce que les gens ne nous rappellent pas. Autrement, les gens nous rappellent, parce qu'ils ne comprennent pas, et ils se dirigent en réexamen de leur cas. Ils disent: Vous ne m'avez pas reconnu invalide, donc je me dois de demander un réexamen de mon dossier. C'est trois fois moins cher. Une étude américaine démontre qu'il coûte trois fois moins cher de communiquer avec un citoyen de façon verbale plutôt que par écrit.

Mme Charest: Ce n'est pas des messages enregistrés, là.

Mme Malavoy: Et c'est vraiment parler à quelqu'un.

M. Legault (Claude): Parler à quelqu'un. On ne laisse pas de message dans la boîte vocale, on parle aux individus, on les rejoint. Les gens font des heures plus longues ou des horaires variés pour rejoindre les gens et

leur parler. Alors, on a un résultat. Au niveau des plaintes, M. Lachance, qui est mon adjoint, qui est commissaire aux services, qu'on appelle, et non commissaire aux plaintes... Parce que ça dépasse les plaintes. Parce que les gens nous envoient des informations qui sont des améliorations à nos systèmes sans pour autant se plaindre.

Alors, maintenant, ils appellent les gens. Et, quand ils appellent des gens qui se sont plaints par écrit, plaints de petites choses, qu'ils ont fait une remarque, les gens disent: Ah bien, donnez-vous pas tout ce trouble-là, ce n'était pas nécessaire de m'appeler. Bien oui, écoutez, vous avez pris la peine de nous aider. Et on parle encore des Chinois, mais c'est aussi avec nos contacts avec les Chinois qu'on a appris que le mot «plainte» se dessine, en vocabulaire chinois, et ça veut dire «possibilité d'amélioration». Donc, chaque fois que quelqu'un se plaint chez nous, on dit: Voilà une belle chance, on va s'améliorer. Et, moi, je dis à mes gens...

M. Gautrin: Si le gouvernement pouvait écouter l'opposition!

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): D'année en année, de mandat en mandat, j'imagine.

Mme Harel: Mais vous comprendrez qu'à ce moment-là le gouvernement ne vaut que ce que vaut son opposition. Meilleure est l'opposition et meilleure est le gouvernement!

Mme Malavoy: Meilleur est le gouvernement!

M. Gautrin: C'est pour ça que ça ne fait pas une très bonne opposition.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que vous iriez jusqu'à dire que le député de Verdun représente une bonne opposition? Pas de réponse.

M. Legault (Claude): Alors donc, pour nos clients qui adressent une plainte à la Régie, quelqu'un qui nous appelle puis qui dit: Je ne comprends pas ce que vous m'avez écrit. Antérieurement, on lui expliquait; maintenant, on appelle ça une plainte. Mais il ne se plaint pas vraiment, il dit: Écoutez, là, j'ai de la difficulté à comprendre. Et, quand les gens ne comprennent pas, pour moi, c'est une plainte.

C'est tellement vrai que, si je vous disais qu'au commissaire aux services et à son équipe — ils sont cinq dans l'équipe — je leur dis souvent que les plaintes non fondées sont pour moi plus importantes que les plaintes fondées. Quelqu'un qui transmet une plainte à la Régie et que la plainte est fondée, c'est plus ou moins important parce que l'erreur est humaine et elle ne se répétera pas nécessairement. Quelqu'un qui dit: Regardez, là, vous avez mal calculé ça, vous n'avez pas la bonne date de

naissance. La plainte est fondée, mais ce n'est pas tellement important. On va le corriger, évidemment.

Mais la personne qui nous appelle et qui nous transmet une plainte non fondée, ça, c'est très important. Ça veut dire qu'on lui a communiqué une information et elle n'a pas compris. Elle n'a pas compris quand on lui disait: Vous ne pouvez pas recevoir une rente. Elle nous appelle puis elle se plaint, elle dit: Vous ne voulez pas me la donner. Mais c'est parce qu'on est très fautifs dans notre approche de communication. Là, il faut y mettre toute l'attention voulue et, quand ça arrive, on reprend la lettre qu'on lui a envoyée puis on dit: Regarde, on s'exprime mal, il faut trouver la façon de communiquer avec les gens.

Et notre politique de communication, de simplification des communications, est aussi alimentée par notre réflexion pour aider toutes les communautés issues de l'immigration. Ces gens-là ont de la difficulté et pourtant une grande partie d'entre eux parlent français, communiquent en français, mais avec quel français! Quand ils sont vis-à-vis, devant vous... Écoutez, j'ai déjà eu le plaisir d'aller en Thaïlande et je me faisais comprendre. Bien sûr, avec beaucoup de signes. Je n'avais aucun mot dans mon vocabulaire pour me faire comprendre. Alors, avec un peu de français et des signes, on se comprend. Par lettre, par téléphone, on n'en vient pas à bout. Donc, il faut trouver les moyens de pénétrer cette clientèle-là. Mais en mettant toute l'attention là, on s'aperçoit donc qu'on résout d'autres problèmes.

On a commencé à fabriquer des petits vidéos. Il y en a qu'on fait à l'interne, il y en a qu'on fait avec très peu de dépenses, 10 000 \$, 15 000 \$. Ça a été le cas pour les allocations familiales et ça va être le cas sur une multitude de sujets. On passe par les réseaux communautaires et les gens qui voient ces messages-là, les échos que l'on en a, les gens disent: J'ai compris.

Je vous dirai que je ne suis pas certain qu'ils aient compris non plus. Il y a une chose qui est certaine: Ils ont été sécurisés. Alors, je pense que le but de la simplification des communications, c'est de faire en sorte que les gens se sentent partie de la décision, se sentent capables de prendre leur décision à ce moment-là.

Service à la clientèle

Mme Harel: Et ce que j'apprécie, M. le Président, si vous me permettez de compléter, c'est que ce service à la clientèle est devenu contagieux, puis que la Régie des rentes, n'est-ce pas, a pris l'initiative de convoquer les grands organismes qui, au gouvernement, s'occupent également, soit d'indemniser des personnes — on pense en particulier à la CSST, on pense à la Société de l'assurance automobile — ou encore de pourvoir des grands systèmes — on pense à la Régie de l'assurance-maladie, entre autres, n'est-ce pas, et également la Commission des normes du travail. Alors, ce sont là des organismes qui, depuis quelques mois maintenant, mettent en commun leurs préoccupations à l'égard du service à la clientèle, leurs façons de faire pour essayer d'améliorer les services qui sont rendus.

Peut-être juste un mot pour que les membres de la commission connaissent ce qui est entrepris depuis peu mais qui, je souhaite, en tout cas, va avoir un effet bénéfique sur la façon de dispenser des services à nos concitoyens.

M. Legault (Claude): Cette initiative, qui a été initiée à la Régie, regroupe tous ces organismes-là, mais, pour être certains que ça va continuer sur son élan — la Régie l'a proposé et tout le monde a accepté — nous gardons l'initiative de ce comité. On pourrait bien dire: C'est chacun son tour à avoir à le faire évoluer. Mais on ne prend pas de chance. Nous, on y croit, et on a aussi une certaine expertise et on a une longueur d'avance, il faut le dire.

Mais, par contre, à chaque mois de ces rencontres-là, c'est un organisme différent qui a le cœur de l'ordre du jour. Donc, un mois, c'est la CSST qui reçoit les organismes et qui dit: Bon, bien, voilà, chez moi, on fait ça, on réfléchit là-dessus. Que pensez-vous qu'on devrait faire? Et, à ce moment-là, la discussion s'enclenche. Mais plus ça va aller, plus ça va se ressembler d'une place à l'autre. Et je pense que c'est ça qu'il faut souhaiter, parce qu'il y a du mieux à la Régie de l'assurance-maladie, comme il y a des choses excellentes... On a retiré de grands avantages de cette communication avec la Société de l'assurance automobile, par exemple, au niveau de la formation continue de leurs médecins. Et on se dit: Mais ça n'a pas de bon sens, nos médecins devraient profiter de la même chose. On dit: Mais pourquoi pas? On va donc élargir ça, en se parlant un peu plus franchement, un peu plus ouvertement.

Quand on dit que l'on travaille fort à trouver d'autres moyens que l'écrit pour communiquer avec nos clientèles, bien, on peut vous dire que d'ici un an — probablement qu'en février ce sera le début — le Musée de la civilisation va tenir une grande exposition sur la retraite. Et on calcule qu'à ce moment-là cette exposition sera également itinérante. Après avoir fait un grand bout à Québec, ici, elle passera dans les grandes villes du Québec. Donc, on verra rejoindre nos gens de façon autre que par l'écrit.

● (11 h 20) ●

Les brochures, c'est des moyens d'avoir des outils de référence, je dirais. Ce n'est pas des outils d'information, c'est de la référence. Alors, les relayeurs ont besoin de ces brochures-là, vous avez besoin de brochures, mais la clientèle... Vous savez, quand quelqu'un décède dans votre famille, vous n'allez pas dans votre bibliothèque pour commencer à lire les brochures de tous les organismes du gouvernement. Vous trouvez quelqu'un qui peut vous piloter et, à ce moment-là, on pense que ce relayeur-là, lui, doit avoir toute l'information.

On prévoit à peu près 600 000 visiteurs par année qui iront au Musée de la civilisation. Alors, 600 000 personnes qui vont passer là, quand on dit qu'on en a combien qui ont vu le message d'information à la télévision... Moi, je vous dis que d'ici un an, deux ans, dans les sondages que l'on a faits, où on a été déçus de voir les gens,

comment ils étaient craintifs face à la Régie, moi, je vous dis que la loi que vous avez votée, qui leur permet d'être plus sécurisés, c'est notre responsabilité maintenant de faire en sorte que vos souhaits soient réalisés et que la population soit sécurisée.

Mme Malavoy: J'aimerais juste dire en terminant, d'abord que je suis très, très réconfortée par ce que j'entends. Je ne pensais pas que vous étiez rendu aussi loin et je ne savais pas que vous aviez aussi ce leadership. Je pense que si on est capable de simplifier ce qui se passe à la Régie des rentes, effectivement, on devrait être capable de simplifier pas mal d'autres choses. C'est au-delà, je dirais, de l'aspect pratique. Je pense que c'est vraiment une modification dans les rapports de l'État avec les citoyens. Alors, si on est capable de respecter suffisamment les gens pour leur téléphoner au lieu de leur écrire, puis pour leur donner des instruments pour qu'ils comprennent, je pense qu'on signifie qu'on travaille avec eux et non pas qu'on travaille par-dessus leur tête ou malgré eux. Donc, ce que vous nous dites, je tiens à le souligner, c'est vraiment symboliquement quelque chose de très important au-delà des gestes eux-mêmes que vous posez.

Je dis, peut-être simplement comme idée, comme ça: Étant donné que vous reviendrez à la mi-mai, je crois, dans le cadre des présentations habituelles, je me demande si ça ne pourrait pas être intéressant de faire une petite démonstration, quand vous viendrez, de nous en montrer, de vos messages, ou juste qu'on soit, nous, sensibilisés à ça. Parce qu'on est des bons vendeurs aussi, nous, quand on connaît les choses. Et, si on peut être nous-mêmes un peu au courant... Parce que malheureusement on n'est pas ceux qui regardons le plus la télévision, les députés; alors, des fois, il faut nous amener les choses pour qu'on les connaisse. Je dis ça en passant. Si vous pensez que ça peut être possible de nous faire une ou deux démonstrations.

Si on avait le temps — je ne veux pas prendre trop de temps avec cette question-là — j'aurais juste aimé savoir en terminant: Quel horizon vous donnez-vous dans le temps justement pour faire ce que vous avez entrepris? Il y a des choses qui se font déjà mais je sens qu'il y a des choses qui sont en chantier pour dans plus longtemps. Juste un horizon, si c'est possible. Je termine avec ça.

M. Legault (Claude): M. le Président, je vous dirais que j'aimerais que ce soit cette année, mais ça prendra sûrement trois ans. On ne peut pas faire ces choses-là aussi rapidement qu'on le souhaite. Changer la culture à l'interne de la Régie des rentes, ça a pris environ huit ans, et ça a pris autant d'années après à la solidifier. Aujourd'hui, à force d'avoir prêché aux employés de la Régie que nous étions au service de la clientèle... Je fais deux rencontres par année avec tout le personnel. On n'a pas le local pour le faire, donc on loue à l'extérieur; et on va là, et on parle, et on échange.

Les premières années, les gens dans la salle venaient au micro poser des questions. C'étaient: mon horaire de travail, ma période de vacances, mon bureau. C'est fini, ce temps-là. Aujourd'hui, madame, j'ai

beaucoup plus de difficulté avec mon personnel que j'en avais avant. Aujourd'hui, ils viennent me voir puis me disent: Je n'ai pas les bons outils pour servir mes clients. On les a tellement convaincus du service à la clientèle... D'abord, on a passé du vocabulaire de «bénéficiaire» et de «requérant»... On a enlevé ces mots-là. Vous savez, quand vous dites à quelqu'un...

Je prenais tout le temps l'exemple de mon père. Je disais à mon père: Tu sais, à l'époque où tu étais un requérant... Le monde n'est jamais un requérant dans sa vie. Ils ne savent pas de quoi on parle, quoi! Ils ne sont pas des bénéficiaires, ils reçoivent une retraite où ils paient. Tu leur parles le vrai langage quotidien de ces gens-là. Et quand tu te préoccupes d'eux autres, tu t'aperçois tout à coup qu'ils sont devenus des clients. Et, après être devenus des clients, on est allé plus loin que ça et on a dit aux gens...

Vous savez, ces gens-là, ce sont les propriétaires de la Régie. La Régie des rentes, elle ne nous appartient pas à nous, elle n'appartient pas au gouvernement non plus, elle appartient à ceux qui déposent et à ceux qui reçoivent. Elle appartient surtout à ceux qui déposent. Quand vous déposez, que sur chacun de vos chèques de paie vous envoyez de l'argent à la Régie, vous donnez en même temps un ordre à la Régie en disant: Il y a certaines conditions qui vont me permettre d'aller ouvrir le coffre et de prendre des prestations. Et quand vous arrivez avec votre clé pour l'invalidité, si elle n'ouvre pas le coffre, c'est parce que tel que la loi a taillé la clé, elle ouvre ou n'ouvre pas le coffre. Alors nous, on n'a rien à y gagner. On doit faire en sorte que vous ayez le meilleur service parce que vous êtes les propriétaires. Donc, dans la culture de la Régie, les anciens cotisants sont devenus des sociétaires de la Régie.

Et quand les gens au service de la clientèle sont là puis qu'ils viennent me dire au micro: Mon client, je ne l'ai pas bien servi hier parce que l'informatique m'a donné une information trop lente, non précise, etc., il y a eu trop de monde en attente sur le téléphone. Quand j'arrive en ligne puis que les gens me disent: Ça fait une minute que j'attends, mademoiselle, c'est intolérable. Et on dit: Allez-vous faire de quoi pour changer ça? Donc, on est obligé de répondre à la pression de nos employés. Et si on peut garder comme ça, on va réussir.

C'est pour ça que je vous dis «encore trois ans», parce que là on s'attaque vraiment à l'écrit, et c'est ce bout-là qui n'est pas fait encore, et c'est le bout qui est plus difficile qu'on pensait parce qu'il faut changer nos habitudes à l'interne. Et ça, on y est pas mal arrivé. On est rendu là et ça devrait commencer à transparaître dans le public.

Mme Malavoy: Bien, je vous remercie infiniment, M. Legault.

M. Legault (Claude): Madame.

Mme Harel: M. le Président, je ne voudrais pas abuser de la bonne volonté des membres de la commission,

mais, si vous me permettiez cinq minutes d'arrêt seulement, je consentirais, si on le reprend, si le député de Verdun veut le reprendre, mais j'aurais besoin de vous quitter pour cinq minutes.

M. Gauthrin: C'est toujours avec le plus grand des plaisirs et le plus vif des agréments que nous allons...

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je suspends les travaux.

(Suspension de la séance à 11 h 27)

(Reprise à 11 h 34)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): À l'ordre, s'il vous plaît! À l'ordre, s'il vous plaît! Alors, nous allons recommencer nos travaux. M. le député de Verdun, vous avez la parole.

Sujets divers

M. Gauthrin: Merci, M. le Président. Alors, quelques brèves petites questions. On vous a posé la question... c'est sur la liste des sondages que vous avez faits. Est-ce qu'ils ont un caractère public ou privé? Est-ce qu'il y en a qu'on pourrait avoir comme information? Alors, c'est une question. C'est oui ou c'est non. Si c'est oui, bien, il y en a certains que j'aimerais avoir. Si c'est non, bien, je dirai: Tant pis.

(Consultation)

M. Gauthrin: Alors, je répète ma question, je ne sais pas...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Non, ça va, je pense.

M. Gauthrin: Ça va?

Mme Harel: Alors, vous avez, je pense, reçu la liste des sondages qui ont été effectués en 1997-1998.

M. Gauthrin: C'est ça.

Mme Harel: Vous avez cette liste-là, n'est-ce pas, M. le député de Verdun? Je crois que les membres...

M. Gauthrin: Je l'ai.

Mme Harel: Vous l'avez.

M. Gauthrin: Je l'ai. Alors, ma question, c'est: Est-ce que ces sondages ont un caractère public ou privé? S'il y en a qui ont un caractère public, il y en a dont

j'aimerais connaître le résultat. Maintenant, si vous me dites qu'ils ont un caractère privé, bien, je dirai: Tant pis.

Mme Harel: Bon, ce qu'on me dit, c'est qu'il n'est pas de pratique courante de transmettre les sondages, et ce serait là une directive qui émanerait du bureau du leader et qui s'appliquerait à l'ensemble, si j'ai bien compris, des crédits tels qu'examinés en commission parlementaire.

M. Gauthrin: Donc, vous considérez qu'ils ont un caractère privé, c'est bien cela? Parce que je me permettrais de vous dire, Mme la Présidente...

Mme Harel: Bon, est-ce que tous vous intéressent au même titre ou s'il y en a en particulier...

M. Gauthrin: Bien, je vais vous dire. Il y en a un qui m'intéresse, c'est celui de Léger & Léger: sondage sur la perception des nouvelles mesures de politique familiale.

Mme Harel: Alors, il vaudrait mieux, à ce moment-là, poser la question à ma collègue la ministre de l'Enfance et de la Famille.

M. Gauthrin: Ah oui! C'est vrai

Mme Harel: S'il vous intéresse, c'est sans doute celui qui est le plus susceptible de faire valoir les résistances aux changements.

M. Gauthrin: Bien, c'est un peu...

Mme Harel: Pour parler par euphémisme.

M. Gauthrin: Je continue, j'ai quelques petites questions, M. le Président...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Allez-y, M. le député.

M. Gauthrin: ...très brèves. Je passe aux contrats, etc. Vous avez: Étude préliminaire de la refonte du système des prestations familiales. J'espère que vous n'allez pas me dire qu'il faut la poser à votre collègue aussi, c'est ça?

Mme Harel: Non, allez-y. Si je peux, je vais vous y répondre.

M. Gauthrin: Alors, dans les contrats, vous avez le projet ALFA, et alors, il y a un contrat de 272 000 \$. Il y a un contrat aussi de 519 600 \$, toujours le projet ALFA.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Vous êtes à la question 6?

M. Gauthrin: Je suis à la question 6, c'est ça, M. le Président: DBS 45398 et DBS 46720. Ils portent

exactement le même titre. C'est deux compagnies différentes qui ont eu les contrats. Est-ce qu'il s'agissait de deux choses différentes? Le libellé est le même, hein. Mais, nous, on n'a pas, comme vous, les cahiers détaillés, alors. Je rappelle: Étude préliminaire de la refonte du système des prestations familiales, projet ALFA, volet Organisation des services à la clientèle. L'autre, ce n'est pas marqué «volet Organisation des services à la clientèle». De quoi s'agit-il? Deux contrats différents?

Mme Harel: Je vais demander à M. Legault de répondre à la question.

M. Legault (Claude): Je suis ici accompagné de Mme Aline Jacques, qui est la responsable chez nous de toute la supervision de tous les contrats qui se donnent. Alors, avec votre permission, je lui demanderais de vous répondre.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme Jacques.

Mme Jacques (Aline): La DBS 45398, Étude préliminaire de la refonte du système des prestations familiales, projet ALFA, portait spécifiquement sur le volet Organisation des services à la clientèle. C'est un contrat spécifique qui faisait suite à un appel d'offres public.

M. Gauthrin: O.K. Et le deuxième, 46720, il y a le même titre?

Mme Jacques (Aline): La DBS 46720, Étude préliminaire, on parle des travaux de nature informatique. Vous me pardonneriez de ne pas être en mesure de vous fournir de l'information sur le contenu, n'étant pas une spécialiste en informatique.

M. Gauthrin: Ça marche. Merci. J'aurais, sur les autres contrats... Vous êtes toujours dans les contrats. Il y en a un qui m'a frappé, DBS 46653, avec le cabinet de relations publiques National. En fait, c'étaient les contrats pour convaincre les gens d'être d'accord avec votre projet de loi, c'est ça?

Mme Harel: Ça, c'est le contrat sur la réforme. Ça, c'est le contrat qui a été alloué pour accompagner l'implantation, si vous voulez, de la réforme.

M. Gauthrin: Non, non... pendant le débat sur le projet.

Je vais brièvement, M. le Président. La pratique de faire appel à des avocats de l'extérieur, c'est une pratique courante ou c'est pour des dossiers particuliers? Vous avez des honoraires professionnels à Me Dorion, à Me Gibson, à Moisan Bellavance. C'est une pratique...

Mme Harel: Je vais demander à Me Legault de répondre. Ha, ha, ha!

● (11 h 40) ●

M. Legault (Claude): Ha, ha, ha! On me donne des titres, M. le Président. C'est une pratique qui n'est pas fréquente. Par exemple, il y a des noms qui me reviennent plus facilement en tête. Me Dorion, c'est un juge à la retraite qui, lorsqu'il y a des gens qui viennent en demande de révision en matière de régime complémentaire de retraite... Il y a quelques années, la Régie formait un banc pour entendre les parties, mais ça apportait un peu de critiques en disant qu'il manquait d'impartialité. Alors, maintenant, la personne qui préside ces bancs-là, c'est toujours un ex-juge. On s'assure donc de la rigueur juridique...

M. Gauthrin: Donc, c'est à l'occasion, simplement, pour des cas, des mandats très spécifiques?

M. Legault (Claude): Des cas tout à fait particuliers.

M. Gauthrin: O.K. Je continue sur les contrats, M. le Président, avant d'entrer...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Peut-être nous situer de façon à ce qu'on suive bien.

M. Gauthrin: Alors, je continue, à moins que d'autres personnes en aient avant. Bon, je suis toujours à DBS 46698. Vous avez toujours le régime d'assurance parentale. Ça, CGI, j'imagine que c'est un contrat pour le cas où il y aurait... si jamais il y avait eu une entente avec le fédéral. C'est bien ça?

M. Legault (Claude): C'est tout à fait exact, M. le Président, qu'il y a des contrats qui ont été octroyés suite à des appels d'offres et tous ces contrats, bien entendu, ont des clauses qui permettent d'y mettre fin en tout temps.

M. Gauthrin: Parfait. Donc, ils entrent en vigueur, parce que c'est un contrat d'informatique, au moment où il y a eu une entente.

M. Legault (Claude): Et voilà.

M. Gauthrin: Je continue, M. le Président. Je suis à la question 9, colloques et sessions de perfectionnement au Québec, vous avez 294 100 \$. Est-ce que, ça, c'est pour rendre compte du 1 %? Est-ce que ça rend compte du principe du 1 % cher à votre ministre responsable?

Mme Harel: Vous êtes dans quel programme?

M. Gauthrin: Onglet 9, question 9, dernier élément de l'onglet 9, colloques et sessions de perfectionnement au Québec. La masse salariale, c'est combien? Si vous me dites la masse salariale, je suis capable de faire 1 % de la masse salariale.

Mme Harel: M. Legault m'informe que la Régie a consacré 4,9 % de sa masse salariale, c'est-à-dire un

montant total de 2 192 000 \$ pour satisfaire, en fait, bien au-delà de ce qui était requis, les exigences de la formation de son personnel.

M. Gauthrin: Et le 294 000 \$ est une partie.

M. Legault (Claude): Oui.

M. Gauthrin: O.K. C'est parce que je pensais que c'était ça que vous aviez seulement... La masse salariale globale est de combien à peu près?

Mme Harel: 60 000 000 \$.

M. Gauthrin: 60 000 000 \$. Donc, vous faites aussi d'autres choses.

M. Legault (Claude): Oui, oui, oui.

M. Gauthrin: Parce que je pensais que c'était la seule fois. Je voyais apparaître des trucs de perfectionnement et je voulais vous demander: Est-ce que ça respecte le 1 %?

M. Legault (Claude): Il y a beaucoup de formation qui est dispensée par des gens de la Régie. Lorsqu'on parle de colloque de perfectionnement spécifique qui se fait à l'extérieur, mais nous avons des équipes permanentes en formation et il y a une formation continue des personnes qu'on appelle «les agents de rentes et les préposés aux renseignements». Alors, il faut donc que ces gens-là assimilent, mais vraiment comme devenir des experts, toutes les nouvelles lois, les nouvelles modifications, les lois — 102, par exemple — qui sont très complexes. Alors, ça demande une formation par des spécialistes de l'interne.

M. Gauthrin: Enfin, je ne voudrais pas revenir sur le temps qu'on a passé à débattre la 102 ici entre nous. M. le Président, je continue. Avant de rentrer sur la question globale du personnel, je continue des petites questions. Je suis donc rendu au montant global des dépenses de photocopie, de bureau, etc. C'est tellement minime.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que vous êtes toujours à la question 9?

M. Gauthrin: Oui, c'est ça. M. Legault, je trouve bizarre que vous ayez deux cellulaires.

M. Legault (Claude): Écoutez, je trouve ça bizarre aussi. Tout ce qui me manque, c'est un clip pour le mettre après mon pyjama, ce n'est pas mêlant.

M. Gauthrin: Non, non, je ne veux pas...

M. Legault (Claude): Il y en a un qui est dans la voiture et qui est beaucoup plus puissant. Les portatifs n'ont pas la même puissance et, lorsqu'on est sur la route

Montréal-Québec, on perd des communications constamment, alors que, malheureusement, l'autre doit m'accompagner tout le temps.

M. Gauthrin: Je comprends. Non, mais vous voyez qu'on peut remarquer des choses.

M. Legault (Claude): On est rendu aux détails, c'est vrai, oui.

M. Gauthrin: Alors, je veux vous signaler une petite perle, et je crois que c'est la personne qui avait rédigé. C'est marqué: Frais de déplacement du personnel de la Régie. À la Direction des services à la gestion et au personnel, vous avez 49 500 \$, avec un item 4. Si vous regardez à l'item 4, je vais vous dire ce que ça dit: Ce montant inclut principalement les dépenses de taxi et d'autobus absorbées par cette direction pour l'ensemble des besoins de la Régie. La mise en oeuvre de la nouvelle loi sur les allocations familiales et la réforme du Régime de rentes ont occasionné plusieurs déplacements entre Place de la Cité et la colline parlementaire. Alors, si je prends le 30 \$...

Mme Harel: M. le Président, on veut juste savoir où ça se retrouve dans les renseignements généraux, dans le livre. Est-ce que ce sont les renseignements particuliers ou les renseignements généraux?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Vous êtes toujours à la question 9.

M. Gauthrin: C'est la question 9.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Renseignements supplémentaires.

M. Gauthrin: Non, mais c'est une perle, parce que je pense que la personne qui a écrit ça a été...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Frais de déplacement, et vous allez de l'autre côté, numéro 4, qui est la dernière feuille.

M. Gauthrin: 49 500 \$. Non, mais je vous dis simplement: 49 500 \$, si vous divisez par le coût d'un taxi entre Place de la Cité et la colline, qui est, j'imagine, aller-retour à 30 \$, ça vous fait: 1 650 voyages de taxi entre la colline parlementaire et Place de la Cité.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que vous l'avez trouvé, Mme la ministre?

Mme Harel: Oui. Alors, ce sont les déplacements entre Place de la Cité et la colline parlementaire. Je vais demander à M. Legault de répondre à votre question.

M. Gauthrin: Mais vous comprenez qu'à 30 \$ du déplacement même en taxi, ça en fait 1 650. Je comprends que vous venez souvent. Ha, ha, ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Legault (Claude): Ce que l'on doit comprendre, M. le Président, à cette rubrique, c'est que la note de bas de page portant le numéro 4 vient dire: Ce montant inclut ceux-ci, mais ce n'est pas exclusivement ces quelques milliers de taxis entre les deux.

M. Gauthrin: Mais ce n'est pas comme ça...

M. Legault (Claude): Plutôt que de comptabiliser les déplacements en taxi et de retrouver qui est allé à tel endroit à tel jour, c'est tout comptabilisé au même poste. Donc, il s'agit de tous les déplacements sur un an, tant du monde à Montréal, à Québec ou ailleurs. Mais il faut savoir qu'il y a eu, au cours de cette année, beaucoup de projets de loi et de règlements et énormément de déplacements. C'est pour ça que c'est plus élevé que l'année antérieure. Mais c'est parce qu'ils sont tous regroupés à la même place. Et la note 4 qui vient dire: Ça inclut, entre autres...

M. Gauthrin: Oui, mais ce n'est pas...

M. Legault (Claude): ...on dirait que c'est ceux-là.

M. Gauthrin: La perle, c'est que ce n'est pas ça que vous aviez dit. Ça avait l'air d'être tout pour ça. Je l'avais signalé comme perle, sans en faire un gros...

Autre question. À la question 11, M. le Président, avant de rentrer sur les questions... Pourquoi vous ne payez pas pour M. Tremblay, qui est économiste, sa cotisation à l'Association des économistes québécois?

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Harel: Écoutez, ça...

M. Gauthrin: Vous payez celle de M. Fugère mais pas celle de M. Tremblay.

Mme Harel: ...c'est une question qui vous est venue à la suite de la lecture de quelle partie du livre?

M. Gauthrin: Question 11, cotisations payées par l'employeur pour des employés membres de clubs privés et cotisations professionnelles.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Et, si je comprends bien, M. Tremblay n'est pas là.

M. Gauthrin: Non, il y a M. Fugère comme économiste.

Mme Harel: Alors, M. Legault, vous allez répondre à cette question.

M. Legault (Claude): M. le Président, je remercie la commission de me permettre de vérifier avec mes économistes comment ça se fait qu'on n'a pas payé sa cotisation, et j'ai eu la chance de vérifier tout de suite...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est rare que les questions sont pour en ajouter. Normalement... Ha, ha, ha!

M. Legault (Claude): Oui, c'est ça. J'ai pu vérifier immédiatement, puisque M. Tremblay est avec nous. Il vient de nous dire qu'il n'a pas réclamé sa cotisation. Alors, il ne l'a peut-être pas versée non plus.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Legault (Claude): Donc, ça, on va vérifier immédiatement en sortant s'il l'a versée ou non, et ça va être corrigé.

Gestion de l'effectif

M. Gauthrin: C'est bien, M. le Président. Bon, j'ai terminé mes petites questions. Là, quand même, c'est quelque chose de plus important, qui est, disons, l'ensemble du personnel. D'abord, vous avez, à un moment, demandé que la Régie n'ait plus une dotation par ETC, mais une dotation budgétaire qui vous donne plus de flexibilité quant aux affectations du personnel. Vous aviez demandé ça, je pense que c'était dans le plan d'action. Est-ce que ceci s'est réalisé ou est-ce que vous êtes encore contraints par le Conseil du trésor d'avoir une gestion par ETC?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Et on est rendu à la question 13.

M. Gauthrin: La question 13. Bien, ça va se suivre, parce que c'est 13, puis, après, on va poser des questions sur le nombre d'heures supplémentaires, question qui est importante, et puis sur l'importance du nombre d'occasionnels que vous avez.

Mme Harel: Alors, M. le Président, pour répondre à la dernière question du député de Verdun, nous allons demander à monsieur?

M. Legault (Claude): Benoît Morin...

Mme Harel: Benoît Morin...

M. Legault (Claude): ...directeur des ressources humaines

• (11 h 50) •

Mme Harel: ...qui est le directeur des ressources humaines et qui, je crois, a négocié l'entente de gestion? Non, pas vraiment? Sur l'unité autonome de services? Il s'agit, en fait, de l'application de l'unité autonome de services, et je comprends...

M. Gauthrin: Oui, oui, je comprends, mais vous l'aviez mis dans votre plan, et ce que je voulais savoir, c'est si ça avait été obtenu ou pas.

Mme Harel: Ça a été obtenu puis il va vous en donner les détails.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. Morin.

M. Morin (Benoît): O.K. Alors, on parle de la gestion de l'effectif.

M. Gauthrin: C'est ça.

M. Morin (Benoît): O.K. Nous, on avait demandé, en devenant une unité autonome de services, que l'enveloppe de ETC qui était accordée à la Régie, c'est qu'on obtienne un contrôle plutôt vers la masse salariale. Ce qui a été obtenu, lorsqu'on a été reconnu comme une unité autonome de services, c'est que le Conseil du trésor continue à nous fixer une enveloppe de ETC, ou, si vous me permettez l'expression, l'équivalent temps complet, pour l'effectif régulier. Mais, quant à l'effectif occasionnel, à ce moment-là on n'a plus d'enveloppe qui nous est fixée par le Conseil du trésor, mais nos besoins au niveau de l'organisation sont déterminés selon nos calculs et l'autorisation qu'on obtient du conseil d'administration.

M. Gauthrin: O.K. Alors, je reviens, je vais le prendre globalement. Une chose que, moi, j'ai remarqué, c'est que vous avez, d'abord, beaucoup d'heures supplémentaires en termes... si vous me permettez, donc c'est la question qui viendra après. Le personnel professionnel a fait, globalement, 7 000 heures supplémentaires et le personnel de bureau, 20 000 heures. C'est quand même beaucoup comme heures supplémentaires. Si vous aviez de la flexibilité — c'est pour ça que ma question est sur la flexibilité au début — est-ce qu'il n'y avait pas la possibilité pour vous d'augmenter votre personnel ou bien vous ne voyiez pas la possibilité de le faire sans passer par une décision du Conseil du trésor?

Mme Harel: Une partie importante de ces heures supplémentaires qui ont été réalisées durant la préparation des travaux, durant la préparation de l'implantation de la nouvelle allocation familiale l'été dernier... il s'agit, je crois, principalement de temps supplémentaire requis pour l'implantation des deux réformes réalisées au cours de l'année passée.

M. Gauthrin: Alors, ce qui justifierait, ce serait la même réponse que vous me répondez sur l'augmentation des occasionnels, qui sont passés de 135 à 169, et l'augmentation des contractuels, à ce moment-là?

Mme Harel: Oui, je vais demander à M. Legault de répondre à cette question.

M. Legault (Claude): Vous avez tout à fait raison, M. le député, que ça relève de la masse de travail additionnelle. Je vois ici, par exemple, dans mon aide-mémoire que j'ai: la réforme du Régime de rentes, les allocations familiales. Il y a en préparation également une réforme de la loi des régimes complémentaires de retraite, la retraite progressive. Il y a également toute une migration du fichier des inscriptions à la clientèle dont la base de données doit changer. Il y a le régime d'assurance parentale, qui est quelque chose de nouveau à apprendre et, également, toute une transition au niveau de nos structures informatiques: nos outils qui étaient sur base Macintosh sont maintenant sur PC. Et tous ces transferts-là, il est souvent presque impossible de faire appel à du personnel occasionnel, ça prend l'expertise des gens qui sont en place. Et Dieu sait que je ne voudrais pas vivre la même chose cette année, on a mené nos troupes quasiment à l'épuisement chez certaines personnes, c'est toujours les mêmes personnes qui sont en demande.

Egalement, quant au nombre d'occasionnels et de contractuels, quand vient le temps d'une réforme, on ne peut pas demander... même si on nous offrait des postes permanents, on préfère des postes occasionnels durant un certain temps. Il faut réellement bien cerner les tâches exactes qu'il y a à combler. Et on a la même demande à partir de l'interne. Les gens disent: Ouvrez des postes permanents et non des postes occasionnels. Et j'ai la même pression de la part de mon conseil d'administration qui suit ça de très près. On ne s'équipe pas de personnel occasionnel; on le sait que ça fournit une moins bonne prestation de travail à cause de la rotation qu'on exige de ces gens-là. Donc, un occasionnel doit venir de façon occasionnelle, le mot le dit. Alors donc, on fait très attention.

Et la plupart des gens, des occasionnels long terme ont été titularisés. Nous en avons très peu qui ont... il me semble que c'est deux, je pense, qui restent, qui ont plus de trois ans. La plupart des gens sont dans les postes qui deviennent permanents. C'est donc la passation entre les deux, là, qui nous amène à gérer cette situation-là.

On a fait appel aux gens de Carrefour-transit de façon plus qu'acceptable de leur part. Nous sommes ceux qui faisons appel le plus souvent à Carrefour-transit, et la plupart de nos postes, de gens qu'on a appelés de Carrefour-transit, on en a été très satisfaits. Il y a moyen de faire en sorte que le gouvernement replace ces gens-là le plus rapidement possible et c'est ce qu'on fait.

M. Gauthrin: C'est bien, M. le Président. Autrement dit, vous n'avez pas des occasionnels qui sont là sur le long terme.

M. Legault (Claude): Non.

M. Gauthrin: Et la quantité importante de temps supplémentaire que vous avez, c'est conjoncturel, ce n'est pas régulier.

M. Legault (Claude): On me donne des chiffres ici qui doivent me dire qu'on était, l'année antérieure, à

605 000, on est monté à 1 071 000, et on revient à 607 000. Donc, on revient à la normale.

M. Gautrin: Ça va.

M. Legault (Claude): Ce n'est pas acceptable; comme cette année, c'est exagéré.

M. Gautrin: O.K. Moi, j'ai des questions maintenant sur les bâtisses, si vous permettez, M. le Président. J'ai terminé, moi, sur le personnel. Bon, ça va, je comprends...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On est rendu à la question 15, 16?

M. Gautrin: Question 16.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Question 16 et, ensuite, on passera au député de Maskinongé

M. Désilets: C'était sur le personnel.

M. Gautrin: Allez-y, M. le député de Maskinongé.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'était sur le personnel? Alors, M. le député de Maskinongé, sur le personnel. On revient à la question 15, ou 14.

M. Désilets: Oui, mais c'est plus à la question 1. Quand on va à l'organigramme, à la question 1, il y a plusieurs endroits où l'on voit «vacant», à six endroits d'ailleurs, et «intérim» deux fois. Sur 35 personnes, ça fait à peu près 20 %. «C'est-u» des postes vacants éternellement ou vous allez les combler?

M. Legault (Claude): Non, M. le Président, les postes qui sont vacants, c'est malheureusement les départs massifs qu'il y a eu à la retraite qui ont occasionné des postes qui sont devenus vacants. Et je vois parmi ça, il y en a un ici qui me saute aux yeux, qui a été titularisé il y a quelques jours. La plupart des postes, c'est déjà changé, ça évolue tellement rapidement que, lorsque je vois des intérim, c'est des gens qui... Je vois M. Morin qui revient, qui est du personnel.

M. Morin (Benoît): On voit qu'au niveau du service de l'assurance parentale, par exemple, alors ça, c'est lorsque le programme sera mis en place, établi. Alors, ça, c'est un poste qui est dans la structure, mais qui n'est évidemment pas comblé pour le moment.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Tous les postes doivent être comblés, si je comprends bien?

M. Legault (Claude): Bien, le poste à l'assurance parentale, on a bâti la structure en fonction de recevoir une personne sur ce poste-là, mais si le programme arrive,

quand il arrivera. Donc, le poste n'est pas comblé. Voilà un poste vacant qui s'explique. La plupart des postes ont cette explication. Les services à la gestion et au personnel...

M. Gautrin: M. le Président, peut-être pour compléter la question du député de Maskinongé. Vous avez eu deux cadres qui sont partis dans le programme de mise à la retraite. Peut-être, sur l'organigramme, pouvez-vous nous identifier où ils étaient, les deux cadres qui sont partis dans le programme de mise à la retraite. Est-ce que c'était le service des traitements spécifiques? C'est ça?

M. Morin (Benoît): Le service de la technologie.

M. Gautrin: À quel endroit?

M. Legault (Claude): À 4320, la deuxième colonne, si on part de la droite: les services d'information, la technologie.

M. Morin (Benoît): Puis le processus de dotation est complété, on en est tout simplement au délai...

M. Gautrin: Donc, vous les remplacez?

M. Morin (Benoît): Oui.

M. Gautrin: Donc, pour répondre à la question du député de Maskinongé, les postes identifiés comme vacants, ici, sont des postes qui vont être comblés?

M. Legault (Claude): Il y en a un dont le choix est même arrêté, il reste les périodes d'appel...

M. Gautrin: Je comprends.

M. Legault (Claude): ...tout est en voie d'être comblé.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a d'autres questions, M. le député?

M. Désilets: Non, c'est beau.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est beau. Je reviens à vous, M. le député de Verdun.

Gestion des locaux

M. Gautrin: Je comprends que vous passiez par la SIQ pour faire vos locations, etc., mais il y a une chose. Quand j'ai lu ça, je me suis dit: Qu'est-ce que c'est bien que le NAF? Je vois que vous avez loué, à Montréal... Démarrage NAF, Démarrage NAF, Démarrage NAF.

M. Legault (Claude): Alors, il s'agit des locaux...

M. Gautrin: Le NAF, c'est quoi?

M. Legault (Claude): Nouvelle allocation familiale.

M. Gauthrin: Ah bon!

M. Legault (Claude): On s'excuse, encore une fois. Je suis malheureux d'apprendre qu'on n'a pas pensé à vous donner toutes ces informations comme il faut.

● (12 heures) ●

M. Gauthrin: Et vous avez été obligés, pour démarrer la nouvelle allocation familiale, d'avoir des locaux supplémentaires. Ça, c'est des locaux de formation pour vos employés?

M. Legault (Claude): Non seulement des locaux de formation, mais les appels téléphoniques. Quand tous les gens devaient compléter une déclaration du revenu pour garder leur droit à la prestation familiale, malgré les informations par les journaux, et tout, les gens appelaient directement chez nous, alors que souvent ils auraient dû appeler au ministère du Revenu. Alors, c'était une situation extraordinaire. Et nous avons engagé des étudiants, 75 étudiants qui sont venus remplir cette fonction temporaire. Et probablement qu'au cours de l'été qui vient nous garderons encore un certain nombre d'étudiants pour répondre parce que, encore une fois, il y aura des ajustements sur la base des revenus de l'année antérieure, et on sait que ça va générer... Mais là on le sait un peu plus. Et on prévoit que les 40 étudiants, cette année, vont répondre à l'exigence, qui, l'an passé, étaient au nombre de 75. Et, avec les années, sûrement qu'on pourra prendre ce débordement.

Dépenses en publicité (suite)

M. Gauthrin: M. le Président, j'ai terminé là-dessus. Mais je vais repartir sur les autres contrats qui viennent après. Je peux y aller? Question 18. Alors, là, c'est un point que je n'ai pas compris. Je vais vous expliquer. Là, vous nous donnez les contrats à des firmes de communications, puis je vais vous en faire la liste, vous commencez par Bleu, Blanc, Rouge, 725 000 \$; après, Cossette, 215 000 \$; Bazin, 86 000 \$, 80 000 \$, 75 000 \$, 26 000 \$, 21 000 \$, 10 000 \$, 10 000 \$. Alors, le 725 000 \$, je comprends...

Et je reviens maintenant aux dépenses en publicité dont on avait parlé dans la question 4. Alors, les dépenses en publicité, je comprends que le Bleu, Blanc, Rouge... C'est là qu'on retrouve le 725 000 \$ de Bleu, Blanc, Rouge. O.K. Ensuite, j'ai les autres. Par contre, les 215 000 \$ plus 86 000 \$, plus 80 000 \$, plus 75 000 \$, plus 26 000 \$, plus 21 000 \$, plus 10 000 \$, plus 10 000 \$, ça dépasse 264 980 \$ tel que vous l'avez mis dans vos dépenses en publicité.

Alors, c'est peut-être que vous faites une distinction que je ne comprends pas entre des activités de placement médias puis de la publicité pour vous ou... Mais vous comprenez ce que je fais. J'ai regardé ce que vous m'avez dit, dépenses en publicité, lorsqu'on avait questionné à la question 4. Vous arrivez à 991 980 \$. Là,

je fais la somme de tous ces contrats-là puis je dépasse 991 980 \$. Je dis qu'il y a quelque chose qui ne marche pas quelque part. C'est quoi?

M. Legault (Claude): Avec votre permission, M. le Président, je demanderais à Mme Debra Dollard, qui est la directrice des communications, de prendre votre question.

M. Gauthrin: Vous comprenez ma question?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Allez-y, madame.

Mme Dollard (Debra): M. le Président, de fait, on fait une distinction entre les contrats de publicité à proprement parler qui, pour la plupart du temps, sont des contrats de placements publicitaires. Cette année, exceptionnellement, on a eu un contrat avec la firme Bleu, Blanc, Rouge, qui comprenait également l'élaboration de messages publicitaires, parce qu'on était dans un milieu qu'on connaissait beaucoup moins, qui était celui de la télévision. Les autres contrats sont des contrats de conseils qui rentrent dans une rubrique de services contractuels. Donc, c'est deux postes budgétaires différents.

M. Gauthrin: Alors, est-ce que je comprends bien? Ça veut dire que, si je voulais estimer vos dépenses en publicité pour l'année 1997-1998, il faudrait que je prenne 205 000 \$ plus 61 980 \$, plus le 725 000 \$ — il arrive déjà — plus 215 000 \$, plus 86 000 \$, plus 80 000 \$. C'est ça que j'aurais. Donc, ça dépasserait le 1 000 000 \$, c'est ça?

Mme Dollard (Debra): Les dépenses en publicité sont...

M. Gauthrin: Je comprends. Mais vous avez plaidé tout à l'heure pour l'importance du langage qu'on comprend. Alors, moi, je vous dis: je comprends qu'en dépenses en publicité il y a évidemment ce qu'on conçoit, le message, et évidemment on doit payer après les panneaux pour mettre le message, etc. Mais, pour moi, ça fait quand même toutes des dépenses de publicité.

Mme Dollard (Debra): De fait, ce sont des dépenses pour des actions de communication, ce ne sont pas des dépenses de publicité. Par exemple, le contrat de Bazin, Larouche, Sormany et Vigneault, qui est un contrat où... On a parlé tout à l'heure de la nécessité de se faire comprendre de nos clients, l'accent qu'on met sur la communication par téléphone. De fait, dans ce contrat-là, l'élément essentiel de ce contrat-là était le monitoring des appels pendant la période d'implantation de l'allocation familiale. Nous, on avait installé les spécialistes de cette firme-là pour faire de l'écoute des questions que posent les clients à nos préposés, pour comprendre les choses qu'ils ne comprennent pas et pour nous permettre de réajuster notre action de communication. Et, quand on donne des

contrats de communication, ce sont des contrats de cette nature-là, à peu près exclusivement, c'est pour mener des actions de communication.

M. Gautrin: Je comprends, sur celui-là. Mais, sur Cossette, c'était des placements médias, le deuxième. Le troisième, c'était sept événements en station, 270 panneaux d'une grandeur de 30 X 139.

Mme Dollard (Debra): Oui. Métromédia Plus, par exemple, c'était toute la campagne dans les stations de métro, la campagne d'affichage sur les autobus dans le transport en commun et la présence des employés de la Régie pendant 21 jours dans les huit stations de métro.

M. Gautrin: Je ne conteste pas ça, madame. Ce que j'essaie de comprendre, c'est, grosso modo, c'est quoi, vos dépenses de publicité, là. Donc, il faut que j'ajoute... Qu'est-ce que je dois ajouter? Qu'est-ce que je ne dois pas ajouter? C'est ça, mon problème. Vous comprenez mon problème? C'est que, là, le 725 000 \$, lui, je l'ai identifié, mais les autres, je n'arrive plus à... Je comprends que ce que vous me dites, c'est que Bazin, Larouche, Sormany, Vigneault, ce n'est pas de la publicité, mais, par contre, Métromédia Plus, c'en est, Cossette, c'en est.

M. Legault (Claude): Si vous permettez, M. le Président? Je crois qu'on va essayer de décortiquer ça avec vous, M. le député. Mais je vous assure...

M. Gautrin: Peut-être pas maintenant, mais vous pourrez nous l'envoyer.

M. Legault (Claude): ...que, l'an prochain, la fiche sera fournie de façon différente. Et, vous avez raison, ça apporte de la confusion. Des dépenses de communication, c'est une chose. Et, ici, on les a tous ensemble, sous le même titre. Vous avez tous les contrats, mais on aurait pu le faire sous deux rubriques, sous le même onglet, le montrant de deux façons différentes. Et là pour arriver à 991 000 \$, il faut faire la gymnastique de trouver lesquels sont lesquels parce que, par le nom de la firme, ce n'est pas toujours évident. Donc, il y aurait précision à apporter, là.

M. Gautrin: O.K. Merci, M. le président. Je comprends que je ne pose pas de questions ici sur la question d'aide aux familles parce que c'est une autre commission qui le fera. Les crédits périmés, c'est la question de l'aide aux familles. Les crédits périmés, c'est dans le cadre des allocations aux familles, hein?

Une voix: Oui.

M. Gautrin: Là, vous nous avez donné tout votre matériel informatique. Vous savez à qui vous l'avez transmis, votre matériel informatique que vous avez périmé? Aux écoles, mais...

Mme Harel: Alors, là, vous nous questionnez sur la péremption, n'est-ce pas?

Réutilisation du matériel informatique périmé

M. Gautrin: Oui. Bien, c'est-à-dire je questionne... Vous nous avez dit, mais, ça, c'est un long débat, Mme la ministre, et vous le savez: On essaie de savoir utiliser... la réutilisation du matériel informatique qui est périmé, pour les fins pour lesquelles il a été utilisé. Autrement dit, il ne serait plus à date, si je puis dire, pour la Régie, compte tenu du développement dans le secteur, mais il pourrait être parfaitement utilisable dans certaines écoles ou certaines institutions pour de la formation au premier niveau, si je puis dire, des étudiants. Alors, vous leur avez transmis? C'est ça?

• (12 h 10) •

M. Legault (Claude): Effectivement, M. le Président, tous nos équipements informatiques sont transmis au ministère de l'Éducation. Alors, ce n'est pas nous qui avons à choisir, parmi les écoles, laquelle est la plus intéressante ou la plus utile à fournir. C'est le ministère de l'Éducation qui en fait la distribution.

Bonification de la rente des cotisants de plus de 65 ans

M. Gautrin: Merci, M. le Président. Alors, maintenant, il nous reste... Les autres questions qu'on a posées, c'était sur des questions d'ordre statistique sur le Régime de rentes. Vous nous dites que vous n'avez pas encore assez d'informations pour pouvoir y répondre. Je reste quand même avec une question qui m'importe — parce que vous ne me l'avez pas donnée: Combien y a-t-il de gens, de pensionnés qui ont dépassé l'âge de la prise de retraite, qui continuent à travailler et dont les cotisations au RRQ ne pourront pas améliorer leur régime de rentes parce qu'ils sont déjà au niveau maximum? Vous comprenez ma question, hein? C'est un peu technique, mais je peux vous l'expliquer.

Dans la Loi sur le régime de rentes, les personnes qui continuent à travailler après l'âge de 65 ans doivent cotiser au régime. Parce qu'elles cotisent au régime, certaines vont pouvoir bonifier leur rente, si jamais elles avaient eu des périodes d'exclusion ou des périodes où elles n'avaient pas travaillé. Mais d'autres ne pourront avoir aucune bonification. Ça touche combien de personnes qui n'ont pas de bonification du tout? Est-ce que vous êtes capable de le savoir, ou quoi?

Mme Harel: Je vais demander à M. Legault de répondre à votre question.

M. Legault (Claude): M. le Président, malheureusement, on n'est pas capable de répondre à cette question-là. D'abord, il faut savoir que les gens qui cotisent depuis le 1er janvier 1998, malgré qu'ils aient plus de 65 ans, avant de savoir si leur rente sera revalorisable ou non, il faut donc que je sache s'ils ont cotisé ou non. Et ces

argents-là vont rentrer durant toute l'année 1998 au ministère du Revenu. Ce n'est qu'en 1999 que le ministère va commencer à balancer ces argents-là. Donc, je vais en recevoir en 1999 et d'autres qu'en l'an 2000. Ça prend un an, un an et demi avant qu'ils ne me reviennent. Et ce n'est que là, après un an et demi, que je pourrai commencer à compiler les statistiques afin de savoir combien ont cotisé. Et, après ça, effectivement, nos programmes sont faits pour aller rechercher le nombre de personnes qui auront cotisé et le nombre de personnes qui auront une rente revalorisée. Mais, pour l'instant, je ne suis pas à même de le dire du tout.

M. Gautrin: Bon. C'est bien. Mais, quand vous le saurez, M. le président, on serait intéressés à le savoir, nous aussi.

M. Legault (Claude): Ah! c'est une donnée qui sera disponible, c'est évident.

M. Gautrin: Parce que vous comprenez que, si je fais le bilan de la réforme, l'élément de la réforme, indépendamment du débat qu'on pourrait encore avoir ici au fait que vos évaluations sur le niveau de cotisation étaient, à mon sens, sous-estimées, ou enfin basées sur une évaluation actuarielle de 1994... Je pourrais vous le rappeler encore une fois, si vous voulez. Je pourrais vous dire aussi que les estimés du ministère des Finances, ce n'est pas exactement ce que vous aviez prévu dans l'évaluation actuarielle de 1994. Je pourrais vous ressortir les pages du budget, mais ce n'est pas ce que j'aurais le goût de faire, non plus.

L'élément qui semble être le moins bien accepté, c'est le fait que des gens doivent cotiser à la Régie des rentes sans en avoir aucun bénéfice, le cas échéant. Je dois avouer qu'il y a des choix qu'on a dû faire et qui ont été faits. Et je voulais savoir combien de personnes étaient touchables, à part ça.

Mme Harel: Alors, ce n'est pas peu, ce que vous mentionnez, M. le député de Verdun, puisque, sur une réforme qui va augmenter le niveau des cotisations versées annuellement de 5 000 000 000 \$ à 9 000 000 000 \$ par année, finalement, l'élément qui apparaît le plus sujet à des critiques dans les médias ou encore dans nos bureaux de comté, finalement, nos bureaux de député, c'est un élément qui avait été introduit sans qu'il n'ait véritablement d'effet sur les équilibres, sur le niveau de cotisation à long terme.

M. Gautrin: 0,2 %.

Mme Harel: C'est 25 000 000 \$, je pense, n'est-ce pas, à peu près ou un peu plus.

M. Gautrin: Je pense qu'il y avait un effet de 0,2 % sur les... Je le dis de mémoire, mais je crois qu'il avait un effet de 0,2 %.

Mme Harel: Ah non, non!

M. Gautrin: Ah non? Ce n'est pas lui?

Mme Harel: Ah, non, non!

M. Gautrin: Enfin, c'était mineur, en tout cas.

Mme Harel: Non, non, pas du tout. La mesure qui consiste à exiger des cotisations des travailleurs retraités qui, après 65 ans, retournent travailler...

M. Gautrin: Attendez, j'ai l'analyse même que j'ai contestée, mais enfin...

Mme Harel: ...est de l'ordre d'environ 40 000 cotisants pour 37 400 000 \$. Mais le 37 400 000 \$, ça n'a rien à voir avec le 0,2 % du taux de cotisation.

M. Gautrin: Oui, peut-être. Vous avez raison, c'est...

Mme Harel: Ce n'est même pas, je pense, quantifiable, tellement c'est petit.

M. Gautrin: C'est infime.

Mme Harel: C'est infime. C'est trop infinitésimal pour que ce soit même pris en considération. Alors, vous voyez que ce n'est pas, finalement, une mesure qui avait beaucoup d'impact, qui n'en avait pas, en fait, à peu de chose près, sur la stabilité du taux de cotisation pour les années à venir, puis qui est celle sans doute qui suscite le plus de commentaires. Alors, c'est environ 40 000 cotisants âgés de plus de 65 ans qui sont toujours sur le marché du travail et qui, dorénavant, doivent cotiser. Mais il y en a plusieurs, parmi eux et elles, qui vont voir leur rente revalorisée.

M. Gautrin: C'est pour ça que j'avais posé la question: Quels sont ceux qui étaient revalorisables et ceux que leur rente...

Mme Harel: C'est une très, très bonne question. Je comprends qu'on ne peut pas, aujourd'hui, avoir un portrait de la situation, mais il viendra inmanquablement. Moi, j'avais déjà fait préparer des tableaux de la situation des travailleurs âgés de plus de 65 ans sur le marché de l'emploi. C'était il y a quelques années — trois ou quatre à peine — au moment où il y avait un débat important dans notre société sur le droit au travail, n'est-ce pas, et sur l'opportunité ou pas d'introduire une disposition qui plafonnait l'âge du droit au travail.

Moi, j'avais plaidé fortement pour que cette disposition ne s'applique pas, étant donné que, majoritairement, les personnes de plus de 60 ans et encore plus celles qui ont 65 ans et plus qui sont sur le marché du travail sont principalement des femmes — aux deux tiers — qui n'ont pas eu de rémunération pour une partie des services qu'elles ont rendus à la société dans ce qu'on appelle le travail invisible qu'elles ont effectué à la maison et qui,

compte tenu, souvent, de leur faible niveau de revenus, continuent à travailler. Donc, si c'est le cas, majoritairement, ces femmes bénéficieraient d'une revalorisation de leur rente de retraite, étant donné que...

M. Gautrin: Ça, c'est le débat qu'on avait fait au niveau des options de la loi.

Mme Harel: Oui. Mais ça reste encore des estimés parce qu'on n'a pas les chiffres. Moi, je ne peux pas vous les fournir et puis que ça devienne indubitable.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va?

M. Gautrin: Ça va.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a d'autres questions, M. le député?

Indicateurs de gestion

M. Gautrin: Écoutez, brièvement, je vais terminer, dans le temps qu'il nous reste, sur l'entente de gestion, maintenant, ou bien je pourrai revenir lorsqu'on aura... Les indicateurs. Est-ce que vous avez une amélioration de votre performance par rapport aux indicateurs que vous aviez estimés dans l'entente de gestion? La gestion par résultats, je ne l'ai pas vue sous forme de tableau, parce que c'est les indicateurs qui sont ici quantifiés, à moins que j'aie mal vu. Mais je n'ai pas vu, disons, ce que d'autres unités autonomes de services nous donnent. Quand l'on rend compte, c'est un tableau disant, puisque c'est des indicateurs éminemment quantifiables: Il y a eu tant d'améliorations; le premier est mesurable en secondes; le deuxième, c'est un chiffre absolu, etc. Est-ce que vous avez un tableau sur vos indicateurs et les améliorations, éventuellement, que vous avez pu avoir?

Mme Harel: Oui, M. Legault va répondre à la question.

M. Legault (Claude): Nous avons effectivement différentes données que l'on suit, ça va de soi; les indicateurs sont là pour être indicateurs. Le conseil d'administration est doté d'un tableau de bord, qu'on appelle, qu'il reçoit à chaque réunion, et c'est surtout l'évolution aux trois mois qui est présentée. Dans le rapport annuel de cette année, depuis que nous sommes une unité autonome, le prochain rapport annuel, qui sera déposé d'ici environ deux mois, un mois et demi, vous donnera tous les aspects de réalisation de la performance. Et ces indicateurs de performance là et leurs résultats seront certifiés par une méthode qui est appliquée par la vérification interne, laquelle méthode est acceptée par le Vérificateur général. Donc, on s'est donné une méthode très rigoureuse.

Là encore, le Vérificateur général se sert de cette méthode-là pour montrer aux autres de quelle façon y mettre toute la rigueur voulue pour s'assurer que tout le

monde dans l'organisation rend ses comptes de la même façon. C'est non pas qu'il y en a qui voudraient cacher des choses, mais, si on prend différentes méthodes pour faire notre reddition de comptes, on va s'y perdre. Donc, le rapport annuel va donner cette...

M. Gautrin: Ça, je comprends ça. Puis vous savez à quel point, dans un autre... moi, j'ai plaidé puis j'ai réussi à convaincre qu'on arrive dans un cadre général pour faire une loi-cadre sur les rapports annuels — ça, c'est un autre débat. Mais là vous avez quand même, disons, une bonne vingtaine d'indicateurs que vous avez déterminés vous-même dans ce qu'on appelle l'entente de gestion. Ma question, M. le Président, est plus pour le 13 mai.

● (12 h 20) ●

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Le 13 mai, c'est ce que je pensais.

M. Gautrin: Par exemple, je prends le premier indicateur, qui est 4.1.1, Délai de réponse aux appels téléphoniques, vous dites: En 1997 — ou bien vous prenez en année fiscale, comme vous voulez — on avait un délai de réponse de tant de secondes, maintenant, on a amélioré, et le délai moyen est de tant. Le troisième indicateur, Délai d'attente pour les entrevues avec les préposés. Avant vous disiez: On avait une entrevue avec les préposés, c'était un jour ou deux... Donc, c'est vos indicateurs à vous. Alors, il y en a un, deux, trois, quatre, cinq, six, sept, huit, neuf, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18. Est-ce que, pour les 18, vous pourriez nous donner un petit tableau — c'est des chiffres, strictement — qui dirait: L'année précédente, on était à tant, par exemple pour le délai de réponse aux appels téléphoniques, cette année, on a amélioré ou on n'a pas amélioré, on a empiré? On échangerait ensemble, et ça serait la base, si je peux dire, de la rencontre qu'on aurait — j'essaie de faire, M. le Président, l'interface entre les deux — à ce moment-là, le 13 mai.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): En prévision pour le 13 mai.

M. Gautrin: Le 13 mai. Alors, je ne vous demande pas ça aujourd'hui, bien sûr. Non, non, mais comprenez-moi bien. Mais, pour le 13 mai, si on pouvait l'avoir un peu en avance, là, on pourrait échanger sur ce qui se passe dans votre unité autonome de services.

M. Legault (Claude): J'étais en train, M. le Président, d'essayer de trouver les réponses, alors que je sais que je les ai vues. Mais je ne les ai pas ici. C'est justement dans l'autre pile de documents très semblable...

M. Gautrin: Non, non, mais ce n'est pas grave. Mais pour le 13...

M. Legault (Claude): ...qui est celle pour le 13.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mais vous avez déjà un aperçu des questions pour le 13.

M. Legault (Claude): Ah! Mais j'ai vu les réponses. Je me disais: Mais où sont-elles? C'est dans l'autre document, qui devrait vous parvenir d'ici deux jours.

M. Gauthrin: Bien, c'est parfait. Vous voyez comment on pourrait...

M. Legault (Claude): Voilà! Vous avez tout à fait raison.

M. Gauthrin: D'ici deux jours.

M. Legault (Claude): Mais j'aurais aimé pouvoir vous répondre, même partiellement aujourd'hui.

M. Gauthrin: Non, non, parce que, voyez-vous, le 13, on va donc pouvoir entrer dans tout ce qui est l'entente de gestion, etc.

M. Legault (Claude): Oui, oui, mais vous allez les avoir à l'avance. Vous allez les recevoir d'ici deux jours.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va, M. le député?

M. Gauthrin: Ça va, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que vous seriez prêt à faire la conclusion, M. le député?

M. Gauthrin: Ah! Je vais laisser d'abord Mme la ministre conclure.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Traditionnellement, c'est vous qui le faites, et la ministre ensuite.

M. Gauthrin: Ah bon!

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Et je vous invite à y aller.

Conclusions

M. Gauthrin: Merci. Je tiens à remercier la Régie pour sa collaboration habituelle. Mon seul point de désaccord reste... Ah! j'ai une question à laquelle je n'ai pas eu de réponse: Quand est-ce que l'évaluation actuarielle que vous avez devancée... Et j'espère qu'elle nous donnera raison. Quand est-ce que l'évaluation actuarielle va être déposée?

Mme Harel: Au plus tard à l'automne, puisque chaque évaluation qui est faite à partir du 1er janvier permet d'avoir les résultats à l'automne.

M. Gauthrin: Si vous pouviez la devancer, ça serait avec plaisir que nous la lirions.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Gauthrin: Non, non, mais...

Mme Harel: M. le Président, voilà que cette évaluation, si tant est qu'elle soit devancée, obligerait le député de Verdun à passer à nouveau son été dans les dossiers de la Régie des rentes.

M. Gauthrin: Ah bien! Vous savez, il fait tellement de choses, le député de Verdun

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, est-ce que vous termineriez vos remarques, M. le député de Verdun?

M. Gauthrin: M. le Président, oui, pour remercier quand même tous les membres de la Régie d'avoir bien voulu se prêter à cet exercice qui, je le rappellerais, dans le cadre des crédits, pour la Régie, a une connotation un peu particulière. La Régie n'est pas un organisme budgétaire du gouvernement, c'est un organisme qui est autonome, en termes de gestion budgétaire, ce qui a fait que la rencontre que nous avons eue aujourd'hui a été un mélange d'une rencontre de crédits et d'une rencontre aussi d'engagements financiers, où on a été amenés à poser des questions sur les différents engagements financiers.

Alors, je voulais vous remercier de cette participation à nos travaux. On va se revoir le 13 mai, et là on aura plus à échanger, si j'ai bien compris, M. le président, sur le fonctionnement de votre unité autonome de services et le fonctionnement interne de la Régie comme unité autonome de services. Je tiens à vous remercier et à remercier l'ensemble de vos collaborateurs qui ont participé à cet échange.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie, M. le député. Mme la ministre.

Mme Harel: M. le Président, c'est le quatrième exercice d'examen des crédits auquel je participe comme ministre, et ce sera, je pense, le onzième auquel je participe comme membre de la commission parlementaire. C'est la première fois que la Régie des rentes bénéficie d'un statut aussi important. Pendant bien des années, M. Legault venait en ayant en poche son billet de retour pour Montréal et, très souvent, il arrivait... J'imagine qu'il repartait déçu parce qu'il n'y avait pas de questions qui lui étaient posées. Je m'en suis voulue pendant quelques années, parce que les questions seraient venues de moi.

Mais je comprends que c'est significatif que l'opposition, le député de Verdun — mais l'opposition aussi, parce que c'est nos leaders qui répartissent le temps — ait choisi de consacrer trois heures sur l'ensemble de nos

crédits à l'examen de la Régie des rentes. Moi, je le vois plus comme signifiant l'importance que la Régie représente, l'intérêt que, finalement, elle représente, surtout pour cet examen démocratique que l'on fait en commission parlementaire. Alors, je vais remercier la commission. Et je suis certaine que le député de Verdun n'y est pas étranger.

M. Gautrin: ...

Mme Harel: Alors, je crois, M. le Président, encore une fois, qu'on a pu faire ces travaux sous l'égide d'un échange cordial, et j'en remercie les membres de la commission et vous-même, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie. Ça me permet peut-être, au nom de la toute la commission, de souligner qu'à plusieurs reprises on a mentionné qu'il y avait des initiatives, de nouvelles initiatives de la part de la Régie, de féliciter et le directeur et toute l'équipe, de vous remercier aussi pour la qualité, je pense, du travail accompli. Je remercie mes collègues. Et, sur ce, j'ajourne les travaux sine die.

(Fin de la séance à 12 h 27)