



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
de l'économie et du travail**

Le vendredi 18 mai 2018 — Vol. 44 N° 165

Consultations particulières sur le projet de loi n° 176 — Loi
modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres
dispositions législatives afin principalement de
faciliter la conciliation famille-travail (4)

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

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats de toutes les commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission parlementaire en particulier	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

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

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

Assemblée nationale du Québec
Direction de la gestion immobilière et des ressources matérielles
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec (Québec)
G1A 1A3

Téléphone: 418 643-2754
Télécopieur: 418 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente de l'économie et du travail

Le vendredi 18 mai 2018 — Vol. 44 N° 165

Table des matières

Auditions (suite)	1
Groupe d'aide et d'information sur le harcèlement sexuel au travail de la province de Québec inc. (GAIHST)	1
Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel	9
Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (Ordre des CRHA)	17
Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ)	24

Intervenants

M. Sébastien Schneeberger, président suppléant

Mme Dominique Vien

M. Guy Leclair

M. Marc Picard

- * Mme Yvonne Séguin, GAIHST
- * Mme Cindy Viau, idem
- * Mme Samia Belouchi, idem
- * M. Yann Morin, idem
- * Mme Mary McIninch, Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel
- * M. Marc-André Robert, idem
- * M. Rhéaume Perreault, idem
- * Mme Marianne Plamondon, Ordre des CRHA
- * Mme Manon Poirier, idem
- * Mme Johanne Audet, RANQ
- * Mme Linda Bouchard, idem
- * Mme Mélanie Perroux, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le vendredi 18 mai 2018 — Vol. 44 N° 165

Consultations particulières sur le projet de loi n° 176 — Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives afin principalement de faciliter la conciliation famille-travail (4)

(Neuf heures trente-quatre minutes)

Le Président (M. Schneeberger) : Alors, bonjour à tous. Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de l'économie et du travail ouverte. S'il vous plaît, bien vouloir fermer vos appareils électroniques et téléphones.

La commission est réunie aujourd'hui afin de poursuivre les consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 176, Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives afin principalement de faciliter la conciliation famille-travail.

M. le secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements?

Le Secrétaire : Oui, M. le Président. M. Picard (Chutes-de-la-Chaudière) remplace M. Lamontagne (Johnson).

Auditions (suite)

Le Président (M. Schneeberger) : Merci. Alors, ce matin, nous entendons en avant-midi le Groupe d'aide et d'information sur le harcèlement sexuel au travail, l'Association nationale des entreprises et recrutement, placement de personnel, l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés et le Regroupement des aidants naturels du Québec.

Alors, bon matin à vous. Alors, je vous souhaite la bienvenue. Vous identifier, et puis vous avez 10 minutes pour votre exposé, et par la suite il y a une période de questions avec la ministre et les oppositions. Alors, à vous la parole.

Groupe d'aide et d'information sur le harcèlement sexuel au travail de la province de Québec inc. (GAIHST)

Mme Séguin (Yvonne) : Bonjour, M. le Président. Merci. Je suis ici avec l'équipe du Groupe d'aide, ça fait qu'ils vont se présenter chacun leur tour. Mais j'aimerais remercier Mme Vien, la ministre du Travail, M. Leclair porte-parole de l'opposition officielle en matière de Travail et M. Picard, porte-parole du deuxième groupe d'opposition en matière de Travail, pour nous avoir donné la chance de venir à vos consultations et de partager avec vous notre expérience.

Je suis la directrice générale du Groupe d'aide, je suis une des fondatrices et j'ai plus de 40 ans d'expérience dans ce domaine. J'ai représenté, j'ai formé et j'ai travaillé avec beaucoup des personnes qui sont intéressées à travailler sur la problématique. Aussi, à Montréal, on a été assez chanceux d'avoir les universités, ça fait que le Groupe d'aide a été bâti avec, sur le dos, des stagiaires en droit, en criminologie, en sexologie, en travail social. Ça fait qu'on est très contents de tous les stagiaires qu'on a eus pendant des années.

On est ici aujourd'hui dû au mouvement #metoo et avec la belle volonté de notre gouvernement. Nous sommes extrêmement fiers de toutes les femmes et les hommes qui ont pris leur courage à deux mains et qui ont dénoncé des situations pénibles et très personnelles, donc, qu'ils ont vécues sur le marché du travail.

Mais, avant de commencer dans notre mémoire, j'aimerais vous parler d'un premier cas de harcèlement sexuel documenté ici, au Canada, et partager avec vous comment les préjugés n'ont pas changé, mais les délais ont changé.

Nous parlons de... en 1915, à Toronto, une jeune femme, Carrie Davis, femme de ménage de 18 ans venue d'Angleterre pour travailler, admet avoir tiré sur son employeur car celui-ci aurait ruiné sa vie en lui faisant subir des gestes à harcèlement sexuel. La belle-soeur du harceleur a déclaré qu'il était impossible que M. Massey ait eu un comportement déplacé à l'égard de Carrie Davis et que, si tel était le cas, celle-ci aurait dû parler plus tôt ou elle aurait quitté son emploi.

Lors de son procès, Carrie Davis a raconté en détail les gestes et propos à caractère sexuel qu'elle a subis de son employeur, malgré son non-consentement. Elle a raconté aussi d'être sauvée chez sa soeur afin d'obtenir un support. Sa soeur l'avait encouragée à retourner chez son employeur pour qu'elle ne perde pas son emploi. Déchirée entre son devoir et sa peur, Carrie Davis est retournée chez son employeur ce soir-là. Lorsqu'elle le voit revenir de travailler, son employeur, elle a été submergée par l'angoisse qu'il abuse de nouveau d'elle et a tiré sur lui.

Entre l'arrestation de Mme Davis et le verdict de non-culpabilité, il y a eu 20 jours. Le jury a délibéré, et ça a pris une demi-heure. Avant d'avoir des auditions à un procès, en 2018, ça nous prend entre un an et demi et deux ans et des fois ça peut aller jusqu'à trois ans. Une fois qu'on se rend jusqu'à la fin du procès on a encore un autre 90 jours avant d'attendre le jugement.

Il y a encore beaucoup des préjugés aujourd'hui dans les dossiers de harcèlement tels que la déclaration de la belle-soeur de M. Massey et la soeur de Carrie Davis qui lui dit de retourner travailler. Depuis 1915, les préjugés sont les mêmes, et les délais sont encore plus longs pour avoir des auditions que ceux que Carrie Davis a eus.

En 1976, le *Redbook* a publié une enquête portant sur le harcèlement sexuel au travail. Les résultats obtenus sont révélateurs : 88 % des répondants ont affirmé avoir dû faire face à ce harcèlement. Le Groupe d'aide, on me dit, aujourd'hui en 2018, c'est la même... les chiffres sont encore très bons.

En 1980, le Tribunal des droits de la personne au Canada concluait que le harcèlement sexuel constituait une forme de discrimination basée sur le sexe. Avant cela, les femmes n'avaient d'autre choix que d'endurer les comportements harcelants ou démissionner de leurs emplois.

Au Québec, la Loi sur les normes du travail nous fournit une définition du harcèlement psychologique selon laquelle l'employeur a l'obligation légale de prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique, et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, de la faire cesser. Donc, pourquoi pas pour le harcèlement sexuel?

Une plainte déposée selon cet article de loi est faite contre l'employeur qui ne remplit pas son obligation et non pas contre la personne qui a commis les gestes de harcèlement. Ça fait que, là, on se demandait : Pourquoi qu'on ne pourrait pas élargir le mandat et mettre les mis en cause responsables de leurs gestes?

• (9 h 40) •

Les ententes hors cour permettent aux victimes de régler les dossiers plus rapidement, mais elles ne permettent pas de faire avancer la jurisprudence étant donné la confidentialité qui les entoure. Ça fait qu'on pourrait peut-être travailler là-dessus aussi.

Une étude, en 2018, d'EQCOTESST révèle que 46 % des petites entreprises au Québec n'ont pas de mesures de protection à l'égard de harcèlement sexuel. Ici, au Groupe d'aide, on va vous parler un petit peu de l'effet que les employeurs veulent avoir de l'aide pour régler les dossiers.

Dans nos interventions auprès de la clientèle, nous constatons en effet que le support d'un employeur suite à une dénonciation est un élément clé pour le rétablissement de la personne ayant subi le harcèlement. À l'inverse, le manque de support d'un employeur peut affecter la victime tout autant que le harcèlement lui-même.

Notre clientèle se tourne vers nous lorsqu'elle a tenté de régler la situation au sein de l'entreprise, mais sans succès. En plus d'être fragilisées par les harcèlements subis et le manque de support de l'employeur, les victimes sont souvent confrontées au processus judiciaire complexe. Elles sont confrontées à un déséquilibre de pouvoir et ont besoin de l'accompagnement.

Là, je vais vous présenter Cindy Viau, qui est notre spécialiste ici, au Groupe d'aide pour la formation dans les entreprises, et avec son expertise elle a développé une autre expertise, une sous-catégorie où est-ce que les petites entreprises appellent lorsqu'elles ont un problème avec un harceleur pour qu'elle lui fasse de la sensibilisation, pour connaître c'est quoi, la loi, c'est quoi, dans son comportement, qui n'est pas acceptable. Ça fait que, Cindy.

Mme Viau (Cindy) : Donc, bonjour. Je vous remercie pour le temps que vous nous accordez ce matin. Aujourd'hui, j'aimerais revenir rapidement sur l'importance de la sensibilisation en matière de harcèlement au travail encore en 2018.

Avec le mouvement #moiaussi nous sommes inondés d'appels, au Groupe d'aide, de la part d'employeurs qui cherchent maintenant à prévenir les situations de harcèlement au travail, contrairement à avant le mouvement, lorsqu'ils nous appelaient davantage pour gérer des situations qui avaient déjà eu lieu. Ceci est une bonne nouvelle, mais nous permet de constater, à travers nos interventions, à quel point la notion de harcèlement au travail n'est pas encore bien comprise autant par les employeurs, les employés et les harceleurs.

De plus en plus, je suis appelée à intervenir directement auprès des personnes ayant été accusées de harcèlement, et nous avons développé un service de formation en ce sens. Ce qui en ressort ne nous étonne pas. La majorité des individus croient que leurs gestes ne sont pas si pires que ça et croient que, parce qu'il n'y a pas eu de violence physique ou d'attouchements, ce n'est pas du harcèlement psychologique ou sexuel au travail. La majorité croit que le problème ne vient pas d'eux, mais plutôt du fait que la victime est trop sensible.

Depuis 2004, la Loi sur les normes du travail garantit aux personnes salariées le droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique et incite les employeurs à prendre les moyens raisonnables pour prévenir et faire cesser le harcèlement. Mais la promotion des milieux de travail sains et exempts de harcèlement n'est toujours pas encore une priorité pour les employeurs. D'où l'importance non seulement d'implanter des politiques internes en matière de prévention et de gestion des plaintes, mais aussi mettre de l'avant des solutions concrètes pour nos milieux de travail pour faire véritablement changer les choses.

Et pour compléter, je vais céder la parole à ma collègue Samia Belouchi, qui a commencé au Groupe d'aide en tant que stagiaire en criminologie et qui est intervenante au département des plaintes depuis huit ans. Elle est aussi spécialisée en médiation dans nos dossiers. Merci.

Mme Belouchi (Samia) : Bonjour. J'aimerais vous parler, en fait, des conséquences du harcèlement au travail parce que celles-ci dépassent largement la sphère professionnelle.

Lorsqu'une personne fait face à des délais de trois ans et parfois plus avant l'aboutissement de son dossier devant les instances juridiques, ça va être la santé et la vie personnelle qui sont doublement affectées. Le stress lié aux procédures et les longs délais de traitement des plaintes ont pour effet de prolonger l'état anxieux ou dépressif de notre clientèle en plus d'engendrer des conséquences financières importantes, puisque beaucoup n'ont plus d'emploi, soit qu'elles sont en arrêt de travail ou qu'elles ont été congédiées.

Les victimes doivent entreprendre de multiples démarches simultanément, par exemple, auprès des différentes divisions de la CNESST, auprès de leurs syndicats, auprès de la Commission des droits de la personne, mais aussi auprès de l'assurance-emploi ou de leur assurance salaire. Chacune de ces démarches implique en soi plusieurs étapes et des délais par lesquels il faut inévitablement passer. À travers ces procédures, les victimes doivent répéter sans cesse ce qu'elles ont vécu, et elles se sentent très souvent découragées par les délais interminables.

Nous croyons qu'il est primordial que les dossiers de harcèlement au travail soient réglés rapidement car, comme l'a dit le juge Dickson, le travail est l'un des aspects les plus fondamentaux de la vie d'une personne, un moyen de subvenir à ses besoins financiers et, ce qui est tout aussi important, de jouer un rôle utile dans la société.

Donc, je vais céder la parole à mon collègue Yann Morin, qui est également intervenant au département des plaintes depuis 2015.

Le Président (M. Schneeberger) : Juste un instant. Là, vous êtes sur le temps emprunté que la ministre veut bien vous laisser, alors ne pas trop étirer non plus. Je vous remercie.

M. Morin (Yann) : C'est parfait. Bonjour. Bien, en plus du département des plaintes, j'ai aussi analysé et rédigé la recherche *Le harcèlement psychologique : l'expérience des personnes non syndiquées*, présentée par le Groupe d'aide, mais réalisée pour le comité de travail sur le harcèlement psychologique du Front de défense des non-syndiqué-e-s. Dans le fond, moi, aujourd'hui, je vais vous parler un peu plus de l'expérience terrain des personnes qui vivent du harcèlement et pourquoi on a les recommandations qu'on a dans le mémoire et qu'on va pouvoir vous parler aujourd'hui.

Donc, dans cette recherche-là, on a eu la chance de parler à 13 victimes de harcèlement psychologique ou sexuel au travail pour vraiment faire ressortir les conséquences qu'elles ont vécues, comment ça s'est passé, de dénoncer à l'employeur, et comment s'est déroulé les démarches à la CNESST.

Depuis cette rédaction-là, qui s'est terminée l'année passée, je suis aussi... j'ai eu la chance de devenir le responsable des cafés-rencontres au Groupe d'aide, dont je m'occupe, des rencontres de groupe pour permettre aux victimes de briser le mur du silence. Et cette année, en fait, je tenais à préciser que j'ai eu une centaine de personnes, au courant des cafés-rencontres, qui me rapportent toutes les mêmes choses que les 13 participantes de la recherche nous avaient parlé, du fait qu'ils ont vraiment peur de ne pas être écoutés, de ne pas être crues et qu'effectivement, quand elles en parlent en milieu de travail, elles ne sont pas crues, elles se font un peu rabrouer, comme disaient mes collègues. Puis, quand ça se passe à la CNESST, des fois, ça ne se passe pas mieux non plus, le manque d'information et autres jugements de la part de certains employés aussi.

Puis, dans le fond, tout ce que les victimes veulent, c'est que le harcèlement soit reconnu et que ce soit pris au sérieux, autant par la CNESST, que le gouvernement, que la population en général. Je tiens à dire que c'est des travailleurs forts, intelligents et résilients, qui veulent que le harcèlement cesse, que justice soit rendue. Puis tout ce qu'ils veulent, c'est pouvoir rester sur le milieu du travail ou y retourner. En ce sens, aujourd'hui, on a Mme Monique Fortin qui nous accompagne, qui est une des premières clientes du groupe d'aide dans les années 80.

Le Président (M. Schneeberger) : Alors, merci beaucoup pour vos exposés. Alors, vous avez maintenant une période d'échange d'environ 14 minutes avec la ministre. Mme la ministre, la parole est à vous.

Mme Vien : Merci beaucoup, M. le Président. Bonjour, tout le monde. Bon matin. Bonjour à vous quatre. Vous avez bien fait ça, vraiment.

Dans la Loi sur les normes du travail, actuellement, harcèlement psychologique, la jurisprudence fait en sorte qu'on comprend qu'à l'intérieur de ça il y a le harcèlement sexuel. Mme Viau, vous avez raison, il y a tout un mouvement, là, il y a... ma collègue appelle ça le tsunami social, là, le #metoo, qui s'est soulevé. Puis on vient prendre conscience collectivement qu'il y a des choses qui clochent, là, au niveau du harcèlement sexuel. De sorte que nous, on a voulu aller plus loin que seulement le comprendre à l'intérieur de la définition de «harcèlement psychologique», le harcèlement sexuel. On vient l'écrire.

Puis, comme ce n'est pas encore assez... Vous disiez tout à l'heure que l'employeur doit prendre les moyens raisonnables, hein, pour faire cesser tout harcèlement sexuel sur son territoire, dans son entreprise. Nous, on vient dire : Dorénavant, vous devrez avoir votre politique de prévention contre le harcèlement sexuel et qui va comprendre aussi un processus de traitement des plaintes. Est-ce que, selon vous, on est sur la bonne voie?

Mme Séguin (Yvonne) : Nous, oui, on était très contentes quand on a vu cette initiative-là. On pense aussi... Pourquoi qu'on dit : une politique contre le harcèlement sexuel ou une définition contre le harcèlement sexuel? C'est que souvent notre clientèle va nous appeler sur le biais de harcèlement psychologique, puis c'est quand on les rencontre puis qu'on commence à faire leur version des faits qu'on se rend compte aussi qu'il y a eu du harcèlement sexuel. Mais ils ne savaient pas qu'ils pouvaient se plaindre pour ça à la Commission des normes du travail. Ça fait que c'est pour ça qu'on dit : Une définition très claire serait très bien. Les politiques, c'est toujours à faire, et la formation, c'est nécessaire.

Mme Vien : Vous me parlez de définition du harcèlement sexuel. Moi, je fais vérifier avec mes gens ici, effectivement... On a une idée de ce que c'est que le harcèlement sexuel, bien entendu, là, hein? Quand vous me parlez de définition du harcèlement sexuel, est-ce que vous m'en parlez parce que c'est une définition qui n'existe pas, qui manque?

Mme Séguin (Yvonne) : C'est que le harcèlement sexuel, il est inclus dans votre définition de «harcèlement psychologique».

Mme Vien : Absolument, oui.

Mme Séguin (Yvonne) : Puis nous autres, on vous propose d'avoir une définition de harcèlement sexuel dans la Loi sur les normes du travail.

• (9 h 50) •

Mme Vien : Est-ce que vous avez une proposition de définition de «harcèlement»?

Mme Séguin (Yvonne) : On a une suggestion. Ce n'est pas tout à fait une proposition, mais, compte tenu qu'on trouve que les lois sont vraiment mélangeantes pour toute la population en général, on vous demanderait de vous inspirer de la définition qui existe déjà avec la Commission des droits de la personne. Pourquoi réinventer une autre définition quand il y en a une qui est déjà ici, qui appartient au Québec? Ça fait que, si on pouvait adopter celle-là pour la Commission des normes du travail aussi, ça pourrait être bien.

Mme Vien : Mme Séguin, je ne me souviens pas comment on l'a libellée, là, dans le projet de loi, les spécialistes me... j'ai un petit blanc de mémoire, là. Mais je sais qu'il y a une plainte qui peut se faire effectivement à la commission des normes du travail et de l'équité salariale, de la santé et sécurité au travail, la CNESST. Puis nous, on demande à la CNESST d'informer la CDPDJ, donc, la Commission des droits de la personne et de la jeunesse, des plaintes qu'elle reçoit, du nombre de plaintes, je pense, parce que c'est quand même des informations nominatives, on ne peut pas... Est-ce que, selon vous, c'est une bonne initiative, ça?

Mme Séguin (Yvonne) : On ne l'avait pas compris tout à fait, que c'est que ça voulait dire, le fait de juste annoncer à la Commission des droits de la personne une plainte sur le harcèlement sexuel ou la discrimination systémique. Mais par contre on vous fait une recommandation où est-ce qu'on pense que, peut-être, il devrait y avoir un observatoire qui pourrait être créé et qui serait indépendant de la Commission des normes du travail ou de la CNESST et de la Commission des droits de la personne, qui pourrait recevoir tous les jugements et les règlements de dossiers pour, à la fin de l'année, nous faire un rapport à la population pour qu'on sait où est-ce qu'on est rendus dans ces dossiers-là.

Mme Vien : Est-ce que vous êtes en train de nous proposer d'avoir un autre organisme, Mme Séguin?

Mme Séguin (Yvonne) : Pardon?

Mme Vien : Est-ce que vous êtes en train de nous proposer un autre organisme ou je vous ai mal suivie?

Mme Séguin (Yvonne) : Je ne suis pas sûre de qu'est-ce que c'est qu'on en train, légalement, de vous proposer, mais je sais qu'on propose un observatoire qui serait à l'intérieur de la CNESST. Nous autres, on ne pense pas que ça, ça pourrait aider, on pense à l'extérieur.

Mme Vien : O.K. Oui, M. Morin?

M. Morin (Yann) : Oui. Peut-être que je pourrais peut-être un peu clarifier. Si je reprends les trois questions d'affilée pour... Dans le fond, le projet de loi, ce qu'il prévoit, c'est rajouter la phrase, pour plus de précision : «...le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel», ce qui, pour nous, n'est pas encore très clair sur qu'est-ce qui peut être du harcèlement sexuel, contrairement à la définition, par exemple, de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, qui parle vraiment... qui reprend un peu la même forme que le harcèlement psychologique, mais qui donne des exemples un peu plus concrets de paroles, de commentaires, vu que nous, ce qu'on voit dans nos dossiers, c'est souvent que la clientèle ne réalise pas qu'ils ont vécu du harcèlement sexuel parce qu'il n'y a pas eu atouchements. Donc, c'est juste de pouvoir le rendre plus clair. Parce que, souvent, les gens qui nous appellent ne réalisent pas qu'ils peuvent faire une plainte à la CNESST. Ils comprennent plus la CDPDJ, parce que c'est clair, comment c'est écrit dans cette... Voilà.

Pour la question sur... que la CNESST informe la CDPDJ, lorsqu'elle reçoit une plainte pour harcèlement sexuel, on n'a juste pas... en fait, on ne comprend pas ce serait quoi, le but, la finalité de ça. Donc, on ne sait pas... peut-être qu'il y avait une explication pour cette référence-là à la CDPDJ.

Et pour reprendre un peu ce que ma directrice nous expliquait, en fait, c'est que nous, ce qu'on a aussi beaucoup réalisé, entre autres, en faisant la recherche, c'est la difficulté à obtenir des informations, des statistiques sur le harcèlement au travail. Et on proposait, en fait, d'avoir peut-être... on a appelé ça un organisme, mais, juste pour, en fait, prendre les statistiques autant de la CNESST, de la CDPDJ, comprendre il y a combien de plaintes de harcèlement sexuel, c'est quelles sortes de propos?

Mme Vien : Justement... M. Morin, je m'excuse de vous interrompre, le temps file tellement vite, c'est tellement frustrant. Justement, Mme Séguin, vous parlez d'un observatoire. Moi, je trouve ça intéressant, là. Je ne sais pas si c'est quelque chose qui devrait être dans la loi, par exemple, là, tu sais? Mais je comprends, je comprends où vous voulez nous amener. Selon vous, est-ce qu'on connaît mal ce phénomène-là?

Honnêtement, je pense que ce qu'on met sur la table, là, la balle au jeu qu'on envoie sur le harcèlement sexuel, moi, je pense qu'il faut le faire là. On n'est pas désincarnés de la réalité, là. Bon, je n'irai pas plus loin que ça, là. Mais c'est quoi... vous qui êtes dans ce milieu-là, vous recevez des femmes, peut-être des hommes aussi, là, c'est quoi, la situation des milieux de travail en termes de harcèlement sexuel? Avez-vous cette connaissance fine là? Vous me parlez d'un observatoire. Je présume que vous souhaiteriez qu'il fasse une veille de ce qui se passe, là. La CDPDJ, bon, ça, vous nous en parlez, M. Morin. Mais c'est quoi, la situation?

Mme Séguin (Yvonne) : Bien, c'est parce que, souvent, dans les dossiers de harcèlement, puis on présume... Nous autres, notre expertise, c'est le harcèlement sexuel et psychologique au travail, mais, probablement, dans les autres

dossiers aussi... Puis une grande partie de nos dossiers sont réglés en médiation, et, une fois qu'ils sont réglés en médiation, ils deviennent confidentiels. Ça fait qu'on n'a pas un vrai portrait de la réalité québécoise sur les dossiers de harcèlement sexuel. Ça fait que c'est pour ça qu'on avait pensé à quelque chose à part ou, je ne sais pas comment le dire, là, mais, tu sais, qui pourrait analyser tous les règlements hors cour, tous les jugements qu'il y a eu, puis là on pourrait avoir un portrait réel au Québec des dossiers de harcèlement.

Mme Vien : Mais vous, là, qui avez 40 ans d'expérience, c'est quoi, la situation? Vous me dites quoi? Me dites-vous : Dominique, on est à peu près certains que c'est 50 %, 60 %, 70 % des milieux de travail qui en vivent ou non? Ce n'est pas aussi poussé que ça?

Mme Séguin (Yvonne) : Moi, je te dirais qu'au moins 88 % de toutes les femmes sur le marché du travail vont avoir vécu une forme ou une autre de harcèlement sexuel pendant leur carrière. Ce qui ne veut pas dire qu'on va porter plainte à chaque fois qu'on le vit. Souvent, ça va nous arriver deux, trois fois avant qu'on décide que, là, on n'en peut plus, et on va porter plainte. Ça fait que ça, je peux vous dire celle-là aussi. Je peux vous dire que la relation qu'on a eue avec les petites entreprises, souvent, les employeurs, ils veulent faire de quoi, mais ils ne savent pas quoi faire, ils ne savent pas comment faire une enquête, ils ne savent pas comment aller chercher la version des faits, ils ne savent pas comment faire des sanctions.

Mme Vien : En tout cas, moi, je peux vous dire que nous, de notre côté, là, on est bien déterminés, puis les collègues aussi, là, je ne pense pas que ça va causer bien, bien des problèmes, là. C'est la CNESST qui va avoir à s'occuper de ça, puis, au niveau de la politique, elle va accompagner les entreprises puis elle va leur donner des modèles aussi de politique. Parce qu'on veut en même temps que ce soit simple, là, tu sais? Ça ne sert à rien d'avoir une politique de 40 pages, hein, on s'entend, là.

Mme Séguin (Yvonne) : On est d'accord, oui.

Mme Vien : Bon, c'est ça. Puis le traitement des plaintes, les accompagner puis comment... Parce qu'on est dans une entreprise... Je discutais avec M. Milette, là, quand on est dans une entreprise avec le boss puis une adjointe, puis il y a rien que ce monde-là, puis elle est victime de harcèlement sexuel, on a un problème.

Mme Viau (Cindy) : Souvent, la personne va quitter...

Mme Vien : Comment vous dites?

Mme Viau (Cindy) : Souvent, la personne va finir par quitter le milieu de travail.

Mme Vien : Bon, je pense qu'il y a beaucoup de cas de figure, mais c'est la CNESST qui va s'occuper de ça, puis elle a et aura le mandat de faire ça simple, mais efficace et d'accompagner les entreprises et en particulier les petites parce qu'elles n'ont pas de département de ressources humaines, bon, elle n'a pas ces services-là à l'intérieur de son entreprise.

Bien, moi, je vous félicite. Merci beaucoup. J'ai beaucoup apprécié votre présence ce matin. J'ai beaucoup apprécié les échanges que nous avons eus. On aurait pu parler de bien d'autres sujets, mais je comprends que, sur le projet de loi, c'est celui-là qui vous intéresse davantage, puis je le comprends très bien. Et nous, on va aller, après ça, article par article, puis, si ça va super bien, on devrait d'ici le 15 juin adopter ce projet de loi là. Merci beaucoup à vous quatre.

Le Président (M. Schneeberger) : Merci beaucoup, Mme la ministre. Alors, nous allons maintenant du côté de l'opposition officielle avec le député de Beauharnois. Bonjour.

M. Leclair : Bonjour, M. le Président. Merci. Bonjour à tous. Merci, mesdames et messieurs. Merci surtout pour votre expertise parce que ça a le mérite, dans votre mémoire d'apporter à notre attention plusieurs faits.

Je vous dirais que, depuis le début des auditions, tout le monde salue le fait que le harcèlement soit reconnu, encore une fois, et qu'on met des écrits, encore une fois, pour tenter de pallier à ce problème-là, comme vous l'expliquiez si bien dans vos mémoires, qui peut prendre des tangentes assez lourdes puis pas trop, trop d'aide, là. Malgré qu'on sort des grands titres, le résultat à la fin, quand je vous lis, ça ne semble pas toujours évident.

Mais, au-delà de s'applaudir parce qu'on marque des écrits, vous nous portez à notre attention, à la page 13 dans votre mémoire, et je trouve ça très inquiétant, vous sonnez un peu l'alarme en disant que même aujourd'hui, à l'heure actuelle, avant même que le projet de loi soit là, lorsque les gens utilisent des services de la CNESST, ça ne semble pas être en Cadillac, si je pourrais utiliser ce terme-là.

• (10 heures) •

Donc, je me questionne énormément à dire : Notre structure, même si on met des écrits, vous dites, ça existe déjà à la CNESST. Je ne répéterai pas le cas que vous expliquez, là, je vais vous laisser nous l'expliquer, mais c'est très inquiétant, là. Parce que, si on rajoute des pages à ce beau livre-là... Puis déjà en ce moment, aujourd'hui, les gens, pour toutes sortes de raison, est-ce qu'ils manquent de personnel? Est-ce qu'ils sont qualifiés ou à moitié qualifiés? Ou ils se retrouvent un jour dire dans leur analyse de tâches : Voici ce que tu as de plus à faire puis, si tu n'es pas un expert, bien, on s'aperçoit que ça peut prendre des tangentes.

Alors, j'aimerais vous entendre face à ça parce que je pense que la ministre doit être saisie de ça, parce qu'au-delà de rajouter des chartes puis des normes, si, à chaque fois qu'on le traite, c'est à moitié bien ou pas bien du tout, on n'est pas... Alors, expliquez-moi un peu vos craintes actuelles. Puis là de venir en rajouter, là... Mais, plus tard, j'aurai d'autres questions sur la structure parce que vous ne semblez pas être déjà rassurés que ça va être la CNESST qui devrait gérer ça.

Mme Viau (Cindy) : Mais je crois que ça revient encore à un manque de sensibilisation et de formation même auprès des agents de la CNESST. Et ça revient aussi dans notre recherche qu'on a effectuée, qui a été publiée en mai 2017, que mon collègue va pouvoir approfondir avec vous. Mais c'est vraiment... On l'a remarqué, c'est des agents, ou les personnes qui font le traitement des dossiers, qui manquent d'empathie et de sensibilité, qui ne saisissent pas très bien la complexité justement de la notion du harcèlement sexuel, ce qui nous revient aussi à dire : Si ce serait mieux défini dans le projet de loi, ce serait gagnant pour tout le monde.

Mme Séguin (Yvonne) : On le voit aussi dans tous les paliers de la CNESST. Ça peut commencer à l'accueil, mais ça peut finir avec le contentieux, qu'ils n'ont pas eu la formation sur le harcèlement discriminatoire. Ça fait que, donc, quand on leur amène un dossier puis qu'on amène un dossier, on va dire, avec des affidavits de témoins potentiels, ils ne veulent pas les prendre parce qu'ils nous disent : Bien non, ça ne prend pas ça. Nous autres, tu sais, on prend une action pour tous les gestes qui sont portés. Ça fait que je pense qu'il y a une éducation qui devrait être faite tout au long de la CNESST.

M. Morin (Yann) : Oui. En fait, le passage qui a été tiré à la page 13, c'était justement de la recherche qu'on a réalisée avec le FDNS, et, en fait, c'est un peu ce qui ressortait. C'est sûr que ce n'est pas tous les intervenants, agents de la CNESST qui ont des lacunes, nécessairement, mais, je pense, c'est surtout une question de formation. Ils connaissent très bien la loi, les agents d'accueil. Ils savent très bien la réciter. Tant qu'ils accueillent des plaintes, mettons, pour pratique interdite, congédiement sans cause juste, les gens sont un peu moins blessés aussi que suite à du harcèlement qui peut avoir duré six, sept mois, deux ans.

Donc, je pense, c'est plus une question qu'il faudrait qu'ils soient mis un peu plus au courant sur c'est quoi, être une victime de harcèlement au travail, entre autres, et comment un peu traiter et gérer avec ces personnes-là qui nécessitent des fois un peu plus d'information, un peu plus de temps pour répondre à leurs questions. Des fois, quand ils appellent, oui, ils peuvent pleurer. Oui, c'est difficile pour la personne au téléphone, mais c'est très, très important pour la personne qui fait l'appel aussi. Que ça soit au niveau de l'accueil, comme on disait, au niveau de la médiation, ce qu'on remarque surtout, c'est un manque d'information qui est donnée aux gens. Oui, on a un passage, c'est vrai, à la page 13, de ce manque d'information là. Je peux vous dire, par expérience du groupe d'aide, que ce n'est pas arrivé juste une fois. C'est quand même assez récurrent. On a développé notre propre expertise d'explication de, admettons, qu'est-ce qu'on peut demander en médiation, parce que les médiateurs, de ma compréhension, ne peuvent pas le faire. Donc, c'est un peu plus une question que, oui, on croit que la CNESST offre et peut offrir de bons services, mais qu'il devrait y avoir peut-être une formation un peu plus continue, vu la quantité de personnes qui y travaillent et qui y cheminent aussi.

M. Leclair : Bien, merci. Vous me déstabilisez. Je vais vous dire franchement, ce matin, je pensais bien vous poser des questions. Comment qu'on peut aider... parce qu'ici, dans le projet de loi sur les normes, la plupart des groupes, comme je vous disais tantôt, ont salué ce passage-là du harcèlement, mais la plupart des employeurs ou des représentants des employeurs voient plutôt le fardeau monétaire, le fardeau administratif, et tout, puis là ils nous questionnent, à dire : Comment qu'on va se reprendre, et tout ça?

Alors, ce matin, j'avais comme un angle à vous poser des questions, à dire : Bon, comment qu'on peut aider les petites entreprises au-delà d'un formulaire simple qu'on... On leur tendrait la main? Mais là, tantôt, vous nous parliez d'une table, un genre de table, là, à tous les groupes qui s'en occupent pour s'assurer qu'on puisse faire l'éventail de tout ce qui s'est passé annuellement puis rendre ça public. Mais là je m'aperçois qu'elle serait encore d'autant plus pertinente, si ce n'est que pour le fait de s'assurer que les gens, à tous les niveaux et à toutes les instances, soient qualifiés pour traiter de ce dossier-là, parce que comment qu'on peut sortir des données si on traite mal à la base?

Donc, je crois qu'on aura vraiment une autre étape à faire pour s'assurer que, justement, les compétences, ça ne peut pas être donné... comme vous disiez si bien, de réciter la loi, de réciter la règle, là. On parle d'une plainte. On parle, avant même la plainte, de rassurer un travailleur, une travailleuse. Ça peut même être un employeur qui se fait menacer, là. Alors, je pense qu'on part de très, très loin dans le dossier. On le reconnaît, c'est correct, plus qu'on en parle, plus qu'on avance quelque part dans la société, mais je...

Mme Séguin (Yvonne) : On pense qu'on a acquis tout qu'est-ce que c'est qu'on avait de besoin. Puis, je pense, le groupe d'aide, on essaie de dire que la formation, il faut qu'elle soit là tout le temps et pas juste avec la CNESST, tu sais, le public «at large» aussi. Les types d'employeurs qui nous appellent, là, ceux qui nous appellent, ce n'est pas les méchants, c'est les bons qui veulent trouver une façon de traiter le dossier. Ils veulent le faire vite aussi. Puis, quand on leur propose une politique puis tout ça... Puis c'est un investissement dans leur futur, que, tu sais, s'ils ont des politiques où est-ce que c'est clair, net et précis, peu importe l'employé qui fait du harcèlement, il sait que c'est contre les lois de la compagnie. Il sait qu'il court des chances à perdre son emploi. Ça fait que c'est son choix. Ça fait que ça aide à l'employeur à faire des décisions aussi. Parce qu'on a arrêté ça fait longtemps, là. Dans les débuts, où est-ce qu'on était radicaux, on voulait que tous les harceleurs perdent leur emploi, mais on a appris qu'ils vont juste aller travailler ailleurs. Ça fait que c'est mieux de les aider à comprendre qu'est-ce qui n'est pas acceptable.

M. Leclair : Puis, dites-moi, un groupe qui est venu nous rencontrer, la CSN, eux voyaient la possibilité, là, de transférer la preuve du TAT par rapport à la CNESST parce qu'eux autres disaient : Lorsqu'on arrive jusqu'à l'arbitre pour arbitrer d'un de ces problèmes-là, savoir si c'est fait au travail ou non... eux disent : L'arbitre pourrait nous référer... dire : Bien, moi, ça ne s'est pas passé au travail directement, même si c'est relié avec un employé, entre employés. Donc, on pourrait perdre toute la démarche de la preuve parce qu'on a des temps limites, là, administratifs, de dire : On a 90 jours. Donc, eux disent : Il faudrait s'assurer de transférer. Est-ce que vous avez une inquiétude face à ça dans la démarche? Un coup que c'est parti, le dossier, si on réussit à bien le prendre en main, il sera en haut puis il n'est pas à la bonne place. Est-ce que ça vous inquiète?

Mme Séguin (Yvonne) : Bien, pour la CNESST, oui, parce que c'est complexe. Il faut que le monde sache dans quelle division que ça devrait aller puis où est-ce qu'ils devraient y aller. Moi, quand j'ai commencé à travailler au groupe d'aide, c'était avec la Commission des droits de la personne. Ça fait que moi, je le savais, moi, j'ai appris avec ça comment répondre à ces questions-là. Mais ces questions-là ne sont pas pareilles pour la CNESST. Ça fait que je n'ai pas la réponse que tu as de besoin. Je ne sais pas si un de mes collègues, ils l'ont, là, mais...

M. Leclair : Je poserais une dernière question parce qu'il reste 20 secondes. J'ai le frisson quand je vous lis à la page 19 : Les salariés devraient pouvoir porter une plainte anonyme. Est-ce que vous me dites que ce n'est pas anonyme?

Mme Séguin (Yvonne) : Oui. Bien, quand tu travailles dans une petite entreprise, puis il y en a quatre, personnes, puis que celui qui te harcèle, c'est le président de la compagnie, tu vas où pour porter ta plainte? Ça fait que, donc, ça serait bien que tu aies un endroit où est-ce que tu pourrais appeler pour dire : Je vis telle, telle, telle chose, est-ce que c'est contre la loi, est-ce que je peux faire une plainte? Mais pas après l'autre... pas tout le processus, là. Ce n'est pas la confidentialité tout le long du dossier, c'est la dénonciation qui devrait être confidentielle.

M. Leclair : Je comprends.

Le Président (M. Schneeberger) : Alors, merci beaucoup. Alors, nous avons terminé l'échange. Alors, nous passons maintenant au deuxième groupe d'opposition. Le député de Chutes-de-la-Chaudière, la parole est à vous pour 6 min 30 s.

M. Picard : Merci, M. le Président. Merci d'être là ce matin. Mais je vais poursuivre. Pouvez-vous continuer à expliquer? Parce que, moi, lorsque j'ai lu les recommandations, là, sur le fait... anonyme, moi, j'avais l'impression que vous disiez : Lorsque quelqu'un porte plainte à la CNESST, l'employeur le sait, là. C'est ça que... C'est peut-être mal rédigé ou c'est ma compréhension qui n'est pas bonne, là, mais on va poursuivre sur la question du député de Beauharnois.

Mme Belouchi (Samia) : En fait, quand une personne dépose une plainte, si la plainte est recevable, l'employeur va être informé qui a déposé une plainte, puis c'est naturel parce que les parties vont devoir discuter, que ce soit en médiation ou éventuellement devant le juge. Nous, ce qu'on expliquait, c'est que, là, vous proposez une nouvelle mesure qui est d'obliger les employeurs à avoir une politique interne. Et nous, ce qu'on disait, c'est : Pour consolider cette nouvelle obligation, ce serait important qu'un employé puisse, s'il n'y a pas de politique mise en place dans son milieu de travail, faire une plainte aux normes du travail, mais sous l'anonymat pour éviter les représailles. Et ce sera après aux normes du travail d'aller faire les vérifications dans le milieu de travail pour s'assurer qu'une politique sera mise en place, là, parce que, sinon, on n'a pas de garantie, là.

• (10 h 10) •

M. Picard : Exact. O.K. Merci. Je tiens à vous remercier pour votre expertise et surtout votre travail que vous faites auprès des gens. J'ai vu aussi que vous dites : Il faudrait que les gens à la CNESST soient formés, sensibilisés, de l'accueil aux avocats. Est-ce que vous pensez que... Formés, ils doivent l'être, là. Probablement qu'ils sont formés parce que, lorsque la CNESST engage quelqu'un, elle le forme. C'est peut-être un manque de sensibilité ou un manque de connaissance... Est-ce que vous croyez qu'il devrait peut-être y avoir des agents, agents et avocats, tous spécialisés, qui déterminent une certaine expertise, je vais dire, une certaine sensibilité, là? Je pense... Parce qu'il faut comprendre qu'à la CNESST le spectre est large, mais est-ce que vous pensez qu'on devrait en avoir des spécialisés, là, des plus sensibilisés, je vais le dire comme ça, là?

Mme Belouchi (Samia) : J'aime la proposition parce que je pense que le harcèlement sexuel ou psychologique, c'est des dossiers à part entière. Il y a beaucoup de choses qui distinguent ces dossiers-là des autres recours qui peuvent être faits aux normes du travail, dont le fardeau de la preuve. Quand on parle de harcèlement sexuel, on ne doit pas seulement se référer à la jurisprudence qu'on a au Tribunal administratif du travail. On doit reculer dans le temps, aller voir qu'est-ce qui a été dit au Tribunal des droits de la personne. Donc, je pense que c'est une expertise à part entière.

Puis la sensibilisation, ça, c'est clair que c'est à tous les niveaux parce que les mythes et les préjugés auxquels on fait face tous les jours dans les traitements de nos dossiers, pour moi, c'est vraiment un des freins majeurs aux dénonciations. C'est très décourageant. Il y en a qui vont abandonner parce qu'on leur fait des remarques tout à fait déplacées, que ça vienne de l'accueil aux normes ou que ça vienne des médiateurs.

M. Picard : O.K. Merci. J'ose espérer que, oui, le ministre entende bien, comme toujours.

Dernier point. Lorsque vous parlez des délais, vous dites que c'est mêlant parce que c'est 90 jours à la CNESST pour les normes, c'est six mois pour la santé et sécurité au travail, c'est deux ans pour la Commission des droits de la personne. C'est quoi, le meilleur délai, là? C'est quoi, le délai optimal pour avoir...

Mme Séguin (Yvonne) : Bien, on recommande six mois parce que c'est déjà six mois à la CSST. Tu sais, personnellement, je pense, plus long, ce serait aussi bien, mais le six mois, ça aiderait beaucoup la clientèle parce que souvent ils vont déposer leur plainte ou ils vont appeler à la CNESST, mais avant qu'ils nous appellent, c'est tout le temps en urgence, puis ils ont tout le temps deux jours pour déposer leur plainte. Ça fait que, tu sais, on a besoin... le temps de les rencontrer pour leur aider avec leur version des faits. Leur version des faits, elle est bonne, mais leur version des faits est pleine d'opinions, tu sais, puis elle n'est pas assez claire, ça fait qu'on leur aide. On leur suggère comment la reformuler puis comment mettre les faits qui sont nécessaires pour la commission pour comprendre qu'est-ce qu'ils ont vécu, tu sais.

M. Picard : Bien, oui, mais, je comprends, les victimes, elles arrivent avec tout le bagage d'émotions, là, puis de mettre ça en ordre pour que...

Mme Séguin (Yvonne) : Bien, ils arrivent avec ça chez vous, mais, s'ils passent par chez nous, c'est ça, ça fait que ça aide.

M. Picard : Je vais vous dire que, dans nos bureaux de comté, pour tous les différents cas qu'on peut traiter, là, peu importe le sujet, souvent, c'est ça, on arrive avec beaucoup... puis là on est capables d'épurer parce qu'on a un oeil, je vais dire, neutre d'observateurs.

Mme Séguin (Yvonne) : C'est ça.

M. Picard : O.K. Mais donc vous dites six mois pour la CNESST. Mais les droits de la personne, on conserve le deux ans?

Mme Séguin (Yvonne) : Mais je ne pensais pas qu'on pouvait faire une recommandation pour la commission. On voulait juste vous dire comment que c'était mélangeant pour le monde. Puis c'est évident que la clientèle qu'on rencontre, nous autres, c'est du monde qui sont sur le marché du travail. Ils veulent retourner travailler. Ça fait que, donc, ils vont tenter de choisir le recours qui va leur aider à revenir sur le marché du travail.

On comprend la Commission des droits de la personne, avec la discrimination... Je veux dire, si tu vas dans un bar, puis tu vis de la discrimination, puis ça leur prend trois ans à juger, ça ne t'empêche pas de continuer à vivre. Mais, quand tu es victime de harcèlement au travail, tu te fais congédier et tu veux retourner travailler, deux ans et demi, c'est trop long, un an et demi, c'est trop long. Les dossiers où est-ce que nous autres, on a... où est-ce qu'ils ne passent pas par la CNESST, mais qu'on règle à l'intérieur du groupe même, ça peut prendre entre deux mois et trois mois, et la personne peut retourner travailler. Ça fait que, là, le monde ne sont pas blessés. Il n'y a pas eu des gros montants d'argent qui ont été échangés. Probablement, si la personne a été en congé de maladie, l'employeur va lui rembourser ses journées de maladie. Régler les cas vite va faire en sorte que le monde peut garder leur emploi. Le harcèlement, ça ne fait pas partie de la job.

M. Picard : Exact, exact. Est-ce que vous croyez que les gens sont au fait, sont au courant de leurs droits? Est-ce qu'il y aurait un travail de sensibilisation à faire, un travail important, là, pour...

Mme Séguin (Yvonne) : Non.

Mme Viau (Cindy) : Moi, je crois qu'il y a encore de la sensibilisation qui doit être faite. On va des fois dans des organismes communautaires, des groupes de femmes, des groupes de réinsertion à l'emploi, puis les gens ne sont pas au courant de la loi. On prend le temps de définir avec eux qu'est-ce que le harcèlement sexuel, qu'est-ce que le harcèlement psychologique, et ils sont surpris de connaître ça. Donc, je crois que, oui, de la promotion... l'existence même... les dispositions seraient une bonne chose.

M. Picard : Merci beaucoup.

Le Président (M. Schneeberger) : Alors, merci beaucoup d'avoir contribué à nos travaux. Je suspends quelques instants pour permettre à l'autre groupe de prendre place.

(Suspension de la séance à 10 h 15)

(Reprise à 10 h 17)

Le Président (M. Schneeberger) : Alors, on reprend nos travaux. Alors, nous recevons maintenant l'Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel. Alors, bonjour à vous trois. Seulement vous présenter par votre nom et titre et vous avez 10 minutes pour présenter votre mémoire.

Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel

Mme McNinch (Mary) : Bonjour. Merci beaucoup. J'aimerais d'abord remercier Mme la ministre Vien ainsi que tous les membres du comité. Mon nom est Mary McNinch. Je suis la directrice générale avec l'Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel. On travaille étroitement avec les ministères du Travail à travers le pays, notamment ici, dans la province de Québec.

Nous sommes heureux de prendre part à la consultation générale sur le projet de loi n° 176. Compte tenu de l'impact prévisible des propositions de modification à la Loi sur les normes, nous estimons pertinent de soumettre notre position sur certaines des modifications qui sont envisagées dans ce projet de loi, particulièrement en regard de celles qui sont susceptibles de toucher les agences de placement de personnel. Nous espérons que notre connaissance pratique dans ce domaine nous permettra d'apporter un éclairage utile sur certains des enjeux soulevés par les propositions de modification.

D'entrée de jeu, nous tenons à souligner que nous appuyons les objectifs visés par le gouvernement à travers ce projet de loi, à savoir notamment une meilleure conciliation famille-travail. Il s'agit d'objectifs importants, et leur atteinte devrait assurément être favorisée. Toutefois, ces propositions importantes de modification ne devraient pas occulter le fait que le système québécois de placement de personnel se porte, à notre avis, généralement très bien. Nous croyons que les propositions de modification devraient viser l'atteinte d'un équilibre permettant de mieux faire tout en ne changeant pas inutilement ce qui fonctionne bien.

Étant une association pancanadienne, l'Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel, qui a un établissement permanent, je devrais dire, dans la province de Québec, représente plus de 350 entreprises de placement de personnel, soit plus de 1 000 bureaux, à travers le Canada. Tant par la nature de son action que par l'éventail de sa représentativité, de sa diversité, de ses secteurs d'activité, de ses services et de son implication à travers le Canada, l'association constitue l'interlocuteur désigné pour représenter les entreprises de cette industrie.

• (10 h 20) •

Les objectifs de notre association sont bien connus et se résument ainsi : promouvoir l'avancement et la croissance de l'industrie de l'emploi, du recrutement et des services de dotation en personnel au Canada, assumer un rôle de chef de file en matière d'autorisation et de réglementation de l'industrie, être le porte-parole unique de l'industrie canadienne de l'emploi, du recrutement et des services de dotation en personnel, coordonner les programmes éducatifs et les conférences en participant à l'élaboration des normes requises du rendement professionnel — on a notre désignation CPC, qui est reconnue dans la province de Québec, à travers le pays ainsi qu'aux États-Unis — et faire connaître l'industrie et favoriser des relations publiques positives.

Le total des revenus d'exploitation du secteur des activités d'emploi s'est élevé à plus de 15 milliards de dollars en 2016 au Canada. Le marché du placement de personnel ne cessera d'augmenter compte tenu de la pénurie de talents à venir au cours des prochaines années. L'industrie répond à un besoin crucial à titre d'extension des départements des ressources humaines des entreprises clientes de manière à supporter, dans leur travail quotidien, le recrutement de personnes ayant les compétences nécessaires à la bonne conduite de leurs activités.

Merci. J'aimerais passer la parole à notre président du chapitre de la province de Québec, Marc-André Robert.

M. Robert (Marc-André) : Merci, Mary. Merci, les membres de l'Assemblée.

Effectivement, Mary McNinch nous a expliqué ou vous a expliqué un peu quel était l'ACSESS, l'association nationale. Au niveau du chapitre du Québec, comme ça se fait à travers également le Canada, comme tel, dans les autres provinces, on met l'emphase beaucoup au niveau de tout ce qui est au niveau formation au niveau des conseillers en recrutement avec une désignation CPC, comme vous l'avez bien nommé, Mary, et également en faisant beaucoup de formation au niveau de la connaissance au niveau de la Loi sur les normes du travail, donc, pour assurer des milieux sains au niveau des milieux de travail, au niveau sécuritaire également.

Alors, pour être membre, en fait, de l'ACSESS comme telle, il y a plusieurs critères d'admissibilité. Ce n'est pas un ordre professionnel. Donc, ce n'est pas une obligation, d'être membre d'ACSESS, mais ça permet, en fait, de faire une autoréglementation par rapport à qui devient membre, un suivi. On a un code d'éthique à suivre également. Il y a un comité de vigie pour tout ce qui est les bonnes pratiques ou les moins bonnes pratiques. On a entendu à travers les années des histoires d'horreur au niveau de personnes qui étaient abusées ou, du moins, qui étaient payées — communément appelé — en dessous de la table, ou ainsi de suite. On n'est pas contre la vertu, bien au contraire. Et ça nous donne une mauvaise presse et ce n'est pas un reflet de l'industrie.

Évidemment, je ne vous cacherai pas que les... Je n'ai même pas le goût de parler d'agences de placement de personnel lorsque ces entreprises-là, qu'on appelle «fly-by-night», c'est des entreprises en haut d'un dépanneur, qui vont faire semblant de faire du placement de personnel. Ce n'est pas des membres d'ACSESS. Pour être membre d'ACSESS, ça prend une vérification. Ça prend également des normes de conduite qui sont reconnues. Et c'est pour ça qu'on veut vraiment se distinguer par rapport à c'est quoi, l'industrie du placement de personnel, et c'est quoi, ces entreprises-là qui, des fois, sont confondues avec notre entreprise... avec notre industrie, pardon.

Alors, je ne vais pas rentrer nécessairement dans l'ensemble du mémoire qu'on vous a présenté. On a dix minutes seulement puis on est trois. Alors, il y a, par contre, certains points que je voulais discuter avec vous, donc, particulièrement au niveau de l'exigence d'un permis pour agir dans notre industrie comme telle. Je le répète, on n'est pas contre l'encadrement, bien au contraire. On fait déjà partie... Nous, avec Revenu Québec, on a mis en place... Il y a un certificat de conformité qui existe pour que toute personne qui fait du placement de personnel au Québec doit avoir, détenir un

certificat de conformité pour s'assurer que toutes leurs obligations fiscales... est en règle avec Revenu Québec. On a participé à ça. On est d'accord avec ça.

Donc, on n'est pas contre la réglementation comme telle. Mais il faudrait plutôt aller voir c'est quoi, les exigences pour obtenir un permis, par exemple, compte tenu effectivement qu'on fait déjà ce «due diligence» là, cette vérification diligente, lorsqu'il y a un nouveau membre ou pour les membres en place. En fait, si je vous réfère au niveau du rapport qui a été déposé, une modification proposée, la deuxième modification, au niveau du permis, on croirait que les membres en règle de l'association ou d'une association équivalente devraient obtenir ce permis-là d'office en étant effectivement membres d'ACSESS. Et, en fait, compte tenu de... Comme Mary parlait, au niveau des critères d'admissibilité d'ACSESS pour devenir membre, on a déjà cette réglementation-là ou cette autorégularité-là.

Alors, ça, c'est notre premier point, au niveau de la licence ou du permis comme tel, qui m'amène sur notre troisième recommandation par rapport à la modification à l'article 95 de la Loi sur les normes du travail, qui est déjà existante, au niveau de la responsabilité solidaire des agences et de leurs clients. Encore une fois, on est loin d'être contre la vertu. C'est certain que des entreprises qui ne paient pas ou qui ne respectent pas leurs obligations au niveau salarial ou des normes du travail, qu'elles soient effectivement coresponsables, l'idée est bonne. Cependant, compte tenu que nous-mêmes, au niveau d'ACSESS, on a déjà cette autorégularité-là, on soulignerait que... on ferait une suggestion de modification au niveau de l'article 95 comme tel pour dire qu'évidemment tout ce qui est agence déjà membre de notre association n'encourt pas cette responsabilité solidaire en vertu de l'article 95 puisqu'elle passe, d'entrée de jeu, une étape au niveau de tout ce qui est vérification pour être membre d'ACSESS.

Un autre point qui touche particulièrement les agences, mais non pas seulement les agences, mais également n'importe quelle entreprise qui doit faire affaire au Québec, c'est la disparité de traitement, et c'était dans notre point 1, une modification qui était proposée au niveau de la disparité de traitement. Ce qu'il faut comprendre, on ne peut pas être d'accord avec ce point-là en disant que, oui, c'est certain que tout employé qui va travailler pour une agence, qui rentre chez... pour un client d'une agence, d'avoir exactement le même traitement ou le même salaire. C'est des besoins sporadiques, souvent, que les entreprises ont besoin lorsqu'ils font appel à nous. Et c'est pour ça qu'on ne peut pas nécessairement, au niveau de l'expérience, de la compétence, afficher ou octroyer un salaire qui est identique. Je vous dirais que, dans 80 % des cas, probablement, le salaire est identique, mais il y a des cas où l'expérience, la compétence ne peut pas justifier effectivement d'avoir le même salaire. Alors, c'est un point qui, pour nous, était important à noter.

Et je dirais que, dans l'éventualité où on veut maintenir cette non-disparité de traitement au niveau des entreprises qui font affaire avec une agence, au niveau de la rédaction du texte comme tel qui est proposé, ça porte à confusion. Et je ne veux pas rentrer nécessairement dans des notions plus légales comme telles, mais, au niveau du libellé comme tel, lorsqu'on parle d'une expression, «taux de salaire», est-ce que ça inclut le salaire seulement ou ça inclut les bénéfices également? Alors, ça, il faudrait également que ça soit peut-être précisé.

Pour donner un exemple, je sais que, dans la Loi sur les normes du travail, différentes dispositions, comme les articles 54 ou 55, traitent du temps supplémentaire, ou d'autres articles, comme l'article 58 ou 99, au niveau du retour au travail, on parle du salaire horaire habituel. Alors, peut-être, au moins...

Le Président (M. Schneeberger) : Juste vous avertir, ça fait déjà une minute que vous êtes sur le temps de la ministre. Alors, on fait ça court.

• (10 h 30) •

M. Robert (Marc-André) : D'accord. Merci. J'en prends bonne note. Alors, je termine avec ça.

Alors, peut-être au niveau... utiliser peut-être le même libellé, autrement dit, des autres articles de la même loi. Donc, on parle de salaire horaire habituel versus, effectivement, taux de salaire. Donc, peut-être juste s'assurer pour qu'on parle de la même chose, au moins, et de garder une cohérence au niveau de la loi comme telle.

Et, pour parler effectivement de cette disparité de traitement, l'article 41.2, tel que dans le projet de loi, on parle d'avoir un salaire ou le taux de salaire habituel qui doit être identique, mais on mentionne : Par contre, il y a une exception notamment lorsqu'il peut y avoir d'autres considérations, pour ne pas avoir, effectivement, cette disparité de salaire. Le «notamment», comme tel, est beaucoup trop large, selon nous. On parlerait plutôt, par exemple, peut-être, de mentionner... Au niveau du rapport comme tel qui a été déposé, du mémoire, on parle d'une distinction fondée sur des aptitudes ou qualités requises pour un emploi et réputées conformes. Donc, autrement dit, ce qu'on proposerait à la ministre, c'est de mentionner effectivement qu'au lieu d'y aller avec un terme, «notamment», plus générique, d'y aller... de reprendre des termes, autrement dit... qui est repris dans d'autres lois, dont, par exemple, sur la charte des droits de la personne, qu'on reprend «distinction fondée sur les aptitudes ou qualités requises».

Le Président (M. Schneeberger) : Alors, merci beaucoup pour votre exposé. Alors, pour une période d'environ un peu moins de 14 minutes, Mme la ministre, vous avez la parole.

Mme Vien : Merci beaucoup, M. le Président. Moi, en fait, j'ai deux questions pour vous. Donc, merci, vous avez fait une très belle présentation. Peut-être une petite question vite, vite, Mme McIninch, c'est ça? Alors, le CPC, c'est quoi déjà?

Mme McIninch (Mary) : Programme de formation qui est offert à nos membres, c'est seulement disponible pour les membres de l'association. On offre le programme depuis 1998, c'est très, très bien reconnu. On a cinq volets à suivre pour pouvoir recevoir la désignation CPC, il y a aussi un examen final. Les cinq volets... Il y a beaucoup plus d'informations que je pourrais vous transmettre aussi, mais, en sommaire, on a deux volets juridiques : un volet qui a trait à la Loi sur santé et sécurité au travail, tout l'aspect volet santé et sécurité, un volet éthique et un autre qui a un focus sur la pratique recrutement et placement de personnel.

Mme Vien : Pour être membre de votre association, Mme McIninch, est-ce que les entreprises doivent obligatoirement s'inscrire à ce cours-là et le réussir?

Mme McIninch (Mary) : Pas pour devenir membre nécessairement. La majorité du temps... On vient juste de célébrer notre 20e anniversaire à Niagara Falls plus tôt cette semaine. Il y a en fait 1 200 individus qui ont déjà reçu leur désignation CPC. Donc, pour répondre à votre question, ce n'est pas nécessaire pour pouvoir devenir membre, mais la majorité, je dirais peut-être même 85 % de nos membres ont leur désignation, oui.

Mme Vien : On a eu...

M. Robert (Marc-André) : Et on a eu...

Mme Vien : Pardon. Oui, je vous en prie.

M. Robert (Marc-André) : Pardon. Peut-être simplement pour vous mentionner : Qu'est-ce que veut dire CPC? En fait, là, c'est peut-être... c'est consultant en personnel certifié. Alors, c'est une désignation qui est reconnue, comme disait Mary, à travers le Canada, même au niveau des États-Unis.

Mme Vien : Reconnue par qui?

M. Robert (Marc-André) : Reconnue par les différentes associations de placement de personnel, non pas seulement au Canada ou dans la province, mais ailleurs dans le territoire nord-américain.

Mme Vien : Mais ce n'est pas reconnu par un établissement d'éducation ou un ministère de l'Éducation? O.K.

M. Robert (Marc-André) : Non, non, absolument pas. C'est reconnu dans notre industrie ou en ressources humaines en général, mais ce n'est pas une reconnaissance, par exemple...

Mme Vien : On a eu, avec des groupes qui sont venus, depuis les derniers jours, une conversation sur les temps qui changent. On parle tous de ça d'ailleurs, c'est pour ça qu'on a une loi qui révisé la Loi sur les normes du travail puis qui est un projet de loi qui est assez ambitieux. Et on est en train de comprendre que le modèle... que ce qui devenait ou ce qui était, plutôt, temporaire — une entreprise qui fait appel à une agence de placement pour des congés annuels ou, bon, quelqu'un est malade, il faut le remplacer à pied levé, puis, dans le temps, c'est très, très, très déterminé — on est en train de comprendre que le modèle change, là, qu'on est peut-être en train d'engager du monde par des agences de façon plus permanente. Est-ce que c'est ça, la réalité, de plus en plus?

M. Robert (Marc-André) : Absolument. Si tu me permets, Mary. Le marché du travail a changé. Le marché du travail tel qu'on le connaissait il y a quelques années, où mon père est demeuré pendant 35 ans à travailler de 9 à 5 pour le même employeur, ce n'est plus ça nécessairement. Il y a beaucoup de conciliation travail-famille. Et d'ailleurs votre projet de loi en fait mention, puis on le salue. Donc, je dirais, traditionnellement, le rapport bipartite, autrement dit, employeur-employé, tel qu'on le connaissait depuis les 40 dernières années, ce n'est plus ce qu'on voit maintenant. Je ne vous dis pas que ça n'existe plus, mais ce n'est plus nécessairement la norme.

Ce qu'on appelait avant le travail atypique, c'est parce que c'était en marge. Ce n'est plus ça. Le travail atypique devient de plus en plus la notion de travail typique où, effectivement, des entreprises vont faire affaire avec des agences. Pourquoi? Pénurie de main-d'oeuvre présentement, oui, effectivement, mais ce n'est pas seulement à cause de la pénurie de main-d'oeuvre. Moi, je dis tout le temps qu'une entreprise qui est spécialisée, par exemple, à faire des boîtes de carton, ce n'est pas nécessairement une entreprise qui est spécialisée à gérer du personnel, ce que les agences font.

Une agence de placement de personnel solide et véritable — je ne parle pas de ce que je parlais tantôt, les «fly-by-night» — c'est eux qui embauchent, qui forment, qui suivent, qui disciplinent et qui s'assurent effectivement du milieu sécuritaire, qui font les audits, ainsi de suite. Et ce modèle-là, on ne peut pas le freiner. Nous, on ne fait que répondre, notre industrie, à un besoin des entreprises. Ce n'est pas nous autres qui l'avons créé. On répond aux besoins des entreprises.

Donc, je sais que plusieurs groupes tentent de freiner cette tendance-là. Écoutez, je vous dirais qu'en Europe c'est la norme. Et de plus en plus, aux États-Unis et au Canada, ça devient de plus en plus également, je ne dirais peut-être pas la norme, mais un modèle qui est de plus en plus populaire.

Mme Vien : À ce moment-là, monsieur, qui devient le patron?

M. Robert (Marc-André) : Le véritable employeur? Le véritable employeur, c'est la personne qui va avoir le lien, justement, ce qu'on appelle le lien de subordination. Donc, ce n'est pas juste de payer un employé, c'est la personne qui va l'embaucher, le discipliner, le former, maintenir un lien avec cette personne-là.

Mme Vien : Moi, je comprends que, dans le cas d'une agence de placement, on m'a toujours dit que le patron, c'était l'agence de placement. Mais, si le modèle d'affaires change de plus en plus, où une entreprise engage une personne qui nous vient d'une agence de placement et garde cette personne-là, pour dire n'importe quoi, là, un an,

deux ans, trois ans, on est peut-être en train de créer d'autres choses. Je ne veux pas ouvrir une histoire en marge de ce qu'on est en train de faire, mais c'est parce que, là, le modèle, il change. On apprend ça, là. Ce n'est plus ce qu'on pensait. On va aller remplacer pour deux, trois semaines, puis après ça on s'en va ailleurs.

M. Robert (Marc-André) : Oui, mais le modèle... Je comprends ce que vous parlez, mettons, de relations tripartites en disant : Mais, écoutez, c'est qui le véritable employeur, ainsi de suite. Il y a eu des épouvantails qui ont été levés en disant : Il faut faire attention à ça parce que qu'est-ce qui arrive... Puis on a fait, nous autres, une recherche avec la commission des normes, à savoir : Est-ce qu'il y a eu des problématiques au niveau des tribunaux à savoir qui est le véritable employeur, et ainsi de suite? Dans les faits, là, les gens de notre industrie et les avocats en droit du travail, dont je suis, il n'y a pas énormément de problématique comme telle à savoir qui est le véritable employeur. Si on regarde le nombre de causes qui ont été devant les tribunaux, au niveau des arbitrages de griefs ou devant la commission...

Mme Vien : Qui demeure l'employeur? C'est toujours l'agence.

M. Robert (Marc-André) : Souvent, c'est l'agence, effectivement, oui.

Mme McIninch (Mary) : En ce qui a trait...

Mme Vien : Puis je ne veux pas prendre trop de temps là-dessus parce que j'ai vraiment une question fondamentale à vous poser. Rapidement, Mme Mary. Vous voulez faire un petit commentaire?

Mme McIninch (Mary) : Oui, juste vite, vite. En ce qui concerne les assignations temporaires, l'agence est bien reconnue comme étant l'employeur. Enfin, on travaille étroitement avec le ministre Flynn, en Ontario, qui a récemment... il a reconnu... en fait, ils ont codifié la notion d'employeur pour les agences de placement, et aussi dans la province de l'Alberta. Mais, je devrais aussi mentionner, les clients ont toujours la liberté d'engager les employeurs... les employés, je devrais dire, sur une base permanente. Enfin, il y a des études qui ont été faites par l'Institut économique de Montréal et aux États-Unis, qui ont démontré que 65 % des assignations temporaires vont être des postes permanents, des emplois permanents au sein des clients.

Mme Vien : Là, vous m'ouvrez une porte à vous poser la question : Est-ce que c'est vrai qu'il y a des agences qui ne veulent pas que l'entreprise engage de son personnel, qu'il y a des clauses de non-concurrence ou je ne sais pas comment ils les appellent...

Une voix : De non-engagement.

Mme Vien : ...de non-engagement? Est-ce que c'est courant, ça?

Mme McIninch (Mary) : Je ne dirais pas que c'est courant. Je dirais que nos membres ne peuvent pas limiter le droit des employés ou des clients d'engager.

Mme Vien : D'engager. O.K.

Mme McIninch (Mary) : D'engager. Ça fait partie de notre code d'éthique. Encore une fois, Mme la ministre, je parle pour nos membres.

Mme Vien : O.K. Je m'excuse! Je ne sais pas combien de temps qu'il me reste. On parle, on parle.

Le Président (M. Schneeberger) : Cinq minutes.

Mme Vien : Cinq minutes. Bon, cinq minutes. Qu'est-ce que devrait contenir notre permis comme exigences?

M. Robert (Marc-André) : Si vous me permettez. Bien, effectivement, évidemment, le règlement n'est pas mentionné, donc, évidemment, lorsqu'on...

Mme Vien : Mais ça s'en vient, on est en train de l'écrire. Nos intentions vont être déposées prochainement.
• (10 h 40) •

M. Robert (Marc-André) : Oui. Ça serait facile de vous dire : On va le voir avant. Mais je vais aller plus loin que ça : on est ici pour vous aider si nécessaire. C'est certain qu'on avait déjà effectivement, même, proposé à l'époque, suite à notre comité consultatif qui datait du 21 avril, ça fait pratiquement un an présentement, et on avait mentionné que, dans un règlement, on serait ouverts à une réglementation, effectivement, notre industrie, avec un règlement qui parlerait, par exemple, de s'assurer qu'un nombre déterminé, par exemple, prédéterminé de gestionnaires qui auraient notre certification CPC, cela assurerait, effectivement, des bonnes pratiques de gestion.

Également, au niveau de la vérification des propriétaires, s'assurer que les propriétaires, les officiers ou les administrateurs de ces entreprises-là n'ont pas nécessairement de passé judiciaire au niveau fraude, ou ainsi de suite.

Pour nous, c'est important, on fait cette vérification-là également au niveau d'ACSESS, puis de promouvoir également tout ce qui est au niveau des normes du travail.

Donc, nous, dans notre formation, il y a un volume... je dirais qu'il y a un chapitre qui prévoit effectivement... qui donne une formation à tous les gestionnaires membres par rapport à comment appliquer les normes du travail. On parlait, tantôt, de harcèlement sexuel. Bien, justement, l'article 98, au niveau du harcèlement psychologique, harcèlement sexuel, en matière de discrimination, ce qu'il est permis de demander en entrevue, ce qu'il n'est pas permis de demander, donc, faire également... de promouvoir ces normes-là, donc, pour nous, il faudrait que ce soit détaillé également au niveau de la réglementation.

Au niveau également de sanctions, de, si jamais, par exemple, effectivement, les administrateurs ne suivaient pas, autrement dit, les critères dans la réglementation, bien, il pourrait y avoir effectivement des sanctions qui sont prévues. Donc, c'est vraiment... je vous parlerais d'un encadrement pour devenir un peu... Autrement dit, pour être... le membership d'ACSESS, bien, nous autres, on pense que c'est déjà une bonne façon, effectivement, d'épurer les gens, donc, une expérience également ou une... dans l'industrie, donc, demander un minimum de deux ans. Pas une entreprise qui peut partir puis avoir une agence de placement de personnel en disant : Ça a l'air à être intéressant. Ça prend une expertise, c'est un métier, c'est une industrie en soi. Alors, pour nous, ça ferait partie, effectivement, de la réglementation aussi. Peut-être, Rhéaume, il y a d'autres points que tu voudrais rajouter?

M. Perreault (Rhéaume) : Oui, bien, essentiellement, dans le fond, ce serait effectivement de prévoir dans le règlement que l'association, donc, est dûment reconnue par le gouvernement. Évidemment, la CNESST demeurera, évidemment, l'instance, là, qui va chapeauter le tout, mais de reconnaître, donc, l'association à titre... une association, là, en règle et accréditée.

Et ce que nous avons suggéré, même, devant le comité consultatif sur la réforme, dans le fond, dont vous êtes saisis aujourd'hui, là, mais à l'été 2017, ce qu'on suggérait, également, c'est donc que les gens qui sont membres de l'ACSESS, donc qui ont déjà passé à travers un processus de vérification diligente, entre autres, ne seraient pas... et vous allez le voir, d'ailleurs, ça ressort de notre mémoire, ils n'auraient pas, donc, à ce moment-là, la responsabilité solidaire sous 95, là, qui est envisagée, en raison évidemment, donc, que les gens ont déjà passé à travers une vérification diligente par l'association, qui, évidemment, a une expertise de plus de 20 ans, là, déjà, juste au Québec.

Mme Vien : Merci beaucoup à vous trois de vous être déplacés aujourd'hui. J'apprécie. Merci beaucoup.

Le Président (M. Schneeberger) : Merci, Mme la ministre. Alors, nous passons maintenant du côté de l'opposition officielle. Alors, le député de Beauharnois, pour une période de 10 minutes.

M. Leclair : Merci, M. le Président. Alors, bienvenue, messieurs, bienvenue, madame. Je vous attendais. Parce que, depuis le début qu'on parle d'agences, on a rencontré des associations qui défendaient des plaignants, puis là, bien, les agences, là, je vous le dis tout de suite, vous y avez goûté puis pas à peu près, parce que c'étaient les pires cas. Ça fait qu'effectivement il y a des gens qui travaillent bien, là-dedans, puis, pour moi, vous faites partie de ces regroupements crédibles là. Est-ce que le monde est parfait? Il y a peut-être place à amélioration.

Mais je voulais vous entendre. J'ai un peu de misère lorsqu'on parle de responsabilité tripartite. Puis là on prend toujours le pire des cas, là. Comme vous dites, tantôt, il n'y a pas eu tant de cas que ça, mais, s'il y a juste un cas, des fois, c'est un cas de trop. Puis des groupes nous disaient : Bien, on appuie la ministre de dire qu'on va donner la responsabilité aux deux, à l'agence et à l'employeur. Alors, ce serait ma première question : Comment vous voyez ça, cette responsabilité-là? Puis après je vais vous amener un cas de figure, mais je veux d'abord vous entendre là-dessus, la responsabilité. Parce que vous, vous semblez assumer totalement, dire : C'est nous, les responsables, c'est nous, l'agence...

M. Robert (Marc-André) : Absolument.

M. Leclair : ...on donne une information, et tout. Alors que, dans les cas de figure qu'ils nous ont apportés, on disait : Ils se lancent la balle puis personne ne veut être responsable.

M. Robert (Marc-André) : Si tu me permets, je veux juste répondre à «se lancer la balle». Je suis président du chapitre d'ACSESS, mais je suis également président d'une agence de placement de personnel. Je ne fais pas ça à temps plein, d'être président d'ACSESS, au niveau du chapitre. Quand je rencontre mes clients, la seule chose que je veux m'assurer, c'est que, peu importe ce qui arrive, il y a une plainte, il y a du salaire... il y a une erreur sur la paie, c'est l'agence, on s'en occupe. C'est peut-être une erreur ou peu importe. Peu importe, on ne passera jamais le singe sur l'épaule du client. On s'en occupe, on ne veut pas de «no man's land». C'est nos employés, ils sont habillés avec les couleurs de l'entreprise, ils font partie des partys de Noël, les barbecues d'été. C'est nos employés.

Alors, c'est pour ça que j'ai tout le temps eu de la difficulté... en disant : Ils se lancent la balle. Bien non, il faut y aller, devant la commission des normes, il faut aller devant le Tribunal administratif pour voir que les vraies agences prennent tout le temps fait et cause pour le client. Le client, il dit : Nous autres, on vous paie un montant, puis vous prenez cette responsabilité-là. Donc, c'est pour ça que les cas de figure que vous mentionnez, nous, on a tout le temps un sourire en coin. Voyons donc! Jamais je ne vais dire à un client : Occupe-toi de mon employé. Ce n'est pas de même que ça fonctionne dans la vraie vie. Je ne sais pas si...

M. Perreault (Rhéaume) : Oui. Et peut-être, juste si vous me permettez d'ajouter, nous avons eu les mêmes discussions essentiellement sur... puis souvent, évidemment, il y a certaines organisations qui donnent mauvaise presse aux agences, là, et c'est déplorables. Mais nous avons fait une vérification exhaustive, à l'été 2017, sur le nombre de décisions rendues et répertoriées par la Société québécoise d'information juridique, là, communément appelée SOQUIJ. Et, sur 218 000 décisions, il y en avait moins de 20 qui portaient sur des problématiques reliées à une relation tripartite, communément appelée. Donc, on est à 0,00004 % environ, ce qui est... Force est de conclure, le système fonctionne. Et il n'y a pas de débat vraiment, là, à savoir qui est le véritable employeur, ou autre. Ce n'est pas une problématique omniprésente.

Une fois que nous avons dit ça, par contre, nous déplorons avec vous effectivement les situations d'horreur qui, parfois, arrivent. À ce jour, ce ne sont jamais des gens, effectivement, qui sont membres de notre association. Et d'où le fait que nous sommes tout à fait d'accord avec l'introduction... bon, vous l'avez appelé permis. Évidemment, sous réserve de voir un règlement, je comprends, Mme la ministre, là, que, donc, sous peu nous aurons au moins les grandes lignes, mais nous sommes tout à fait en accord avec cette approche qui va épurer, si je peux prendre le terme, là, effectivement, l'économie de certaines organisations qui n'ont pas leur raison d'être.

M. Leclair : Parce qu'il y a un arrêt, l'arrêt Pointe-Claire, à la Cour suprême, vous le connaissez sûrement bien. Mais même eux disent qu'ils ont de la misère à définir la responsabilité, là. Ils ne veulent pas dire que c'est la faute de l'agence ou la faute du... Alors, si vous, dans votre tête, c'est très clair, ça ne semble même pas, dans le cadre juridique, être si clair que ça. Même la Cour suprême nous en parle.

Puis moi, je vous apporte... J'ai de la misère à... Puis je vous trouve très bons de dire : Je vais tout prendre la responsabilité. Parce que je vous amène un cas de figure. Ça, ici, c'est mon entreprise. Je n'ai pas le goût de faire de la gestion de personnel. Je vous appelle. On a installé un beau tapis. Mais, en dessous du tapis, là, il y a des trous gros de même dans le plancher. Vous, je vous dis : J'ai besoin de deux personnes pour venir travailler pour moi, puis je vous donne les critères que j'aimerais avoir. Vous me les trouvez. Vous prenez la responsabilité, comme vous le dites, de tout et tout. Si une de ces personnes-là passe sur le tapis et tombe dans le trou, vous, vous dites : Bien moi, je prends la responsabilité de ça?

M. Robert (Marc-André) : Absolument. Bien oui, c'est sûr. On est là...

M. Leclair : Est-ce que vous refusez des entrepreneurs à dire : Bien nous, on ne travaille pas avec vous?

M. Robert (Marc-André) : Ah! Là, c'est une belle question, ça. Parce qu'effectivement...

M. Leclair : Les autres n'étaient pas bonnes?

M. Robert (Marc-André) : Oui, mais...

Des voix : Ha, ha, ha!

M. Robert (Marc-André) : Non, mais, c'est un terrain glissant, c'est un tapis glissant, là, où vous m'amenez, là. Il y a peut-être des trous, là, mais... Non. Avant de prendre un nouveau client, il y a tout le temps, effectivement... Un de nos modules du CPC, c'est d'ailleurs justement ça, c'est au niveau de tout ce qui est la sécurité des employés. Il y a un coût associé à ça aussi. Ce n'est pas juste par altruisme qu'on le fait. On gère bien notre santé-sécurité. Et notre santé-sécurité, pour nous, c'est peut-être plus problématique parce qu'on la gère également chez nos clients. C'est pour ça que chaque agence a un département de ressources humaines et de santé-sécurité.

Et, avant de prendre un contrat, il y a une vérification des lieux, effectivement. Parce que, vous avez tout à fait raison, quelqu'un qui se blesse après une heure chez un... Au Québec, là, on a un superbon système au niveau de l'assurance publique des accidentés du travail. Après une heure, l'employé tombe dans un trou en dessous du tapis, il n'a même pas besoin de savoir : Qui qui va me payer? La CSST va le payer et va nous réclamer à nous, et on va le payer. Moi, maintenant, c'est ma job, en tant que bonne agence, de faire mon «due diligence» avec le client en disant : Ce n'est pas vrai que je vais t'envoyer des employés chez vous s'il y a des trous sous le tapis.

M. Leclair : Donc, on avait certains groupes qui disaient : On va profiter du moment que la ministre, elle veut encadrer ça en disant : En ce moment, là, on va mettre les deux responsables. On est certain qu'on ne l'échappera pas, au pire. Ils s'obstineront entre eux, mais au pire, la personne va être payée, rémunérée puis elle va suivre les normes. D'autres groupes nous disaient : C'est bien, c'est bien, le pas d'avant que la ministre veut faire, mais avaient une inquiétude, à dire : Bien là, c'est clair pour les normes du travail. Mais eux nous disaient : Faites attention, ce n'est pas si clair que ça pour la santé-sécurité et tout ce qui s'y rattache alentour des normes du travail.

Comment est-ce que, vous, vous voyez ça? Est-ce que, dans l'encadrement, on devrait s'assurer... Vous, ça ne semble pas vous inquiéter. Puis c'est bien correct comme ça. On voit que votre... c'est très crédible. Mais est-ce qu'on devrait prévoir pour les autres agences de dire, quelque part dans le cadre et dans la définition, dire : Chaque agence devra suivre les normes de santé-sécurité, au Québec, les normes du travail et blablabla, et on fait la nomenclature des grandes lignes? Est-ce que vous croyez qu'on doit le spécifier?

• (10 h 50) •

M. Robert (Marc-André) : Bien, à mon humble avis, c'est... Une agence de placement de personnel, à la base même, est une entreprise qui a des employés. Et une entreprise qui a des employés doit se conformer

à l'ensemble des lois, comme n'importe quelle autre entreprise, dont notamment la Loi sur la santé et sécurité, la loi sur les accidents et maladies professionnelles, la loi sur les normes. Alors, on peut rajouter une couple de couvertures, pour être certains, mais on n'a pas le choix de s'y conformer, alors...

M. Leclair : Est-ce qu'on devrait le spécifier dans le cadre?

M. Robert (Marc-André) : Bien, encore une fois... Parce que ça fait partie de... Tu es une entreprise, au Québec, tu es assujettie aux lois. Puis, juste pour revenir à... quelqu'un qui se blesse, là, le débat, qui va payer puis va être imputé au niveau de sa facture CSST, l'employé qui est blessé, lui, il ne voit pas ça, là. C'est par la suite, là, ça. Mais on est dans un «no fault», la responsabilité n'est pas importante. Un blessé au travail est indemnisé. Après, s'il y a un débat, à savoir : À qui ça va... Mais...

M. Leclair : Il reste peu de temps. J'aurais une autre petite question. La plupart des groupes nous ont dit — bien là, on parle des pires agences — qu'ils font signer des contrats : Tu ne peux pas devenir un permanent chez l'employeur. Vous, tantôt, vous sembliez dire : Nous, on n'a aucun problème avec ça. Alors, ma question est à dire : Est-ce que ça devrait être dans le cadre, préciser que ce n'est que pour du temporaire? Ça peut être pour du long terme, parce qu'il peut y avoir des mandats très spécifiques, mais en aucun cas le salarié ne pourra pas... ou ne pourra traverser d'agence à employé. Est-ce qu'on devrait le spécifier dans le cadre de nos règlements des agences? Parce que vous, vous semblez ne pas avoir peur de ça, de dire : Nous... Vous avez sorti des chiffres, tantôt, je pense : 80 % des gens, après trois, quatre mois, deviennent permanents. Puis là vous, vous avez fait votre job puis vous continuez votre «core business».

M. Robert (Marc-André) : Bien, en fait, est-ce qu'on devrait le préciser? Nous, on le prévoit déjà dans nos statuts et règlements au niveau d'ACSESS. Moi, je vous dirais qu'en étant... en forçant pour obtenir un permis, autrement dit, de détention d'agence, de faire partie... Puis je dis d'ACSESS parce que c'est l'association qui est la mieux représentée, que ce soit cette association-là ou une autre. Nous, on l'a déjà, ça. Ça fait que moi, je... En donnant de la facilité au gouvernement, en disant : Soyez membre d'ACSESS ou soyez membre d'une association équivalente, nous, de toute façon, on la gère de cette façon-là, comme un ordre professionnel, finalement. Mais je ne pense pas que ce soit nécessaire, pour répondre à votre question, que ce soit explicitement prévu soit dans un règlement ou dans une loi.

M. Leclair : Il me reste-tu du temps?

Le Président (M. Schneeberger) : Oui, 10 secondes.

M. Leclair : 10 secondes? Donc, dans vos compétiteurs, c'est à peu près toute la même chose? On ne parle pas des pires agences, mais tout le monde... Tu peux passer de temporaire puis appliquer?

M. Robert (Marc-André) : Absolument. Oui, oui, il y a...

M. Leclair : Merci.

Le Président (M. Schneeberger) : Alors, le temps est écoulé. Alors, merci, député de Beauharnois. Nous passons maintenant du côté de la deuxième opposition. Député de Chutes-de-la-Chaudière, à vous la parole.

M. Picard : Merci, M. le Président. Merci d'être là ce matin. Si je résume, là, qu'est-ce que vous avez dit, vous êtes une... les agences, vous devenez un employeur, vous avez des employés qui vont travailler sur différents établissements parce qu'il y a différents clients. Ça se résume pas mal à ça. Vos employés, et vous avez certainement des statistiques, ils travaillent-ils sept, huit, 10 mois par année ou c'est plus trois, quatre mois puis après ça...

M. Robert (Marc-André) : Bien, écoutez, toutes les réponses sont bonnes. On a effectivement des périodes de pointe chez certains clients. Donc, il y a des clients qui vont, par exemple, nous demander des... Écoute, on est débordés, on aurait besoin de 10 employés pour les quatre prochains mois. Mais on a également des clients que ça fait 10 ans qu'ils sont avec nous puis que les employés travaillent chez ce client-là depuis 10 ans. La beauté, c'est que la personne continue à accumuler son service continu, ses vacances, ses augmentations de salaire. Et, lorsque, par exemple, pour une raison x, il faut... le client n'a plus besoin, par exemple, de 15 personnes, mais de 10, nous, ces employés-là, on peut les réassigner chez d'autres clients, et le lien d'emploi continue, les vacances continuent à s'accumuler, leurs bénéfices également, au niveau de l'assurance collective, au niveau de REER collectif, ou ainsi de suite. Donc, cette personne-là travaille pour l'agence, qui est assignée chez différents clients, autrement dit.

M. Picard : ...vous avez vos propres échelles de traitement chez vous.

M. Robert (Marc-André) : Oui, tout à fait.

M. Picard : C'est ça?

M. Robert (Marc-André) : Oui, oui.

M. Picard : O.K. c'est pour ça qu'on ne sent pas que vous adhérez au fait que, quelqu'un de chez vous qui s'en va travailler pour un de vos clients, il ait le même salaire, là, s'il a les mêmes compétences, même travail, là. Vous dites : Nous, on a déjà nos propres échelles de traitement.

M. Robert (Marc-André) : Oui, mais ce que je disais aussi, tantôt, c'est qu'effectivement on a notre rémunération, notre compensation pour nos employés, mais évidemment, selon le client, dépendamment ce que l'employé va faire chez un différent client, bien, le salaire peut être différent. Ça fait qu'on prend en considération également le salaire qui est gagné chez le client.

M. Picard : O.K. Puis, vous dites que, lorsque les gens travaillent quelques mois, après ça, ils peuvent être en pénurie?

M. Robert (Marc-André) : Tout à fait.

M. Picard : Ça fait que, pour le calcul du service continu, comment ça se passe?

M. Robert (Marc-André) : Ah! ça continue.

M. Picard : Ça continue?

M. Robert (Marc-André) : Absolument. Je vous donne un exemple. Par exemple, il y a une mise à pied de quatre semaines, le temps de trouver, effectivement, une nouvelle assignation. Lorsque la personne va commencer une assignation chez un autre client, par exemple, son lien d'emploi demeure, là. Il n'est pas congédié puis il ne recommence pas, là.

M. Picard : O.K. Dernière question. Lorsque vous suggérez au gouvernement d'exempter, là, toute agence de placement, là, d'une vérification de la commission, là, c'est un gros mandat, ça. Puis si, disons, la ministre décidait de vous accorder ça, puis il y a un pépin, qui va être responsable? Est-ce que ça va être le regroupement de l'agence ou ça va être l'agence?

M. Robert (Marc-André) : En fait, le pépin serait quoi? Si, par exemple...

M. Picard : Bien, c'est parce que, là, on dit qu'on exempterait de toute vérification. Mais, à un moment donné, je ne sais pas, la commission dit : Nous, on va aller vérifier, puis là on découvre quelque chose.

M. Robert (Marc-André) : Tout à fait.

M. Picard : Qui a la responsabilité? Est-ce que c'est l'association?

M. Robert (Marc-André) : Non, ça serait l'entreprise, l'agence membre, qui risquerait de se faire suspendre son droit ou son membership d'ACSESS et, par la suite, toutes les conséquences qui viennent avec. Parce que nous, on est d'accord, effectivement, d'avoir ce permis attiré avec cette obligation de...

M. Picard : Oui, mais, s'il y a une exemption parce qu'ils sont membres chez vous, moi, je prends pour acquis que l'association va les vérifier, va s'assurer...

M. Robert (Marc-André) : Absolument, absolument. Oui, oui, oui.

M. Picard : Donc, c'est pour ça que je pose la question. S'il y a un problème, vous seriez un peu comme mandataires de s'assurer que la loi est...

M. Robert (Marc-André) : Oui.

M. Picard : Donc, vous avez une certaine responsabilité. J'essaie de comprendre, là.

M. Robert (Marc-André) : Non, tout à fait, votre point est bon. En fait, oui, effectivement, il y a ce comité de vigie là, ce comité d'éthique là, un peu comme un syndic d'un ordre professionnel, finalement, s'assurer que, si tu veux conserver ton membership, si tu veux conserver tes acquis, tes privilèges, bien, il faut que tu respectes, effectivement, les critères non seulement d'admission, mais de maintien de ton adhésion également.

Alors, c'est sûr que nous, on est... Puis on l'a déjà, cette espèce de vérification là. Évidemment, ça serait beaucoup plus formel puis ça serait réglementé, mais, oui, effectivement, il y aurait une équipe qui s'assurerait que les membres... puis, évidemment, de concert avec des audits également de la commission des normes, là.

M. Picard : ...une imputabilité, là.

M. Perreault (Rhéaume) : Bien, peut-être juste pour compléter, peut-être, la réponse, c'est que ça dépend où sera la problématique. Et je m'explique. Si la problématique découle parce qu'effectivement l'association n'aurait pas bien vérifié, par exemple, le dossier antérieur judiciaire des dirigeants, effectivement, l'association en sera tout à fait imputable. Par contre, si la problématique découle parce qu'un employeur, qui, là, serait une agence, n'a pas respecté, je ne sais pas, n'a pas payé les vacances ou autres, bien, évidemment, c'est l'employeur qui en est responsable. Donc, c'est pour ça, ça dépend où la problématique va émaner, là.

M. Picard : Mais si c'est une... Si... là, je vais dire l'infraction, entre guillemets, là, si l'infraction, c'était quelque chose que vous auriez dû valider, vous en seriez...

M. Perreault (Rhéaume) : Bien, c'est sûr que ça pourrait entraîner une responsabilité, absolument.

M. Picard : O.K., c'est beau. Merci.

Le Président (M. Schneeberger) : Ça va comme ça? Alors, étant donné que la ministre n'avait pas écouté son temps, je redonne la parole à la ministre... Non? Ça va?

Mme Vien : ...répondu.

Le Président (M. Schneeberger) : Ah! ça a été répondu? Ah! O.K. Alors, je vous remercie pour vos échanges. Et on suspend quelques instants pour accueillir le prochain groupe.

(Suspension de la séance à 10 h 59)

(Reprise à 11 h 6)

Le Président (M. Schneeberger) : Alors, nous reprenons nos travaux. Nous en sommes maintenant à notre troisième groupe de ce matin, c'est l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés. Alors, bonjour, mesdames. Vous présenter avec votre titre, et vous avez 10 minutes pour faire votre présentation.

Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (Ordre des CRHA)

Mme Plamondon (Marianne) : Alors, bonjour. Marianne Plamondon, je suis présidente de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés.

Mme Poirier (Manon) : Manon Poirier, directrice générale de l'ordre.

Mme Plamondon (Marianne) : Alors, M. le Président, Mme la ministre et MM. les députés, c'est un plaisir pour nous d'être ici et merci de nous avoir invitées à discuter de la question du projet de loi. Rapidement, sur notre ordre professionnel, l'ordre des professionnels en ressources humaines agréés, on parle de 10 000 membres, le septième ordre en importance au Québec en nombre, si on regarde sur les 46 ordres professionnels reconnus.

On est reconnus comme étant les experts dans le milieu de travail, les incontournables en matière de relations employeur-employé. C'est notre domaine. Nos membres travaillent dans tous les types de milieu de travail, autant dans l'entreprise privée, que dans le public, que dans la petite et la grande entreprise, nous sommes partout. Nous avons également certains de nos membres qui sont également...

(Interruption)

Mme Plamondon (Marianne) : ...donc, il faut le mentionner.

Alors, la mission numéro un de l'ordre, évidemment, la protection du public, comme n'importe quel ordre professionnel, et ce qui est intéressant avec notre perspective à nous, c'est qu'on offre une perspective qui est neutre, qui est unique et qui est globale sur les enjeux du milieu du travail, compte tenu de notre position.

D'entrée de jeu, je souhaite souligner qu'on a un accueil très favorable au niveau des mesures en matière de conciliation travail-famille. C'est des choses très positives pour nos membres. Et sachez que... on voudrait souligner, en fait, l'investissement positif que ces mesures-là vont avoir. On parle beaucoup des coûts liés au fait des deux jours additionnels qu'on va ajouter en matière de congés rémunérés pour maladie et obligations professionnelles et également pour la troisième semaine de vacances, mais il s'agit que toutes les études reconnaissent que le fait d'avoir cette conciliation vie-travail va réduire les coûts d'assurance, les coûts en matière de santé-sécurité au travail, également diminuer le taux de roulement, l'amélioration de la santé des travailleurs et également amener une certaine amélioration de la productivité, et ça, c'est quand même des choses qui sont reconnues dans les études. Donc, on voulait le souligner d'entrée de jeu.

Au niveau des agences de placement, on en a parlé beaucoup, nous sommes très positifs par rapport à l'imposition de l'obligation d'avoir un permis. Ça va permettre de garder l'oeil sur les abus, parce que, oui, il y en avait, et

s'assurer du respect de la loi sur les normes sur tous les enjeux. Également, nous sommes très favorables au fait qu'il y ait une responsabilité solidaire entre l'agence et l'employeur, de façon à s'assurer que l'agence ne puisse pas se soustraire de ses obligations et doive respecter la loi en tout temps.

Mais maintenant, sur la question des taux de salaires, là, au fait que l'agence ne peut pas payer de taux inférieurs, il faut être conscients du fardeau très important que cela expose, et nous ne sommes pas convaincus que ce soit justifié. Il faut savoir qu'il y a une différence entre... Parce que, nous, comme ordre, nos membres prônent l'équité au niveau de la rémunération, une rémunération qui est équitable, qui va tenir compte notamment de l'ancienneté, de l'expérience, de la formation. Évidemment, un travailleur qui a un an d'ancienneté ne peut pas être rémunéré comme celui qui en a 28 ans.

Alors, quand on voit le libellé de l'article 41.2, qui dit que l'agence ne peut pas payer un taux inférieur, bien, on se dit, comme professionnels en ressources humaines avec une très grande compétence en rémunération, on a beaucoup de nos membres qui oeuvrent en rémunération, bien, comment... on parle d'égalité, alors que nous... il faut quand même y avoir une équité. Alors, à ce moment-là, au niveau d'avoir un taux de salaire inférieur, si on a un travailleur qui est beaucoup plus expérimenté, évidemment, il devrait recevoir un salaire supérieur.

• (11 h 10) •

Donc, la façon dont l'article 41.2 non seulement pose un fardeau très important sur les employeurs, mais, en plus, fait en sorte qu'au niveau de la rémunération ce ne sera pas nécessairement équitable. Donc, on veut vous soulever ça puis que vous ayez ça en tête pour la suite. Et donc nous, nous suggérons de ne pas procéder à l'ajout de l'article 41.2, étant donné ces commentaires-là.

Au niveau de la disparité de traitement, évidemment, on veut que les travailleurs soient traités équitablement. Maintenant, on sait tous qu'au niveau de la loi sur les normes il n'y a pas d'obligation d'avoir un régime de retraite dans la loi sur les normes, et on ne devrait donc pas limiter la flexibilité de l'employeur et laisser libre cours à la négociation entre employeurs et employés sur cette question-là.

Maintenant, sur notre sujet fétiche, le harcèlement au travail, écoutez, on n'aurait pas pu entendre plus parler de harcèlement dans les derniers six mois. Ça a été un fléau de société. Encore cette semaine, dans les médias, on avait des situations très graves en matière de harcèlement. Sachez que nos membres sont au coeur de ça parce qu'ils sont les premiers répondants des questions de harcèlement, on s'entend, dans le milieu de travail. C'est ceux qui ont mis en place des politiques, qui les ont gérées et qui connaissent les méthodes de fonctionnement à ce niveau-là.

Et, pour être tout à fait honnêtes, on est un peu déçus du projet de loi à ce niveau-là parce qu'on aurait voulu avoir une force de frappe. Vous aviez l'occasion ici d'arriver avec des solutions concrètes en matière de harcèlement, et ce n'est pas, évidemment, une politique qui va faire en sorte qu'on va assainir véritablement nos milieux de travail. Pourtant, on ne pourrait pas plus avoir comme sujet d'importance, à l'heure actuelle, le harcèlement. On les a vus sur toutes les formes. Et aussi, le fait d'ajouter harcèlement sexuel, les gens initiés du milieu savaient tous que le harcèlement sexuel était inclus dans la définition de harcèlement psychologique.

Et sachez que les conséquences au niveau du harcèlement, elles sont multiples. Il ne faut pas les oublier. Souvent, on parle de harcèlement, on parle de la victime. Oui, il y a la victime qui, souvent, va être atteinte dans son intégrité physique, dans son intégrité psychologique, qui va mener probablement à une condition médicale, qui va devoir être traitée par notre système de santé. Il y a également l'entourage, les collègues, l'organisation. Ça va créer évidemment une perte de productivité, des coûts financiers, des risques réputationnels. On l'a vu avec des entreprises qui ont perdu toute la valeur de leur entreprise en quelques jours seulement, étant donné des scandales de harcèlement sexuel, et également un gros impact sur la société, et ça, c'est important qu'on le prenne en compte.

L'impact du harcèlement sur la société, il est multiple, non seulement sur le système de santé, parce que je vous le dis, d'expérience, lorsqu'un travailleur est victime de harcèlement ou encore quelqu'un est accusé de harcèlement, ça mène souvent à un congé de maladie et donc à plusieurs consultations médicales et également au niveau judiciaire. D'avoir des plaintes de harcèlement à la CNESST, au lieu que l'employeur gère ça en amont, et le prévienne, et s'assure que ça ne se produise pas son organisation, il y a un coût énorme, et ça fait en sorte qu'en ce moment le Tribunal administratif du travail, il est engorgé par ces plaintes-là.

Alors, nous, on était fiers, au Québec, d'être les précurseurs en matière de harcèlement en 2004, et, malheureusement, on perd maintenant notre positionnement, et ce n'est pas avec ce projet de loi là qui nous permet de reprendre cette place-là de précurseur rapidement. On sait que le gouvernement fédéral vient d'adopter un projet de loi pour assurer une enquête sur tous les incidents de harcèlement et de violence, donc il y a une obligation d'enquête au fédéral désormais. Également, en Ontario, on a, en septembre 2016, obligé l'enquête de harcèlement également pour s'assurer qu'il y ait un... puis même pas juste obligé l'enquête, on a obligé que ce soit fait par un professionnel compétent qui puisse faire la lumière sur les faits et rendre des recommandations pour vraiment assainir le milieu de travail et régler la problématique.

Je vous soumetts également que, dans votre propre Loi visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel dans les établissements d'enseignement supérieur, pour le secteur universitaire, vous avez mis en place une politique avec une déclinaison de qu'est-ce qui devait se trouver. Alors, ma question : Pourquoi est-ce que des travailleurs, parce qu'ils sont de compétence, juridiction fédérale ou provinciale, n'auraient pas le droit d'être traités équitablement et d'avoir un processus qui, autant aux victimes qu'aux présumés harceleurs, permette de véritablement régler ces problèmes-là et minimiser les coûts qui en découlent ultimement? Alors, je vous soumetts qu'on a un devoir d'agir à cet égard-là.

Et, sur ce, je cède la parole à ma collègue Manon Poirier, qui va vous parler, là, de notre stratégie à ce niveau-là.

Mme Poirier (Manon) : Merci, Marianne. Je pense que collectivement, si on regarde derrière nous, on pourrait vraiment s'inspirer de ce que le Québec a fait en matière de santé et sécurité au travail. Les avancées puis l'amélioration

de la santé et sécurité au travail a été fait grâce à un effort collectif, un effort fait par le législateur, par une réglementation, par les employeurs, par les individus. Et, si on s'inspire de ça en mettant en place ce que l'ordre vous suggère, une stratégie vraiment plus globale, qui est basée sur trois piliers, on est assurés que, si on se revoit dans 10 ans, on pourra regarder derrière nous puis dire : C'est à ce moment-là qu'on a pris collectivement la décision d'assainir les milieux de travail québécois.

Alors, la stratégie, pour nous, repose sur trois piliers : bien sûr, la prévention; deuxièmement, le soutien; et troisièmement, l'intervention.

Donc, au niveau de la prévention, oui, d'exiger la politique et de la diffusion, c'est bien, mais de ne pas prévoir, par loi ou par règlement, ce que cette politique doit inclure, c'est nettement insuffisant. Une politique, j'en ai vu plusieurs, au fil de ma carrière, des politiques, et des politiques qui tiennent sur deux paragraphes, qui restent au niveau de l'énoncé général de principe, qui n'a pas vraiment de dents et qui n'est pas appliqué.

Imaginez si, il y a 20 ans, au niveau de l'équité salariale, on avait dit aux employeurs : Ayez une politique au niveau de l'équité salariale et on aurait laissé gérer ça aux organisations. Il est clair qu'il y a plein d'employeurs qui auraient pris leurs responsabilités et auraient appliqué des principes d'équité salariale, mais d'autres ne l'auraient pas fait. Donc, si on a une politique puis on est regardés par le monde entier au niveau de ce qu'on fait au niveau de l'équité salariale, puis Dieu sait qu'il y a encore du progrès à faire, c'est grâce aux moyens qu'on a mis en place, puis la réglementation, et les exigences législatives.

(Interruption)

Ça m'indique que mon 10 minutes est terminé. Mme la ministre, puis-je emprunter de votre temps pour terminer? J'ai environ deux minutes.

Mme Vien : Avec plaisir.

Mme Poirier (Manon) : Merci beaucoup. Deuxièmement, donc, outre la politique, l'importance d'avoir de la formation et de la sensibilisation. C'est sûr que, si on cherche des changements de comportement, il faut s'assurer qu'on forme les individus, que ce soient les travailleurs, les gestionnaires, et qu'on les sensibilise. Tout ce qui est au niveau du soutien, je pense que c'est clair, dans les médias, on a vu l'importance du soutien aux victimes dans leur décision de dénoncer, mais aussi une fois qu'ils ont dénoncé. Et je vous soulèverais le besoin de soutenir les personnes contre qui une plainte de harcèlement est logée, parce que parfois, malheureusement, la plainte n'est pas fondée. Il faut faire attention aussi et soutenir cette personne-là.

Troisièmement, l'intervention, qui, pour nous, est vraiment la pierre angulaire d'une stratégie qui va être porteuse d'impact. Et je veux bien clarifier que je ne parle pas du processus à la CNESST, de la médiation, de l'enquête. On parle vraiment, notre focus est vraiment sur ce qui se fait en entreprise. Donc, la pierre angulaire d'une stratégie qui aurait de l'impact, c'est d'exiger l'enquête dès qu'il y a une plainte de harcèlement, comme l'a fait le fédéral, comme le fait l'Ontario.

Donc, on se souvient que, dans ce qui a été médiatisé, la problématique des gens de dénoncer, c'est que, bon, il y avait une absence parfois de politique, mais aussi, s'il y avait une politique, on ne savait pas ce qui allait se passer. Donc, comme victime, si je prends la décision de dénoncer un cas de harcèlement, il faut que je sache dans quoi je m'embarque. Donc, le fait d'avoir un chemin très clair, tracé clairement, qu'il y aura une enquête, qu'elle sera faite par quelqu'un de compétent et avec rigueur, ça va inciter les gens à dénoncer les comportements, parce que le chemin va être tracé. Puis ça va permettre aux employeurs, qui veulent souvent prendre leurs responsabilités, de vraiment prendre action, parce que, souvent, c'est parce qu'il n'y a pas de dénonciation qu'ils ne peuvent pas procéder et s'assurer d'assainir les milieux de travail.

Donc, non seulement on doit exiger l'enquête, mais on doit s'assurer qu'elle est faite par un professionnel compétent comme les CRHA, CRIA qui sont nos membres. Je pense que c'est un exercice complexe de faire une enquête en matière de harcèlement, et il y a à faire l'enquête, puis, après ça, c'est le rapport de recommandation. Donc, qu'est-ce qu'on fait? Oui, il faut traiter la situation, mais il faut aussi mettre en place des mesures de prévention pour ne plus que ça se passe à l'avenir. Donc, il faut aller au-delà du simple règlement ou constat, est-ce qu'il y a eu harcèlement ou pas, puis de gérer la situation avec les parties. Il faut s'assurer de pouvoir prévenir d'autres comportements par la suite.

Et, depuis l'automne dernier, étant donné que ça a été très médiatisé, il y a des gens qui, maintenant, s'improvisent comme enquêteurs et spécialistes en matière de harcèlement, alors qu'ils n'ont pas la compétence, comme les CRHA membres de notre ordre qui, aussi, sont liés avec leur code de déontologie, ce qui est absolument important dans un processus aussi complexe et délicat qu'une enquête en matière de harcèlement.

Le Président (M. Schneeberger) : Merci. Je vais vous couper, parce que vous avez déjà 2 min 30 s et plus. Alors, excusez-moi. Alors, merci pour votre présentation. Alors, je passe la parole maintenant à la ministre pour une période de 13 min 30 s.

Mme Vien : Merci beaucoup. Bonjour à vous deux. Merci d'être là ce matin. On va aller rondement. Je n'ai pas beaucoup de questions parce que votre positionnement — vous parliez vous-même de positionnement — est assez clair. Je comprends qu'au niveau de la politique sur le harcèlement psychologique, sexuel, vous dites, si je vous ai bien comprises, on devrait imposer directement... en fait, imposer une enquête. Si on impose l'enquête, est-ce que ça veut dire qu'on laisse nécessairement tomber la médiation?

• (11 h 20) •

Mme Plamondon (Marianne) : Non, pas du tout. Pas du tout. Même, dans plusieurs politiques, on prévoit le processus de médiation. Et là je ne parle pas du processus de médiation, parce que les gens sont mêlés, à la CNESST, où c'est souvent sur la question financière que ça se joue. Je parle de la médiation en milieu de travail, c'est-à-dire on a un conflit entre deux individus, les gens se chicanent ouvertement sur la place publique, ça se crie dans le milieu de travail. À ce moment-là, souvent, on va faire un processus d'intervention, de médiation, où on va tenter, avec un médiateur, de régler véritablement les conflits et de trouver des mesures. Mais il y a plusieurs employeurs, qui ont des politiques très élaborées et sophistiquées, qui vont mettre même un processus de médiation ouvert.

Évidemment, la médiation ne peut être faite seulement si on a l'accord et du présumé harceleur et de la victime, mais, au niveau de la possibilité de faire de la médiation en milieu de travail, ça ne l'exclut pas du tout, même au contraire. Mais en ayant une enquête en bonne et due forme, ça permet de faire la lumière et de mettre sur pied des recommandations, parce que le problème avec la médiation à la CNESST, c'est que souvent, ce qui arrive, c'est qu'il y a un règlement qui est fait hors cour, qui est évidemment confidentiel et dont on ne peut pas discuter, à l'échange d'argent, et ça ne veut pas dire qu'on règle véritablement le problème en milieu de travail. Souvent, même, ça va protéger une situation de véritable harcèlement de la part d'un harceleur qui continue dans ses pratiques un peu abusives.

Mme Vien : Et, quand vous dites : enquête faite par quelqu'un de compétent, on comprend que c'est un de vos membres.

Mme Plamondon (Marianne) : En fait, nous, ça fait des années qu'on sollicite l'Office des professions pour dire que nos membres sont extrêmement formés. Évidemment, il y a de la formation à l'université, il y a de la formation continue qui est obligatoire en matière de harcèlement et d'enquête en harcèlement, et évidemment, nous, on est les professionnels tout indiqués pour faire ça. Et déjà, dans les organisations, les organisations sophistiquées qui ont un processus d'enquête établi dans la politique, demandent à ces CRHA, CRIA, d'effectuer ces enquêtes-là.

Mme Vien : Ma dernière question pour... parce que vous faites référence souvent à de grandes entreprises ou assez bien organisées, mais, quand on tombe dans la petite, petite entreprise, ils sont deux, ils sont trois, est-ce que le processus doit être le même?

Mme Plamondon (Marianne) : Bien, en fait, il y a évidemment possibilité de recourir à des consultants et il y en a, bon, évidemment, à des taux horaires différents, mais chose certaine, même la petite organisation, puis on l'a vu dans les médias, qui ne gère pas une situation de harcèlement risque de se retrouver avec des situations beaucoup plus graves lorsque la situation devient médiatisée. Donc, un employeur a tout intérêt à régler la situation.

Puis sachez qu'il y a des enquêtes qui durent quatre, cinq heures, étant donné que ce n'est pas une problématique large, puis il y a des enquêtes qui sont beaucoup plus complexes. Donc, quand on a une problématique majeure dans une grande entreprise, j'ai vu des enquêtes durer 20 jours, mais j'ai vu des enquêtes durer trois heures. Donc, évidemment, le spectre d'enquête dépend de la complexité et la grosseur de la problématique. Donc, évidemment, un professionnel qui est compétent, qui est intègre, qui est lié par un code de déontologie, va établir la grosseur de l'intervention à faire, évidemment.

Mme Poirier (Manon) : Et, si je peux me permettre, souvent, on se préoccupe justement d'une perception, d'un fardeau de devoir imposer, à une organisation qui n'a pas un CRHA au sein de ses rangs, peut-être de faire affaire à l'externe avec un professionnel compétent. Mais, de la même façon, vous savez, toutes les organisations, tous les dirigeants, tous les gestionnaires vont dire que l'enjeu principal, ce qui est plus important, c'est le talent, c'est leurs ressources humaines, c'est leur main-d'oeuvre.

Et présumons que la PME, il y a quelqu'un qui accède à leur système informatique de façon frauduleuse, c'est clair qu'ils vont aller chercher un spécialiste pour s'assurer qu'on va protéger nos données. S'il y a une fraude au niveau financier, bien, c'est sûr qu'on va aller chercher un professionnel pour le voir. Alors, pourquoi ce ne serait pas la même chose quand on parle du capital humain, de la ressource la plus importante d'une organisation, de s'assurer, quand il y a une situation de harcèlement, d'aller chercher quelqu'un qui va nous accompagner pour régler la situation et pour en prévenir d'autres?

Alors, je pense que le parallèle est clair puis, si on veut être cohérent avec ce qu'on dit au niveau du capital humain puis les mesures qu'on doit prendre, je ne pense pas que ce soit un fardeau. En fait, c'est une opportunité pour assainir nos milieux puis augmenter la productivité, clairement, si les gens sont bien dans leur milieu de travail.

Mme Plamondon (Marianne) : Si je peux me permettre, ça permet de le gérer aussi en amont. Alors, au lieu qu'on se rende devant la CNESST, qu'on lave son linge sale en public dans le cadre d'une audience qui dure parfois jusqu'à 10, 15 jours d'audience avec un juge administratif, qu'il y ait eu, au préalable, une médiation, une conciliation avec des négociations au niveau financier, si l'employeur gère comme il faut ces situations-là, bien, après ça, on limite les coûts autant au niveau judiciaire qu'au niveau du système de santé, étant donné les dégâts, au niveau de la santé, que ça peut créer.

Donc, globalement, on est tous gagnants à avoir une véritable solution et, à l'heure actuelle, avec le projet de loi, on ne fait pas plus qu'écrire ce qu'on savait déjà, c'est-à-dire que harcèlement sexuel est inclus puis qu'une bonne... une pratique de prévention, c'est la politique, mais sans dire même qu'est-ce que ça inclut. Donc, nous, on vous demande vraiment d'aller à la prochaine marche et de passer à l'action.

Mme Vien : Merci beaucoup, mesdames. Merci beaucoup.

Le Président (M. Schneeberger) : Merci, Mme la ministre. Alors, nous passons maintenant du côté de l'opposition officielle. Vous avez la parole, M. le député de Beauharnois, pour une période de 10 minutes.

M. Leclair : Merci, M. le Président. Merci à vous, mesdames. J'aurais le goût de vous amener sur les agences de revenus, là, sur les agences de placement, mais je pense qu'on va rester dans le harcèlement, parce que... on tentera de se trouver du temps à la fin.

Il y a définitivement des groupes qui ont passé avant vous, puis ils nous parlent... Face au harcèlement, vous êtes un peu déçues, vous aimeriez ça qu'on aille beaucoup plus de l'avant que ça, mais les gens nous disaient qu'en partant on n'avait pas une définition claire du harcèlement. Alors, ils ont dit : Il faut vraiment utiliser une définition très, très claire pour savoir c'est qu'est-ce qu'on traite.

Vous parlez beaucoup de professionnels, que ça prend les gens compétents, la compétence. Les groupes nous disent que, lorsqu'on est rendu à la CNESST, la qualification des gens qui traitent ça peut être discutable. On ne peut pas dire qu'ils ne sont pas bons ou très bons... pourrait être discutable, puis vous parlez beaucoup, beaucoup de personnes qualifiées face au harcèlement.

Alors, j'aimerais vous entendre face à la définition et votre vision ou votre expérience avec la CNESST. Est-ce que vous dites : Bien, il y aurait place à énormément d'amélioration, un peu d'amélioration?

Mme Plamondon (Marianne) : Alors, au niveau de la définition, elle est prévue à 81.18 de la loi sur les normes, elle est très claire. Il y a amplement de jurisprudence sur la question qui a débordé. Alors, ça vous prend une conduite vexatoire, il y a des exemples jurisprudentiels de qu'est-ce qu'on entend par une conduite vexatoire avec une atteinte à l'intégrité ou à la dignité, qui crée un milieu de travail malsain. Et, une fois que la présumée... la victime a établi ces éléments-là, le fardeau se retourne sur les épaules de l'employeur qui doit démontrer qu'il a pris les moyens pour prévenir et faire cesser le harcèlement.

Donc, à mon sens, ce n'est pas du tout un problème au niveau de la définition, et je comprends mal ces groupes-là. Pour avoir moi-même procédé en audience des multiples fois en matière de harcèlement, je ne vois aucun problème là. Puis vous parleriez aux juges administratifs du Tribunal administratif du travail, ils maîtrisent sur le bout de leurs doigts la définition de harcèlement psychologique, qui inclut le harcèlement sexuel.

Au niveau de la question des professionnels, nous, il faut bien comprendre que la solution qu'on offre avec nos membres pour mener des enquêtes, c'est en amont, dans l'organisation, avant que ça devienne judiciairisé devant la CNESST puis devant le Tribunal administratif du travail. Donc, nous, ce qu'on souhaite, c'est régler les problèmes pour de vrai, faire en sorte que ces situations-là ne perdurent pas et, clairement, ne se reproduisent pas, en n'ayant pas seulement des échanges d'argent avec un reçu quittance et transaction, mais vraiment d'avoir des recommandations de la part d'un membre qui est inscrit : Bon, bien, désormais, pour ne plus que ça se produise, on doit faire tel, tel, tel élément et donc faire en sorte que la situation soit réglée.

Une fois que... si, selon nous, au niveau de l'enquête, si l'enquête est bien menée, on n'aura pas besoin d'aller devant la CNESST puis on n'ira pas non plus devant le Tribunal administratif du travail. Et, pour ce qui est des gens à la CNESST, la CNESST arrive lorsque le dossier est déjà... il y a déjà une plainte en tant que telle, c'est déjà une plainte qui est publique, qui est accessible, et donc, déjà, les parties sont déjà... tu sais, il y a un élément adversarial, étant donné que c'est déjà judiciairisé.

M. Leclair : C'était plus sur le sens... côté professionnel de... Même si on est rendu à une autre étape, rendu à cette étape-là, est-ce que vous jugez les compétences suffisantes? Parce que le harcèlement, on peut dire qu'on en parle de plus en plus, comme vous dites, là, ça prend beaucoup de place, puis c'est correct qu'on en parle, mais, d'après vous, est-ce que...

Mme Plamondon (Marianne) : Bien, en fait, c'est que ce n'est pas tant leurs compétences, c'est que leur angle d'analyse n'est pas le même que les professionnels en milieu de travail. L'angle d'analyse, c'est : Est-ce qu'on peut trouver un moyen de régler ce dossier-là de façon à passer à d'autres choses?

Souvent, à ce stade-là, la victime a déjà démissionné de son emploi, parce que c'était intolérable et qu'elle n'arrivait plus à fonctionner dans le milieu de travail, alors que, s'il y a une enquête en bonne et due forme, des recommandations, on va trouver un moyen pour que la victime puisse continuer à oeuvrer au sein de l'organisation. Alors, la personne qui intervient, qui est le médiateur, suivant ensuite le conciliateur et finalement le juge administratif, oui, ils sont compétents, mais ils sont dans un autre angle d'analyse. Eux, ils veulent trouver un règlement. Donc, combien l'employeur veut verser pour ça? O.K., 5 000 \$, 10 000 \$, parfait, tu es lié par la clause de confidentialité. Mais, dans les faits, est-ce qu'on a réglé quelque chose dans le milieu de travail? La réponse est clairement non.

M. Leclair : Puis dites-moi... je n'aurai peut-être pas assez de temps de revenir dans les agences, parce que j'ai une autre question face à ça. La FCCQ nous dit... lorsqu'il y a un conflit dans la plus petite entreprise, ils doutent très fort de la réintégration du cadre par la suite, tu sais, de rapporter la personne dans son milieu de travail. C'est un petit milieu de travail, ce n'est pas une grande entreprise. Qu'est-ce que vous en pensez de cette réintégration-là?

• (11 h 30) •

Mme Plamondon (Marianne) : Bien, de réintégration, lorsqu'il y a un article 124, c'est-à-dire pour un congédiement sans cause juste et suffisante, parce qu'il y a réintégration... ce n'est pas parce qu'il y a une plainte de

harcèlement que quelqu'un est nécessairement... qu'il est exclu du milieu de travail. Donc, je ne suis pas sûre que je comprends votre question.

M. Leclair : Bien, c'est parce que, tu sais, le harcèlement part d'un point très primaire, puis ça peut en venir à des cas très graves, mais, en partant, qu'on soit n'importe où à cette échelle-là, quelqu'un qui se sent brimé ou harcelé, qu'on juge, nous, que je pense que c'est primaire ou je pense que c'est très grave, la personne perd le lien de confiance, c'est sûr et certain, de sa vision de l'événement. Donc, de dire : Bien, on va négocier et on va trouver une manière de réintégrer... On ne remet pas dans... devant le loup... devant le fait accompli?

Mme Plamondon (Marianne) : Bien, encore là, s'il y a une enquête qui est faite puis qu'on trouve vraiment les vrais problèmes, puis on obtient vraiment la preuve de ce qui s'est produit exactement, bien, les mesures, à la fin de recommandations, vont tenir compte de ce qui s'est passé. Mais, si la personne a été exclue du milieu de travail parce qu'il y avait une véritable problématique, dans les recommandations de l'enquête, un professionnel compétent dans le domaine va établir des mesures pour s'assurer que le retour au travail, si nécessaire... Parce que, des fois, ça mène à des congédiements, là, pour être honnête avec vous, lorsque les gestes sont très, très graves, on peut aller jusqu'à la peine capitale du congédiement. Mais, sinon, dans les recommandations de l'enquête...

M. Leclair : ...

Mme Plamondon (Marianne) : Bien, si c'est le propriétaire...

M. Leclair : On parle d'une PME, le propriétaire fait ça a son employée, puis il en a trois.

Mme Plamondon (Marianne) : Le conseil d'administration qui a mis de l'argent, puis qui a investi dans cette entreprise-là, est-ce que vous pensez qu'ils ont le goût de voir la valeur de leur entreprise diminuer? Moi, je vous dirais qu'on a reçu beaucoup d'appels dernièrement pour justement que les conseils d'administration... sont intéressés pour prévenir...

M. Leclair : Oui, mais c'est... Puis là je parle de quelque chose de beaucoup plus petit, ma chère dame, là, je parle de quelqu'un qui n'a pas de conseil d'administration, là. Une shop électrique avec deux trucks puis une secrétaire puis deux électriciens, il se passe du harcèlement dans ça...

Mme Plamondon (Marianne) : Bien là, à ce moment... bien, c'est sûr qu'à ce moment-là, bon, c'est une situation bien particulière, mais, dans ce temps-là, évidemment la personne a toujours accès à aller à la CNESST, qui demeure toujours le recours en fin de ligne. Mais idéalement...

M. Leclair : ...

Mme Plamondon (Marianne) : ...si le propriétaire tient à son organisation, veut continuer à faire de l'argent, il veut continuer à être en affaires, il n'a pas le goût non plus que la personne sorte dans les médias pour décrier une situation totalement inacceptable. Donc, il y a un choix à faire.

M. Leclair : Je vous remercie. Vu qu'il me reste peu de temps, je veux absolument vous questionner sur les agences de revenus... les agences de placement, excusez-moi. Il y a des groupes qui nous ont dit : Bien, en Ontario, il y a une forme, dans leur loi, il y a vraiment un cadre que ces agences de placement là, ça soit vraiment pour des cas temporaires. Est-ce qu'à vos yeux, avec l'évolution du monde, du milieu de travail aujourd'hui, des PME, et tout, est-ce que vous voyez qu'une agence de placement, ce n'est que pour du temporaire autre que certains cas, là, qui peuvent être précis, temporaires pour un an ou deux, mais définis? Est-ce que c'est votre vision des choses?

Mme Plamondon (Marianne) : Je pense qu'il y a vraiment plusieurs, plusieurs cas, puis c'est très, très diversifié selon le milieu, selon le type d'emploi et selon le secteur d'activité. Donc, on voit vraiment de tout là, selon ma compréhension.

M. Leclair : Est-ce que vous êtes pour que, dans le cadre qu'on va établir... de spécifier qu'une personne ne peut pas être liée à son agence, exemple, plus de trois mois, pour qu'elle puisse avoir une permanence à l'entreprise où est-ce qu'elle pourrait avoir été affectée?

Mme Plamondon (Marianne) : Bien, si vous faites référence aux clauses de non-concurrence, de ne pas pouvoir aller travailler chez l'employeur, je pense que c'est une portion des agences qui ont ce genre de clause là, et non pas la majorité. Donc, effectivement, ça serait des clauses qui devraient être jugées illégales. Elles sont déclarées abusives si on va dans un processus judiciaire plus loin. Mais je pense que c'est une opportunité dans le cadre que vous souhaitez mettre pour les agences, de prévoir que ce type de clause là ne soit pas légale.

M. Leclair : O.K. Donc, vous seriez pour ça, qu'on délimite, là?

Mme Plamondon (Marianne) : Oui, bien sûr.

Le Président (M. Schneeberger) : Il vous reste une minute.

M. Leclair : Une minute, une minute. Bien, je vais vous dire merci de votre passage, et merci de votre mémoire, parce qu'on ne pourra pas partir sur un grand débat. Merci beaucoup.

Le Président (M. Schneeberger) : Merci, le député de Beauharnois. Alors, nous allons maintenant du côté du deuxième groupe d'opposition. M. le député de Chutes-de-la-Chaudière, la parole est à vous pour 6 min 30 s.

M. Picard : Merci, M. le Président. Merci, mesdames. Le système d'enquête en Ontario, comment s'est effectuée l'implantation, puis avez-vous une idée déjà, je vais dire, des résultats? Ça fonctionne-tu? C'est-u quelque chose qu'on devrait regarder ou on y va avec qu'est-ce qu'on propose ici? Mais allez-y, là, parce que je l'ai lu, là, mais on veut avoir un «statement», là.

Mme Poirier (Manon) : Oui, on a fait des démarches du côté de l'Ontario pour voir s'ils avaient mesuré les résultats. Donc, on est quand même... c'était septembre 2016, donc il n'y avait pas d'étude sérieuse qui venait... qu'on pouvait vous citer parce qu'on était sûres de la source, pour venir dire qu'est-ce que ça a amené, concrètement, dans les organisations. Mais on le voit, chez les employeurs qui ont de bonnes pratiques, on le voit, qu'il y a une enquête qui est faite de façon obligatoire, on le sait dans ce qu'on voit, dans ce que nos membres nous disent, que ça a véritablement des impacts parce qu'on est capables, un, d'annoncer, comme employeurs, le chemin puis de faciliter la dénonciation, de faire l'enquête et de mettre des mesures en place pour prévenir qu'il y ait d'autres... Donc, on le sait, que c'est efficace grâce à l'expertise de nos membres, puis on a hâte que l'Ontario puisse venir documenter leurs pratiques.

C'est clair que le geste... Pour avoir eu la chance d'échanger avec le gouvernement fédéral par rapport à leur projet de loi, donc, l'amendement du code canadien aussi, qui vient exiger l'enquête par les entreprises de compétence fédérale, donc, ils ont beaucoup regardé ce que l'Ontario a fait, et clairement en a jugé la pertinence parce que ce sera désormais, là, le statut pour les entreprises de juridiction fédérale, incluant, donc, celles qui sont au Québec. Donc, on aura un système qui aura deux poids, dépendant de quelle organisation t'embauche, au Québec.

M. Picard : Merci. Si je comprends bien le...

(Interruption)

M. Picard : Non, mon temps n'est pas fini, moi, là. Je commence. Si je comprends bien, là, la beauté de ce mécanisme-là, c'est que la personne, elle connaît la route qu'elle devra suivre. Donc, c'est rassurant pour la personne.

Mme Plamondon (Marianne) : Exactement, puis c'est évidemment un processus. Quand on dit que c'est mené par un enquêteur qui est indépendant et compétent, bien, on s'assure que la personne, évidemment, mène l'enquête en toute objectivité, et ne parte pas avec une prémisse déjà faite parce qu'à la fin elle est rémunérée par l'employeur. Alors, il y a une objectivité, il y a un regard... il y a un devoir d'indépendance aussi de la part de l'enquêteur. On parle d'un enquêteur qui est formé pour faire ça, qui connaît le processus, qui sait quel genre de recommandations il peut mettre en place, qui peut inclure des recommandations, comme l'autre député nous demandait. Donc, il y a possibilité de mettre en place des recommandations, et ils maîtrisent les façons d'assainir le milieu de travail.

M. Picard : Juste pour bien comprendre : Qui paie pour le...

Mme Plamondon (Marianne) : Pardon?

M. Picard : Qui paie pour l'enquête?

Mme Plamondon (Marianne) : Bien, ça dépend des situations, évidemment, mais parfois ça va être le syndicat, parfois ça va être l'employeur, parfois ça va être un regroupement des deux. Ça dépend. Mais, chose certaine, si la définition dit que l'enquête doit être faite par un enquêteur qui est compétent et qui est indépendant, bien, automatiquement, on se retrouve avec un enquêteur qui a des obligations déontologiques de s'assurer que c'est fait en toute objectivité, avec impartialité, et qu'on a des véritables recommandations pour régler la problématique.

M. Picard : O.K. Mais un employeur non syndiqué, c'est l'employeur?

Mme Plamondon (Marianne) : Oui. C'est l'employeur qui paie dans ce cas-là, oui.

M. Picard : ...automatiquement, là. Vous parlez de sensibilité. Tout à l'heure, quelqu'un nous disait que les employés à la CNESST qui traitent les cas, des fois, ils ont de la difficulté avec ça. Avez-vous eu des expériences? Et puis ce n'est pas... je ne dis pas ça méchamment, là. C'est que, peut-être, l'organisation du travail fait qu'ils traitent plusieurs dossiers, puis un cas de harcèlement, pour eux, c'est comme un autre cas, là. Puis, nous... tantôt, je lançais l'idée,

peut-être, d'avoir des personnes dédiées pour ce genre de situations là parce que ce n'est pas : Je me suis cassé un bras, là. C'est autre chose, là.

Mme Plamondon (Marianne) : Moi, j'ai eu un cas récemment, effectivement, où je sais que ça s'est moins bien passé. Et là on parle de l'enquête de la CNESST, qui n'est pas une enquête comme nous, on la veut, c'est-à-dire un processus en tant que tel pour assurer d'assainir le milieu de travail, mais c'est vraiment une enquête qui est sommaire, et, effectivement, dans ce cadre-là, des fois, les gens se prononcent, s'avancent sans maîtriser toute, disons, la complexité que peut revêtir le harcèlement. Et parfois, effectivement, c'est malheureux, parce que des fois, quand ça vient d'une victime qui est déjà atteinte, qui est déjà dans une situation difficile dans sa vie, bien, de ne pas avoir, là, justement, le soutien dont elle a besoin, ça peut être quand même assez dévastateur.

Mme Poirier (Manon) : Oui. Puis, au-delà de la question de la compétence ou la façon de traiter le cas de médiation, je pense que Marianne illustre bien la posture qui est différente. Puis, si, dans la majorité des cas de plaintes de harcèlement, les gens ne sont plus à l'emploi, alors là, la réparation, elle est monétaire. Donc la problématique, on ne la règle pas. Donc, ce qu'on vous offre, comme opportunité ou comme idée, c'est, en amont, de prendre les moyens pour vraiment traiter la situation avant qu'on aille à la commission, qui a une autre perspective totalement, puis on comprend leur travail. Donc, si on veut assainir les milieux de travail, c'est de le faire en amont, dans les organisations.

• (11 h 40) •

M. Picard : O.K. Donc, en tout cas, on va recommander que ça soit des gens chez vous. Donc, je comprends qu'ils vont être formés. Bien, il y en a déjà, puis vous allez vous spécialiser là-dedans.

C'est parce que je veux aller sur un autre sujet, puis il nous reste une minute. Tout à l'heure, sur le fait... le taux horaire des employés d'agences de placement, vous dites : Enlevez ça complètement. Moi, je pense que peut-être qu'on devrait peut-être le modifier pour le clarifier parce que, pour... Je vais vous donner l'exemple que j'ai donné hier, là. Un travailleur d'usine, là, qui est remplacé par un employé d'une agence de placement, là, puis que c'est un travail répétitif, là, je vois mal qu'il ne gagne pas le même salaire. Mais je... Puis ce n'est pas au niveau... Puis là un employé de bureau, bien là ce n'est pas de l'ancienneté. Mais quelqu'un qui fait le même travail ne devrait pas avoir le même salaire?

Mme Plamondon (Marianne) : Oui, mais, en même temps, là, on ne tient pas compte de l'ancienneté, de la formation, de l'expérience. Est-ce que c'est quelqu'un qui est gradué de... universitaire ou c'est... Alors, il y a toutes sortes d'éléments qui doivent être tenus... De dire : O.K., deux personnes doivent faire le même salaire, mais il y a un ensemble d'éléments à tenir compte.

M. Picard : Bien, c'est pour ça que je vous dis qu'il faudrait peut-être le modifier, l'article, et non l'abolir.

Le Président (M. Schneeberger) : Merci pour votre précieuse contribution.

Alors, nous suspendons maintenant quelques instants pour accueillir notre prochain groupe. Merci beaucoup.

(Suspension de la séance à 11 h 41)

(Reprise à 11 h 43)

Le Président (M. Schneeberger) : Alors, nous reprenons nos travaux. Nous accueillons notre dernier groupe de cette matinée, qui est le Regroupement des aidants naturels du Québec. Alors, bonjour, mesdames. Dans un premier temps, vous nommer par votre nom et titre, et puis vous avez une période de 10 minutes pour votre plaidoyer. Merci.

Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ)

Mme Audet (Johanne) : Alors, bonjour. Merci de nous recevoir, M. le Président, Mme la ministre. Je suis Johanne Audet, je suis la présidente du Regroupement des aidants naturels du Québec. Je suis accompagnée de Mme Linda Bouchard, qui est administratrice, et de Mme Mélanie Perroux, qui est coordonnatrice générale. Donc, le Regroupement des aidants naturels du Québec vous remercie de nous inviter à participer à cette consultation sur le projet de loi n° 176.

Le Regroupement des aidants naturels du Québec rassemble 77 organismes membres un peu partout au Québec, et nous représentons actuellement plus de 20 000 proches aidants. Nos objectifs sont de promouvoir les intérêts de tous les proches aidants au Québec, de sensibiliser la population et les pouvoirs publics à leurs réalités et à leurs besoins. Le RANQ s'est donné — le RANQ, c'est l'abréviation — s'est donné comme priorité de lutter contre l'appauvrissement des proches aidants et l'épuisement. Une meilleure conciliation entre les responsabilités d'aidant, la famille et le travail est un des leviers possibles pour y arriver.

Alors, je vais laisser la parole à Linda pour notre première recommandation.

Mme Bouchard (Linda) : Alors, bien, bonjour. À mon tour de vous remercier de nous recevoir ce matin. Bon, par sa définition du proche aidant, que vous trouverez en page 3 du mémoire, le RANQ a identifié les prémisses fondamentales à la réflexion qui doit être faite en vue d'établir un statut de proche aidant. Voici quelques réflexions pour s'assurer d'un statut inclusif et obtenu en temps opportun.

Dans la stratégie nationale, le RANQ soutient qu'être proche aidant doit être un choix libre et éclairé. Il est donc primordial que ce statut soit en tout temps révoquant par le proche aidant, qui doit avoir le choix de diminuer son implication momentanément ou de façon permanente, et ça, peu importe la raison.

Le diagnostic ou l'âge de la personne aidée ne peuvent suffire à déterminer le statut de proche aidant. Trop souvent, la proche-aidance est associée à une maladie dégénérative liée au vieillissement, telle que l'alzheimer ou le parkinson, mais qu'en est-il du tiers des aidants qui vivent au quotidien avec une personne atteinte d'un trouble du spectre de l'autisme, d'une MPOC ou d'un traumatisme craniocérébral? Le statut de proche aidant ne doit pas être relié seulement à la nature du soutien offert. En effet, beaucoup d'aidants n'offrent pas de soins de santé, mais assument, au moins une fois par semaine, du transport, des opérations bancaires et des travaux domestiques. Ils peuvent être de surcroît les premiers appelés lorsqu'il y a détérioration de l'état de santé. Il y a aussi des aidants secondaires qui offrent des services importants à la personne aidée en soutien à l'aidant principal. Prenons l'exemple d'un fils qui, pour alléger le fardeau de son père, accompagne sa mère à ses rendez-vous médicaux ou demeure avec elle afin de permettre à son père d'avoir un peu de répit.

Ayant de la difficulté à se reconnaître, les proches aidants vont très souvent consulter pour eux-mêmes lorsqu'ils sont déjà en réelle situation d'épuisement. Il importe donc de dépister précocement le proche aidant et évaluer la charge de ce dernier avant l'apparition des premiers symptômes. Il est de plus nécessaire qu'une évaluation des besoins de soutien soit effectuée régulièrement pour tenir compte de l'évolution de la dyade aidant-aidé, des mesures qui permettront au proche aidant une meilleure utilisation des services et qui auront un impact positif sur son rôle de travailleur.

En plus d'être parfois imprévisible, ce rôle peut aussi être tenu de façon provisoire ou épisodique. Prenons l'exemple d'une femme dont le conjoint doit vivre une longue réhabilitation suite à un accident du travail. Outre les responsabilités liées à son rôle, le proche aidant a également besoin de s'informer au sujet de la maladie de son proche, de contacter les ressources nécessaires pouvant lui venir en aide, de rencontrer un professionnel pour son propre soutien et de s'accorder un moment de repos. Compte tenu des différentes réalités que représente le rôle de proche aidant, le processus d'accès à un statut se doit d'être simple et être accessible et révoquant, et les critères d'inclusion clairs, adaptés aux différentes réalités de proches aidants et faisant consensus auprès de l'ensemble des professionnels du milieu de la proche-aidance.

Notre recommandation, c'est que l'application de cette loi soit complétée de la création d'un comité interministériel de travail incluant les différents acteurs de la proche-aidance, organismes communautaires et chercheurs, ayant pour mandat de définir le statut de proche aidant ainsi que des paramètres de son application afin de s'assurer qu'il soit inclusif, révoquant et octroyé en temps opportun. Voilà, merci.

Mme Audet (Johanne) : Notre deuxième recommandation touche la question du professionnel qui doit attester du statut de proche aidant. Dans l'article 79.7, on ajoute, dans le fond, qu'un parent ou une personne pour laquelle le salarié agit comme proche aidant tel qu'attesté par un professionnel oeuvrant dans le réseau de la santé. Nous, ici, ce qu'on voit, c'est une amélioration, là, dans l'élargissement du concept de proche aidant. Donc, le lien entre la personne aidée et la personne aidante, ce n'est plus seulement la famille proche. Donc, on trouve que c'est une amélioration intéressante. Cependant, on se questionne sur le fait que le rôle de proche aidant doit être attesté par un professionnel oeuvrant dans le milieu de la santé et des services sociaux.

On veut juste souligner que le réseau de la santé a trop souvent une vision médicale du soutien offert par les proches aidants. Cette vision-là vient exclure tout ce qui est fait par les proches aidants, mais qui n'est pas un acte médical ou qui entoure, dans le fond, le proche aidant dans son rôle. Le projet de loi ne détermine pas quels professionnels seront attirés pour attester le statut de proche aidant. Donc, on s'inquiète du fait que tous les proches aidants ou toutes les personnes aidées n'ont pas nécessairement de médecin ou de travailleur social pour s'occuper d'eux.

On croit que les intervenants dans les organismes communautaires qui interviennent auprès des proches aidants sont beaucoup plus aptes et formés à les repérer. Ils sont sur le terrain, ils peuvent les repérer plus précocement. Nous croyons que ça peut apporter une diminution de l'épuisement évidemment. Donc, il ne faut pas se limiter. On pense à la distribution de l'attestation aux médecins et au réseau public. Les organismes communautaires peuvent jouer un rôle important, et il y a aussi des professionnels au sein de ces équipes-là. Donc, ce sont des travailleurs sociaux en grande partie.

Donc, on souhaite aussi que l'attestation du statut de proche aidant doive aller de pair avec le déploiement de services de soutien. Donc, ce n'est pas le simple fait d'attester, mais il faudrait aussi leur offrir toute la panoplie de services qui existent actuellement puis qui sera développée. On pense que c'est le moment de le faire, quand le proche aidant se reconnaît d'abord, hein? Si on lui donne une attestation, il devrait se reconnaître. Donc, ça serait un moment opportun.

Notre deuxième recommandation, c'est que les intervenants des organismes communautaires, tout comme les autres professionnels de la santé, aient la responsabilité d'attester le statut de proche aidant, que l'application de cette loi soit complétée par un plan d'action global pour les proches aidants où la sensibilisation et la formation des professionnels du réseau de santé soient améliorées afin de les outiller pour mettre en place cette nouvelle responsabilité.

Finalement, en plus d'avoir la responsabilité d'octroyer le statut de proche aidant, ces professionnels auront aussi la responsabilité d'informer les proches aidants sur les dispositions de soutien à leur égard et les organismes pouvant les accompagner. Je laisse la parole à Mélanie pour la dernière partie de notre allocution.

• (11 h 50) •

Mme Perroux (Mélanie) : Merci. Donc, concernant maintenant les dispositions qui sont spécifiques aux normes du travail, nous allons parler seulement de celles qui touchent spécifiquement les proches aidants. Tout d'abord, nous souhaitons remercier Mme la ministre et ses collègues d'avoir agi dans le sens de la protection du lien d'emploi pour que les proches aidants, quand ils s'absentent momentanément de leur travail, puissent ne pas s'en inquiéter. C'est quelque chose qui est important. Nous notons cependant qu'il existe peu de mesures pour lutter, pour diminuer l'épuisement et l'appauvrissement des proches aidants.

Par exemple, l'article 79.7 va permettre effectivement que les employés, les employeurs et les syndicats connaissent ce droit à des journées rémunérées de proche aidant, mais seulement deux journées, ce n'est pas suffisant. 44 % des proches aidants s'absentent en moyenne huit jours par année. Nous recommandons donc que ça soit les 10 journées complètes de proche aidant qui soient rémunérées et qu'elles soient aussi fractionnables en demi-journées ou en heures.

La phrase stipulant que l'employeur puisse demander une justification de l'absence nous inquiète. Selon nous, la justification de l'absence est le statut de proche aidant. Par la suite, le proche aidant devrait pouvoir utiliser ces journées-là comme il est nécessaire pour lui, que ça soit pour accompagner son proche à un rendez-vous, pour un propre rendez-vous pour le proche aidant, ou pour aller à un groupe de soutien. De plus, n'oublions pas qu'un certain nombre de maladies sont encore stigmatisées, et ce n'est pas tous les proches aidants qui veulent que leurs collègues ou que leur employeur sache qu'ils accompagnent une personne qui a le VIH-sida ou que leur conjoint a un trouble santé mentale.

L'article 79.16 est, selon nous, problématique. Nous comprenons dans cet article qu'un proche aidant pourrait avoir le droit à deux journées rémunérées pour proche aidant, mais qu'il ne pourrait pas ajouter deux journées rémunérées pour maladie. Or, être proche aidant n'immunise pas contre la maladie. C'est même, au contraire, un facteur de risque. Selon nous, ces deux dispositions, journées maladie et journées proche aidant, doivent s'additionner.

Concernant les absences prolongées pour maladie grave ou accident, nous saluons l'harmonisation avec les mesures fédérales, qui est importante, mais nous souhaitons porter à votre attention qu'il y a besoin d'une meilleure définition de ce qu'est une maladie grave. Actuellement, cette mesure-là est trop souvent utilisée, trop souvent comprise pour les cas de décès imminent. C'est d'ailleurs pour cette raison qu'elle est très peu utilisée. Nous recommandons donc que soit ajoutée l'idée de détérioration majeure de la situation de la personne aidée qui nécessite un soutien accru du proche aidant qui agit... qui est aussi employé.

Enfin, dans ce genre de situations très complexes, il faut reconnaître qu'il n'y a pas seulement un proche aidant par personne aidée. On pense, par exemple, à des parents qui... il y a deux parents quand il y a un enfant en situation de handicap. Ça fait qu'il serait nécessaire que ces congés-là soient ouverts au moins pour maintenir le lien d'emploi de plusieurs proches aidants autour d'une même personne.

Concernant les absences pour cause de décès, qu'il soit suite à un suicide ou non, nous proposons leur ouverture aux proches aidants. En effet, jusqu'aux derniers moments de la personne qu'ils aident, ils l'ont accompagnée, ils ont mis de côté leur propre vie de personne dans un élan d'altruisme, et ont vécu tout un tourbillon d'émotions. Selon nous, ils méritent aussi le droit aux absences rémunérées pour vivre leur deuil et se recentrer.

Plusieurs points manquent à la loi selon nous. En plus du télétravail dont il a déjà été question ici, il est aussi possible de regarder du côté de la France, le don de jours de congé entre collègues. Mais ce que nous souhaitons soulever ici, c'est le fait que les proches aidants, quand ils doivent réduire leurs heures de travail ou carrément cesser leur emploi perdent souvent leur assurance collective dans un moment où ils sont plus susceptibles d'en avoir besoin, et surtout ne cotisent plus au régime des rentes, ce qui signifie que non seulement ils s'appauvrissent aujourd'hui, mais, en plus, dans le futur, dans un moment où ils seront peut-être encore proches aidants et eux-mêmes en situation de fragilité.

Pour conclure, cette loi, c'est un premier pas qui va avoir des effets très positifs sur la reconnaissance par les employeurs et par les proches aidants eux-mêmes de leurs droits et de leurs responsabilités. Nous ne pouvons qu'espérer que, d'ici les prochaines années, de plus en plus de proches aidants se prévalent de ces mesures essentielles.

Mais il est nécessaire d'agir beaucoup plus globalement pour les proches aidants. Bien que cette loi amène des avancées non négligeables, elle touche seulement 57 % des proches aidants actuellement. Il demeure qu'elle ne couvre pas les proches aidants étudiants, retraités, les travailleurs autonomes ou les jeunes proches aidants de moins de 18 ans. Elle ne répond pas non plus à tous les enjeux de la proche-aidance qui touchent la santé, la retraite, l'éducation. Et alors que les proches aidants assurent les deux tiers des soins et qu'ils font économiser entre 4 milliards et 10 milliards de dollars au gouvernement en soins de santé, nous sommes conscients qu'ils en coûtent cependant aux employeurs du fait de la baisse de productivité et du nombre d'heures travaillées.

Quand nous parlons de proche-aidance comme une responsabilité familiale et collective, nous entendons les employeurs, mais aussi le gouvernement. Face à l'épuisement des proches aidants, nous proclamons l'urgence d'agir sur les facteurs systémiques contribuant à la santé et au bien-être et, par ricochet, aux personnes que les proches aidants soutiennent.

Le 1er mars dernier, nous avons lancé une stratégie nationale qui vise à mettre en place, donc, un plan d'action inclusif et transversal qui permettra au Québec de devenir un chef de file au niveau canadien et au niveau international dans ce domaine et démontrer qu'il tient à cœur les avancées sociales améliorant le bien-être de tous. C'est l'avenir des soins offerts aux Québécois qui en dépend.

Le Président (M. Schneeberger) : Merci pour votre présentation. Alors, nous allons maintenant passer à une période d'échange avec Mme la ministre pour une période d'environ 13 min 30 s. Mme la ministre, à vous.

Mme Vien : Bien, merci beaucoup. Bonjour, mesdames, Mme Audet, une dame de mon comté, alors bien contente de vous retrouver ce matin.

Mme Perroux, je vais vous prendre la balle au bond, là, vous nous parlez de 57 personnes qui ne sont pas couvertes... excusez-moi, 57 % des personnes qui ne seraient pas sous la coupe de ce que nous présentons.

Mme Perroux (Mélanie) : Qui le sont.

Mme Vien : Qui le sont.

Mme Perroux (Mélanie) : Qui le sont. 57 % des proches aidants sont aussi employés.

Mme Vien : Vous êtes consciente que ce dont on parle ici, c'est de la Loi sur les normes du travail.

Mme Perroux (Mélanie) : Bien sûr.

Mme Vien : Donc, ce sont des gens qui sont au travail et qui évidemment sont touchés par la Loi sur les normes du travail.

Mme Perroux (Mélanie) : Mais, dans ces... Cette loi-là, elle a un impact sur les gens qui ont quitté leur emploi parce qu'ils n'ont pas réussi à faire cette conciliation-là. Elle a un impact sur les retraités qui, pendant qu'ils étaient en emploi, ont été obligés de diminuer leurs cotisations et leur temps de travail. Bien sûr qu'ici on est à la Commission des lois et des normes du travail, mais... et on veut saluer cet effort-là. Ce qu'on veut mettre de l'avant aussi, c'est ce que c'est un premier pas mais qui a besoin d'aller au-delà, qui a besoin de regarder la proche-aidance dans une vision globale, et c'est vraiment ce qui est important aujourd'hui.

Mme Vien : J'aimerais ça que vous nous parliez davantage de ce qui est en place en France. Évidemment, vous en parlez, de cette possibilité d'échanger des congés, vous avez brièvement abordé la question.

Mme Perroux (Mélanie) : Oui.

Mme Audet (Johanne) : Bien, en fait, c'est que, depuis janvier 2018, en fait, c'est tout récent, en France, les employés peuvent échanger des journées de congé. Donc, si moi, je ne les utilise pas, je peux les donner à une collègue qui est proche aidante. Donc, c'est quand même une mesure très intéressante qui, dans le fond, n'amène pas nécessairement de frais supplémentaires et qui vient toucher toute la question de la solidarité collective, au niveau des proches aidants, donc on trouve que c'est très intéressant. Je ne sais pas si, Mélanie, tu veux compléter, là.

Mme Perroux (Mélanie) : Bien, ça permet effectivement que la personne soit rémunérée par le fait du salaire que son collègue lui donne, ça fait que c'est effectivement quelque chose qui est très bien reçu, en France, qui existait en fait déjà, préalablement, pour un petit nombre de proches aidants, et qui a été ouvert à tous les proches aidants.

Mme Vien : Merci. Vous nous parlez de la reconnaissance du proche aidant — c'est une première, hein, dans ce que nous présentons aujourd'hui — de l'attestation du proche aidant par un professionnel de la santé. Vous, vous nous dites : Ça ne va pas assez loin, on devrait, bon, élargir la portée aux organismes communautaires. Mais je veux juste apporter une précision, là, qu'on pourra apporter lors de l'étude article par article, c'est que ce à quoi nous, on pensait, c'est tout professionnel de la santé, puis là le spectre est quand même assez large, qui font partie d'un ordre professionnel. Ça fait que, juste pour vous donner des exemples, là, des dentistes, diététistes, ergothérapeutes — je sais que vous en faites mention dans votre mémoire — infirmiers, infirmières, médecins, opticiens, optométristes, pharmaciens, psychoéducateurs, psychologues, sages-femmes, sexologues, etc., des travailleurs sociaux, bien sûr. Donc, le spectre est assez large, mais vous soutenez quand même que c'est...

• (12 heures) •

Mme Audet (Johanne) : Bien, en fait, les travailleurs, dans les organismes communautaires... Par exemple, moi, j'emploie, là, je suis directrice du Regroupement des proches aidants de Bellechasse. Dans mon équipe, j'ai deux intervenantes sociales qui ont une technique en travail social mais qui ne sont pas membres de l'ordre des travailleurs sociaux. Par contre, ce sont quand même des professionnelles qui œuvrent dans le réseau de la santé.

Vous savez, quand on parle d'un réseau intégré de santé et de services sociaux, bien, les organismes communautaires en font partie, et souvent on intervient en amont, donc on pense que ça pourrait être très gagnant, de pouvoir inclure les intervenants des organismes communautaires parce qu'on est en précocité, hein, parce qu'on peut agir sur l'épuisement avant que la personne soit complètement dépassée par la situation, donc... puis on est beaucoup plus accessibles, là, je crois que nos portes sont ouvertes et il n'y a pas de délais d'attente actuellement pour avoir recours à nos services. Donc, c'est vraiment un milieu ouvert sur sa communauté, un organisme communautaire, donc on pense que ce serait stratégique de pouvoir les inclure.

Mme Vien : Vous nous parlez d'un comité interministériel. D'abord, je vais vous dire qu'étonnamment... Pardon?

Une voix : Il en existe déjà un.

Mme Vien : Un comité interministériel? Oui, c'est ça, il en existe déjà un. Vous souhaitez quoi, exactement, avec ce comité-là? Des plans d'action? Concrètement, là, à l'issue des travaux, ça donnerait quoi?

Mme Perroux (Mélanie) : Le comité qui est actuellement en place a pour mandat la définition des proches aidants. Pour nous, la raison pour laquelle on l'a ramenée ici, c'est qu'il faut que cette définition-là, elle soit présente avant que la loi soit mise en place. On ne peut pas demander à des professionnels de la santé de définir qui est proche aidant, si eux-mêmes ne sont pas en mesure de savoir qu'est-ce que c'est, un proche aidant, qu'est-ce que ça fait. Ça fait que, pour nous, c'est l'idée de faire coïncider ces deux mesures-là.

La définition de proche aidant, c'est une définition qui est très difficile, c'est un équilibre de haute voltige. Ce n'est pas tous les groupes qui ont une définition consensuelle actuellement, ce n'est pas tous les domaines non plus. Pour nous, c'est important qu'il y ait ce consensus-là, et ce consensus-là, il ne va pas se faire en quelques semaines. Ça fait que c'était vraiment l'idée de dire : Il faut arrimer ces deux... et le comité interministériel et la Loi des normes du travail sur la définition.

Un comité interministériel aussi, incluant les organismes communautaires et les chercheurs, pour nous, permettrait de faire le point sur quelles sont les mesures qui s'appliquent ou qui peuvent s'appliquer actuellement aux proches aidants et à quel point elles sont utilisées ou pas. Ce qu'il s'agit de savoir, c'est que le Conseil du statut de la femme a sorti, il y a quelques semaines, une étude qui montre que seulement 6 % des proches aidants utilisent les services qui leur sont dus, les services gouvernementaux et le service de répit. Ça fait qu'il y a clairement un besoin d'aller regarder qu'est-ce qui fonctionne, qu'est-ce qui ne fonctionne pas, et ensuite, dans le besoin, d'aller dire : Bien, qu'est-ce qu'on n'a jamais abordé, actuellement, concernant la proche-aidance? Quelles sont les mesures qui permettraient de les soutenir, que ce soit sur le travail, que ce soit sur la retraite, l'éducation? Il y en a beaucoup là-dedans.

Ça fait que, pour nous, c'est vraiment ça qui est important pour qu'on puisse aller de l'avant vers les proches aidants, et ce n'est pas seulement la conciliation famille-travail qui est problématique, c'est aussi tout ce qui va autour.

Mme Vien : En tout cas, moi, je veux vous rassurer là-dessus, le comité interministériel existe déjà. D'ailleurs, c'est évidemment les travaux, entre autres, du comité qui ont mené aux changements que nous abordons aujourd'hui au niveau des proches aidants, puis ils se poursuivent dans le temps, là.

J'aimerais vous amener un peu plus sur... parce que vous avez pris quand même le temps de vous pencher sur un certain nombre d'éléments du projet de loi sur les normes du travail, notamment les 10 jours. Vous avez bien vu qu'on a augmenté le nombre de jours auxquels on peut avoir accès. Également, toute la notion de violence conjugale, on peut s'absenter pour ces motifs-là, etc., sans perdre... sans avoir peur de perdre son emploi en fait.

Et nous, la démarche qu'on a essayé d'avoir avec ce projet de loi, parce que ce n'est pas une loi qu'on ouvre très souvent, là, c'est d'abord une approche quand même pragmatique, mais une approche équilibrée. Parce que, oui, c'est des normes minimales pour les employés, mais il y a quelqu'un aussi qui doit payer la note. Et moi, je ne peux pas ne pas le considérer, comme les collègues ne peuvent pas aussi en faire fi. C'est la raison pour laquelle, par exemple, on n'a pas tout retenu du 5-10-15, là. Le salaire minimum, par exemple, on a décidé de l'augmenter, d'avoir une autre formule de calcul qui est très intéressante, de sorte qu'on est partis de 10,75 \$, je pense, depuis que, moi... 10,45 \$...

Une voix : ...

Mme Vien : ...10,55 \$, depuis que je suis arrivée au ministère du Travail, nous sommes rendus à 12 \$, et on veut atteindre le 50 % du salaire moyen d'ici 2020. On a élargi également la notion de parent, hein? Alors, ça, ça touche bien sûr les proches aidants quand vient le temps de s'absenter du travail.

Vous apportez des mesures qui sont très, très, très... en fait, qui font en sorte que les employeurs se mettent en porte-à-faux par rapport à ça, là. Je ne vous cacherais pas que... je ne sais pas si vous avez suivi nos travaux, mais les employeurs, le CPQ, etc., là, pour eux, on va beaucoup, beaucoup trop loin dans ce que nous proposons. Vous, vous y allez, par exemple, avec la rémunération des 10 jours de congé. Est-ce que vous ne trouvez pas quand même qu'on a une pièce législative qui est relativement équilibrée puis qui fait un beau compromis entre les demandes des groupes communautaires, par exemple, et les employeurs, ceux qui paient la note à la fin de la journée?

Mme Perroux (Mélanie) : Bien, nous sommes bien conscients que cet exercice-là, ça se fait avec différentes parties prenantes qui ont différents enjeux et qu'effectivement vous êtes dans... pour que ça soit accepté par tout le monde, il faut effectivement que ça convienne au plus grand nombre. Ça fait qu'on amène toujours vers une solution gagnant-gagnant.

Nous, maintenant, ce qu'on se dit, c'est qu'effectivement ce n'est pas une loi qui est ouverte souvent, et donc c'est important, quand on a la possibilité de l'amener, de dire : Il y aurait besoin de plus. Parce que c'est ça qu'on dit, dans le fond, ce qu'on dit, c'est que oui, deux jours, c'est... ça va être bénéfique. Et effectivement, c'est peut-être le nombre qui est tombé sur... Tout le monde est d'accord sur ces deux jours-là. Mais, quand on regarde les chiffres, quand on regarde, récemment, les dernières données scientifiques, ce qu'elles nous montrent, c'est que deux jours, pour les proches aidants, bien, ce n'est pas suffisant.

Et c'est ça que nous, on veut amener. On ne veut pas rentrer en opposition avec qui que ce soit, on veut juste dire : La situation, elle est celle-là. La situation, elle est que souvent, les proches aidants, ils utilisent d'abord leurs vacances avant d'en venir à utiliser leurs jours de congé, avant d'en venir à utiliser leurs maladies, avant d'en venir... Et c'est ça qui crée l'épuisement des proches aidants. Ça fait que nous, c'est de notre devoir de le dire. Voilà. Deux jours, c'est bien, mais ce n'est pas suffisant. 10 jours, ce serait réellement mieux.

Mme Vien : Merci beaucoup, mesdames, de vous être présentées ce matin. C'est très apprécié. Merci beaucoup.

Le Président (M. Schneeberger) : Alors, merci, Mme la ministre. Alors, nous passons maintenant du côté de l'opposition officielle avec le député de Beauharnois. M. le député, la parole est à vous.

M. Leclair : Merci, M. le Président. Alors, mesdames, merci d'être là. Je regarde votre mémoire, face aux proches aidants, et c'est sûr et certain que, si la ministre aurait un mandat clair, avec un budget énorme, puis elle dirait : Il faut

que j'encadre les proches aidants, moi, je pense qu'elle prend ça, puis elle l'applique au complet, puis je pense qu'on aurait couvert les proches aidants à 100 % avec votre mémoire.

La réalité des choses : bien entendu, il y a des coûts reliés à ça. La ministre en parlait. Juste d'augmenter à deux jours, on entend les employeurs. Alors, pour la vertu et le fond, bien entendu, je pense que vous cadrez très bien : vous ciblez le proche aidant, ça peut aller jusqu'à où, puis l'aide, il faudrait qu'elle rentre un peu partout. Parce que, qu'on aide ou on n'aide pas, aujourd'hui, bien entendu, il y a des gens qui vivent toutes ces situations-là dont vous expliquez dans votre mémoire. Mais je peux comprendre que le monde est imparfait, donc vous nous sensibilisez à dire : Il faudrait aller jusque-là. La ministre fait un pas dans la bonne direction, et je dois aussi reconnaître que les montants seraient astronomiques, si on dirait oui à toutes vos demandes, mais le proche aidant serait effectivement très bien couvert.

Alors, moi, je pense... j'aurais une question. Parce que je ne peux pas vous faire répéter tout ce que vous demandez là-dedans, mais j'aurais une question pour vous, justement sur la reconnaissance des proches aidants. Comme la ministre dit, si on se fie aux professionnels, puis vous, vous ajoutez certains organismes communautaires... Alors, je me demande comment que l'employeur va être capable de faire le lien avec l'organisme communautaire, tu sais? Parce qu'il y en a, des organismes communautaires, qui parfois se partagent certaines tâches face aux proches aidants, face aux aides. Donc, comment que l'employeur va reconnaître ça, lui, dire : Bon, bien, ce papier-là, il est valide, s'il ne vient pas du monde de la médecine?

Mme Audet (Johanne) : J'aimerais ça réagir sur votre propos au niveau d'«astronomique», comment ça serait astronomique pour le Québec. Mais actuellement, ça l'est pour les proches aidants, là, quand on parle d'appauvrissement des gens. Donc, si ce n'est pas l'employeur qui paie les congés, bien, c'est des congés sans solde, c'est de la diminution d'heures de travail. Donc, je pense que ça... vous reflétez bien : Oui, ça serait astronomique si c'était transféré dans la cour du gouvernement ou des employeurs, mais actuellement, la charge est portée entièrement par les familles, par les femmes, en majorité, donc, qui s'appauvrissent.

Puis pour revenir à votre question au niveau des organismes communautaires, c'est qu'il y en a spécifiquement, des organismes pour les proches aidants, qui sont reconnus par le ministère de la Santé et Services sociaux, qui ont la mission dédiée ou qui ont un volet de leur organisation dédié à ça et qui sont là en soutien psychosocial pour les proches aidants, qui offrent différents services de répit. Donc, si on connaît ces gens-là, on va pouvoir leur offrir non seulement une attestation, mais une panoplie de services qui pourraient venir les aider dans leur quotidien et qui viendraient diminuer l'épuisement, qui amélioreraient la productivité aussi au niveau du travail. Donc, si on est en équilibre dans notre vie de proche aidant, on est en équilibre dans notre vie au travail. Je pense que c'est gagnant.

Ce n'est pas facile à chiffrer tout ça, mais quand même, quand on fait de la prévention, je pense qu'on atteint des cibles importantes. Et malheureusement ce n'est pas nécessairement visible, mais on croit sincèrement que les organismes, là... C'est un réseau qui est quand même bien organisé, les organismes communautaires pour les proches aidants sont présents depuis quand même plusieurs années, donc ils pourraient attester. Puis les employeurs, bien, l'attestation, on la donne au proche aidant, là, si j'ai bien compris la façon que c'était formulé.

• (12 h 10) •

M. Leclair : Oui, effectivement. Tu sais, c'est parce que je regarde le côté pratique, là, lorsque... Même si toutes les demandes ne seront pas rencontrées, il y a quand même certaines demandes qu'un proche aidant aura le droit, là, à certains congés moins rémunérés, bien entendu. Mais je me mets à la place... dans le côté pratique, là, moi, je suis un proche aidant, puis je dis : Bon, bien, mon employeur, là, s'il me donne ça, bien, ça me prend un papier. Donc, moi, je me mets dans le côté pratique, la ministre va définir un cadre, puis il va falloir qu'elle dise, là, qui est-ce qui reconnaît.

Parce que l'employeur, là... Puis je suis totalement derrière vous quand vous dites : Il y a des organismes communautaires qui sont professionnels, qui aident déjà ces gens-là. Mais, je me mets dans la place de l'employeur qui lui ne connaît pas les organismes communautaires, puis lui, il dit : Bon, bien, c'est Mme Leduc, là, l'organisme, souvent... avec son acronymie ACPQ. Puis là, lui, il va dire : Bon, bien, ça, c'est bon. Alors, dans le côté pratique, c'est ce côté-là, je pense qu'il faudrait peut-être... si on veut mettre le communautaire, c'est de préciser que ça doit être un organisme qui est relié aux proches aidants, sinon je pense que...

Puis je terminerais puis je conclurais en vous disant que je pense qu'à partir du moment qu'on aura reconnu qui peut attester qu'on ait un proche aidant, bien, la journée qu'on donne ce papier-là à notre employeur, qu'on veuille prendre ou non tout ce qu'il a prévu, là, dans les journées de congé, moi, je pense qu'on va avoir fait un grand pas de l'avant parce que l'employeur va être saisi de ta réalité, alors qu'aujourd'hui, vu qu'il n'y avait pas grand-chose pour les proches aidants, on en parle ça fait des années, moi, je pense que c'est un pas dans la bonne direction.

Parce que l'employeur, au-delà qu'on dise : Bien, les normes t'obligent à, bien, l'employeur, en étant sensibilisé à, bien, il va peut-être être beaucoup plus ouvert d'esprit pour un certain temps, là. Il a ses réalités, lui aussi, qu'il faut que tout le monde comprenne, mais... Ça fait que, je pense, c'est un grand pas dans la bonne direction d'avoir un papier qui reconnaît un proche aidant. Alors, pour le reste, bien, votre mémoire est très, très clair. Mais, si vous voulez rajouter, je vous laisse la possibilité.

Mme Perroux (Mélanie) : Bien, juste sur cette... sur l'attestation de papier formulaire, il y a déjà quelque chose qui existe pour le crédit d'impôt pour aidants naturels. Je veux dire, ce n'est pas la personne qui s'autodéclare aidant naturel puis qui touche du coup le crédit d'impôt. Il y a déjà un formulaire TPXYZ, là, ce qui est très difficile à aller chercher. Moi, pendant la période de crédit d'impôt, là, mon téléphone sonne à tous les jours pour ça. La plupart des proches aidants sont comme : C'est qui qui me le donne, ce formulaire-là? C'est où que je vais le chercher? C'est comment que je fais?

Ça fait que là, si c'était à l'intérieur d'un organisme communautaire, à l'intérieur du bureau du médecin, de l'infirmière, un travailleur social, ergothérapeute, il y a quelqu'un qui vient, il y a un diagnostic qui se pose ou une suspicion de diagnostic; il y a M. Untel, Mme Unetelle qui est à côté, ah! on discute un peu, on voit, vous êtes proche aidant; je sors mon formulaire, je le signe, mon formulaire, puis c'est le proche aidant lui-même qui va le donner à l'employeur; l'employeur, il l'a. Ce n'est pas si compliqué que ça, ce bout-là.

Le côté plus compliqué que ma collègue Linda voulait mettre de l'avant, c'était le fait qu'il faut que ça soit révoquant, et c'est là où on va rentrer dans des processus administratifs qui vont peut-être être plus compliqués. Comment on fait pour s'assurer que, si le proche aidant dit : Je ne suis plus capable parce que la tâche est trop lourde, parce que j'ai déménagé, parce que j'ai un nouvel enfant, parce que je deviens trop âgé, je ne suis plus capable d'être proche aidant, je ne veux plus utiliser ce statut-là... Il faut effectivement que l'employeur, en bout de ligne, il soit informé. Il faut... Mais donner l'attestation, ce n'est pas si compliqué.

Concernant maintenant le fait que ça coûte des millions. Ça coûterait des millions, un plan d'action pour les proches aidants. Il y a un fait que ça coûte des millions actuellement aux proches aidants eux-mêmes. Mais ça coûte aussi énormément au gouvernement. Il y a une étude qui est sortie au niveau du Canada qui montre que c'est des milliards qui sont non collectés en impôts, en taxes pour des entreprises, et qu'au final c'est fort... Puis nous, c'est quelque chose qu'on demande, qu'il y ait des études qui soient faites là-dessus. Mais c'est fort probable qu'en ne faisant rien, collectivement, on perde plus qu'en agissant pour les proches aidants.

M. Leclair : Bien, ça me va. Merci beaucoup.

Le Président (M. Schneeberger) : Merci, M. le député de Beauharnois. Nous allons maintenant du côté de la deuxième opposition, et la parole est au député de Chutes-de-la-Chaudière.

M. Picard : Merci, M. le Président. Merci, mesdames, d'être là. Merci pour, on va dire, la clarté de vos propos. C'est direct. Moi aussi, je suis d'accord avec votre demande que ça soit des organismes communautaires reliés aux proches aidants parce que, lorsque je vois, là, les professionnels de la santé, là... C'est déjà difficile de les voir. Si on rajoute une couche, là, ça va être encore plus difficile. Tantôt, j'ai compris que Mme la ministre avait une liste, là, mais je pense que ça peut être des organismes communautaires, comment je dirais, identifiés par un ministère, dire : Eux peuvent le faire, là; mais qu'il y en ait, là, que ça ne soit pas difficile pour les gens qui ont ce besoin-là, malheureusement.

Mais j'aimerais vous entendre... Ça, c'est une avancée, là. Mais, avec tout ce qu'on demande, au Québec, aux proches aidants, là, je pense qu'un jour il va falloir faire plus. Puis vous avez entièrement raison, tantôt, pour les crédits d'impôt, là, on a fait sortir des statistiques, là, puis c'est... il y a beaucoup de gens qui ont peut-être droit et qui ne le demandent pas. Il y a la complexité provincial-fédéral, plus de 70 ans, selon ton revenu, on en rajoute. Personnellement, je trouve qu'on lance des programmes pour la galerie puis là, après ça, on met toutes des petites embûches qui compliquent les choses. Puis les proches aidants, là, ça le dit, là, ils mettent du temps pour aider, ils ne mettent pas du temps pour essayer de trouver qu'est-ce qui pourrait faciliter leur travail. D'où l'importance du travail que vous faites.

Donc, j'aimerais... dans un monde idéal, là, comment vous voyez ça, là, le support que la société devrait donner, tout simplement donner à ces gens-là qui allègent le fardeau, je vais dire, global que le réseau devrait supporter?

Mme Audet (Johanne) : Bien, en fait, c'est pour ça qu'on a sorti, le 1er mars dernier, notre Stratégie nationale de soutien aux proches aidants, parce qu'on veut que ce soit traité de façon globale, la réalité des proches aidants. Et il y a cinq axes actuellement sur lesquels on souhaite que ce soit travaillé. Donc, être proche aidant, ça devrait être un choix libre, éclairé et révoquant. Il faut absolument aussi augmenter l'intensité des services à domicile pour les proches aidants. Il faut aussi lutter contre l'appauvrissement des proches aidants, là, je pense que la loi du travail permet ça. Mais il y a d'autres aspects aussi, des frais directs reliés au stationnement, reliés aux protections d'incontinence, qui peuvent devenir quand même assez astronomiques. On souhaite aussi que la recherche soit davantage poussée sur cette question-là. Là, j'en oublie, là.

Une voix : ...

Mme Audet (Johanne) : Oui, l'expertise aussi du proche aidant, qui est peu considérée dans le réseau de la santé, actuellement. Les proches aidants, ce sont les experts de leur situation puis de la situation de la personne aidée, donc il faut les considérer. Et, trop souvent, les professionnels arrivent à domicile et se posent en experts, eux, et écoutent très peu les proches aidants. Donc, on pense qu'en les écoutant, en les intégrant dans tout le réseau de la santé, on serait très, très gagnants, puis il se sentirait considéré aussi, le proche aidant, à travers tout ça, et ça permettrait vraiment de travailler en équipe, alors que, là, les mesures sont souvent un peu à côté des besoins parce qu'il n'y a pas nécessairement de communication puis il n'y a pas d'évaluation des besoins des proches aidants non plus. Donc, un dossier ouvert au nom du proche aidant dans le réseau de la santé, on croit que ça permettrait d'aller plus loin dans l'analyse de leurs besoins et dans l'offre de services, effectivement, là.

Mme Bouchard (Linda) : Puis peut-être pour faire du pouce, en tout cas, sur la stratégie nationale, tu sais, vous l'avez mentionné tout à l'heure, tu sais, les proches aidants, souvent, ils ne se reconnaissent pas et ils utilisent très peu les services. Et c'est pourquoi on se disait : Bon, tu sais, ce serait bien qu'il y ait une évaluation, à tout le moins, bon, de façon ponctuelle, une évaluation des besoins des proches aidants qui les guiderait vers les différents services qui leur sont destinés et puis aussi d'avoir une formation pour les différents intervenants du réseau, pour qu'on parle le même langage.

Tantôt, Mélanie disait : Bon, ce n'est pas toujours si simple, parfois, de se retrouver, là, tu sais, avec les formulaires de crédit d'impôt, tout ça. À titre d'exemple, j'ai une dame qui s'est présentée, pas plus tard que la semaine dernière, elle, elle souhaitait avoir... pouvoir trouver le formulaire pour pouvoir obtenir un crédit d'impôt. Elle s'est présentée auprès de son médecin. Son médecin, en tout cas, il n'a pas pu la renseigner, il n'a pas trouvé le formulaire en question. Elle s'est présentée dans un autre organisme, et un autre organisme, puis finalement, bon, elle est arrivée à nous, et, en quelques clics, bon, on a imprimé le document, puis elle est repartie chez son médecin. Mais, tu sais, il reste que ce n'est pas toujours si simple que ça de se retrouver. C'est pour ça que la formation serait, à nos yeux, pertinente, tu sais, d'avoir un plan de formation provincial pour l'ensemble des intervenants qui oeuvrent auprès des proches aidants aussi, là.

• (12 h 20) •

M. Picard : Ou, minimalement, une documentation disponible dans différents organismes, disant : Vous êtes proche aidant, vous avez ces possibilités-là, là. Parce qu'actuellement, là, ce n'est pas tout le monde qui fait ses impôts, là, qui connaît le système fiscal, là, ce n'est pas tout le monde qui... En tout cas, moi, je pense qu'il y a un travail de sensibilisation, de formation, puis c'est un des rôles du gouvernement d'informer la population des services qui sont disponibles. Puis je suis entièrement d'accord avec vous, les professionnels de la santé, lorsqu'ils interviennent... je veux dire, pas tout le temps, là, lorsqu'ils interviennent, ils interviennent sur la personne aidée plus que sur la personne qui est aidante. Puis, comme vous dites, c'est la personne aidante qui vit au quotidien, là, donc, O.K.

Bien, je tiens surtout à vous remercier pour tout ce que vous faites pour ces personnes. C'est très important. Merci beaucoup.

Le Président (M. Schneeberger) : Alors, merci, le député de Chutes-de-la-Chaudière. Alors, merci à vous trois pour votre généreuse contribution à la commission.

Alors, la commission suspend ses travaux jusqu'au lundi 28 mai, 14 heures.

(Fin de la séance à 12 h 21)