



ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente des institutions

Le jeudi 21 février 2019 — Vol. 45 N° 7

Consultations particulières sur le projet de loi n° 8 — Loi modifiant
la Loi sur la sécurité civile concernant l'assistance financière

Président de l'Assemblée nationale :
M. François Paradis

2019

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 des institutions

Le jeudi 21 février 2019 — Vol. 45 N° 7

Table des matières

Remarques préliminaires	1
Mme Geneviève Guilbault	1
Mme Christine St-Pierre	2
Mme Catherine Dorion	2
M. Guy Ouellette	3
Auditions	3
Fédération québécoise des municipalités (FQM)	3
Protecteur du citoyen	10
Croix-Rouge canadienne, division du Québec	17
Mémoires déposés	23

Autres intervenants

M. André Bachand, président

Mme Marie-Claude Nichols

M. Denis Lamothe

Mme Lorraine Richard

M. Donald Martel

- * M. Larry Bernier, FQM
- * M. Pierre Châteauvert, idem
- * M. Maxime Lavoie Girard, idem
- * Mme Marie Rinfret, Protectrice du citoyen
- * Mme Carole Du Sault, Croix-Rouge canadienne, division du Québec
- * M. Pascal Mathieu, idem
- * Mme Claudie Laberge, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le jeudi 21 février 2019 — Vol. 45 N° 7

**Consultations particulières sur le projet de loi n° 8 — Loi modifiant
la Loi sur la sécurité civile concernant l'assistance financière**

(Douze heures vingt-huit minutes)

Le Président (M. Bachand) : Alors, bienvenue. Il y a consentement, je vois le quorum, alors je déclare la séance de la Commission des institutions ouverte. Je vous souhaite la bienvenue, malgré le retard, et je demande à toutes les personnes, bien sûr, dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs appareils électroniques.

Pour le mandat ici, la commission est réunie afin de procéder aux consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 8, la Loi modifiant la Loi sur la sécurité civile concernant l'assistance financière.

M. le secrétaire, y a-t-il des remplacements?

Le Secrétaire : Oui, M. le Président. Mme Lachance (Bellechasse) est remplacée par M. Girard (Lac-Saint-Jean); Mme Lecours (Les Plaines) est remplacée par Mme Blais (Abitibi-Ouest); Mme Anglade (Saint-Henri—Sainte-Anne) est remplacée par Mme St-Pierre (Acadie); M. Tanguay (LaFontaine) est remplacé par Mme Nichols (Vaudreuil); M. Bérubé (Matane-Matapédia) est remplacé par Mme Richard (Duplessis); M. Fontecilla (Laurier-Dorion) est remplacé par Mme Dorion (Taschereau).

• (12 h 30) •

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. Alors, cet après-midi nous débiterons par les remarques préliminaires et nous entendrons la Fédération québécoise des municipalités. Cela dit, j'aurais besoin d'un consentement pour poursuivre les travaux jusqu'à 13 h 30, donc pour s'assurer de pouvoir faire l'ensemble des travaux de la commission. Est-ce qu'il y a consentement? Merci, consentement donné.

Remarques préliminaires

Alors, maintenant, pour les remarques préliminaires, j'invite la ministre de la Sécurité publique à faire ses remarques préliminaires. Mme la ministre, vous disposez de 5 min 34 s. Merci.

Mme Geneviève Guilbault

Mme Guilbault : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, bonjour, tout le monde. Rebonjour, messieurs, merci d'être ici. Désolée pour les petits imbroglios, là, sur la conduite des travaux, mais merci d'être restés parmi nous et d'être toujours aussi souriants. Alors, merci. Donc, bonjour, tout le monde. M. le Président, toujours un plaisir. Bonjour à tous les collègues et rebonjour au groupe. Bonjour à mes collègues ici aussi.

Je suis bien heureuse qu'on soit ici aujourd'hui pour amorcer ces consultations particulières sur le projet de loi n° 8, Loi modifiant la Loi sur la sécurité civile concernant l'assistance financière. C'est un projet de loi, bien, évidemment, comme tous les projets de loi qu'on dépose, qui me tient beaucoup à cœur, mais qui, je pense, va tenir à cœur à tous les collègues, du moins, je l'espère. C'est un projet de loi qui, de par, je me permettrais de dire, la noblesse de ses intentions, va rallier, j'en suis certaine, l'assentiment de tous les collègues. Et c'est un projet de loi, vous l'avez probablement perçu, là, en le lisant, qui est essentiellement technique ou, en tout cas, qui vise à réaménager, si on veut, la Loi sur la sécurité civile de manière à ce qu'elle puisse accueillir un nouveau programme sur l'assistance financière aux gens qui sont victimes de sinistres au Québec, et donc un nouveau programme qui va, si on veut, permettre la mutation de la notion d'aide financière qui a prévalu jusqu'à ce jour au Québec en indemnisation.

Donc, l'objectif en réaménageant la loi, c'est de pouvoir implanter un nouveau programme général d'indemnisation qui va vraiment simplifier la vie des citoyens. Évidemment, vous n'êtes pas sans savoir qu'il y a plusieurs citoyens, chaque année au Québec, qui vivent avec les conséquences malheureuses d'un sinistre. Et on a connu, entre autres, les fameuses inondations historiques de 2017 qui ont laissé et qui, encore aujourd'hui, laissent leurs traces. Il y a encore des dossiers qui ne sont pas réglés qui ont eu des conséquences désastreuses sur bon nombre de citoyens et de citoyennes au Québec. Alors, ce programme-là vise à éviter, autant que possible, de revivre la lourdeur bureaucratique et les complications administratives qui ont découlé de la gestion de ces inondations-là. Évidemment, les sinistres eux-mêmes ne sont pas évitables, ne sont pas tous évitables, malheureusement, surtout dans le contexte des changements climatiques, mais on peut au moins essayer de simplifier la vie des gens.

Alors, quatre grands objectifs, je vous dirais, sont poursuivis par l'élaboration de ce nouveau programme, donc : réduire la bureaucratie, simplifier, conséquemment, la vie des citoyens, faire en sorte que les gens qui sont victimes d'un sinistre puissent connaître à l'avance les montants auxquels ils vont avoir droit selon le type de sinistre qu'ils subissent et le type de dommage sur le type d'infrastructure et de pouvoir avoir ces sommes-là plus rapidement. Donc, tout ça, évidemment, va contribuer, comme je disais, à leur simplifier la vie, alors je vois mal comment on pourrait ne pas tous vouloir travailler ensemble pour qu'on puisse procéder le plus rapidement possible. Malheureusement, il y a, chaque printemps, des inondations, Québec. Alors, si ce nouveau programme-là pouvait être en place pour les prochaines inondations qu'on entrevoit au printemps, ce serait, je pense, le meilleur des mondes, entre autres pour ceux, bien sûr, qui vont vivre ces sinistres-là, ces inondations-là.

Alors, je vais faire appel à toute la collaboration et toute la diligence de mes collègues autour de la table pour qu'on puisse procéder vraiment le plus rapidement possible. Vous savez, les sinistres, c'est transpartisan, alors j'aimerais que cette notion de transpartisanerie se transpose autant que possible dans nos travaux pour qu'on puisse adopter le projet de loi le plus rapidement possible en ayant à l'esprit que, par la suite, moi, je dois aussi travailler à l'implantation du programme. Donc, ce projet de loi là est une étape, mais par la suite il faut aussi faire le programme, l'implanter, le présenter, et tout ça.

Alors, sur ce, je vais laisser la parole à mon successeur ou à ma successeuse parce que, justement, j'aimerais qu'on puisse avoir le temps de procéder cet après-midi. Alors, je vous remercie encore tous à nouveau et vous souhaite de très bons travaux.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup, Mme la ministre. J'invite maintenant la porte-parole de l'opposition officielle et députée de l'Acadie à faire ses remarques préliminaires pour une durée de 3 min 43 s, s'il vous plaît.

Mme Christine St-Pierre

Mme St-Pierre : Merci beaucoup. Merci, M. le Président. Je salue l'équipe ministérielle, mes collègues de l'Assemblée nationale. Je salue également le sous-ministre, M. Bissonnette, et je vous dis bienvenue à cette commission. Ça a pris peut-être un petit peu plus de temps que prévu, mais, vous savez, lorsqu'il s'agit des droits et privilèges des parlementaires, je pense qu'il faut prendre le temps de bien faire les choses.

Donc, évidemment, ce projet de loi est important. Il y a des gens qui, malheureusement, vont, encore cette année, subir des inondations. On le voit avec tout ce qui se passe du côté des changements climatiques et on voit qu'on en subit les conséquences de plus en plus. Donc, je pense que l'on trouve ici, avec ce projet de loi, une continuation des efforts gouvernementaux pour s'assurer d'avoir les meilleurs outils en place pour appuyer et accompagner les personnes sinistrées.

Nous sommes impatients de connaître les détails du programme, la ministre vient d'en parler un peu, mais de connaître tous les détails, les menus détails du programme que souhaite mettre en place la ministre. Je comprends qu'elle cherche aujourd'hui, par le projet de loi, à se donner les ancrages législatifs pour procéder, et c'est bien normal. Nous sommes aussi conscients que le printemps arrive, on l'a dit tout à l'heure, et que la saison des inondations approche. Nous espérons que les travaux se dérouleront à bonne allure, bien sûr, pour faire en sorte qu'on puisse arriver à un projet de loi le plus rapidement possible et pour permettre au gouvernement de mettre en place ce nouveau programme à temps. Nous abordons donc les consultations avec cela en tête et la volonté d'effectuer une étude sérieuse du projet de loi.

Je vais faire un petit retour sur des événements récents, c'est-à-dire les inondations du printemps 2017. Ces inondations ont été exceptionnelles du point de vue de leur ampleur, de leur étendue et de leur durée. Elles ont forcé l'évacuation de plus de 4 000 personnes et, de la fin février au début juin 2017, 291 municipalités, 5 300 résidences et 400 routes réparties dans 15 régions administratives du Québec ont été touchées, sans compter les 180 glissements de terrain signalés, du jamais-vu auparavant. Les équipes ont travaillé de façon exceptionnelle. Je suis même, moi-même, allée sur le terrain, et le premier ministre de l'époque, mes collègues, mon collègue Martin Coiteux également, et on a vu à quel point les équipes du gouvernement, les fonctionnaires ont travaillé vraiment sans relâche, même, je dirais, nuit et jour.

Donc, nous sommes, évidemment, très sensibles à la réalité des sinistres. C'est d'ailleurs pourquoi, en décembre 2017, mon ancien collègue Martin Coiteux a tenu une journée d'échange avec les différents acteurs concernés par les inondations. Cette journée, qui a été intitulée Inondations du printemps 2017 — Bilan et perspectives, avait justement pour objectif de dresser le bilan des événements et de porter un regard sur les pistes d'amélioration pour l'avenir. Le Plan d'action en matière de sécurité civile relatif aux inondations a d'ailleurs été dévoilé dans la foulée de cette journée de consultations, et, le 13 avril 2018, le gouvernement libéral avait annoncé une bonification du programme d'aide financière, une simplification des démarches administratives et un investissement additionnel de 40 millions de dollars sur les mesures prévues au plan d'action. On a vu ensuite ce qui s'est produit l'été dernier, les trois tornades dans la région de Gatineau, 1 500 sinistrés, le quartier de Mont-Bleu, et il y a des quartiers qui ont été touchés de façon assez importante. Donc, encore là, des gens qui se sont retrouvés sans toit et qui avaient besoin d'aide. Donc, oui, il y a possiblement, très possiblement une lourdeur administrative, mais je veux quand même saluer les équipes qui ont travaillé sur le terrain, leur bonne volonté.

Alors, bien sûr, nous allons travailler très, très fort pour faire en sorte qu'on puisse aller encore plus loin. Les projets de loi sont perfectibles, bien sûr, les programmes aussi, alors on va attendre avec grand intérêt le programme que la ministre va mettre en place. Donc, nous sommes heureux de vous accueillir aujourd'hui, merci d'être là.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup, Mme la députée. Maintenant, je laisse la parole à la députée de Taschereau, du troisième groupe d'opposition, pour faire ses remarques préliminaires pour une durée de 56 secondes, s'il vous plaît.

Mme Catherine Dorion

Mme Dorion : Bonjour à tous, bienvenue. Je l'avoue humblement, c'est ma première présence à vie dans une commission parlementaire, donc je vais aborder ça un peu comme une étudiante, avec beaucoup d'humilité. Je me suis plongée dans le dossier, qui en est un qui est vraiment très intéressant, surtout avec ce qu'on sait, vers quoi vont s'en aller les changements climatiques, et tout ça. Donc, je suis assez contente aussi qu'il s'agisse d'un projet de loi assez consensuel, d'après ce qu'on peut déjà deviner, ça va faciliter mon apprentissage de la chose. Donc, je suis très contente de pouvoir vous écouter aujourd'hui. Merci.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup, Mme la députée.

Maintenant, j'invite le député indépendant de Chomedey à faire ses remarques pour une période de 51 secondes, s'il vous plaît, M. le député.

M. Ouellette : 51 secondes, M. le Président?

• (12 h 40) •

Le Président (M. Bachand) : Exactement.

M. Guy Ouellette

M. Ouellette : Eh bateau! Oui, bon, bienvenue. Je pense qu'on a une occasion extraordinaire à travailler ensemble sur le projet de loi n° 8. On l'a vu, la semaine dernière, on a eu une tempête de neige, et la cohérence de tout ce qu'il y avait sur le terrain a fait en sorte que ça a passé, puis je pense qu'on avait de quoi être très satisfaits.

Là, il y a des expériences passées, et on n'aurait pas pu mieux prévoir d'avoir l'étude de ce projet de loi là avant le printemps qu'on va avoir — parce que j'ai l'impression qu'on va avoir un printemps assez particulier — et j'ai hâte de vous entendre parce que je pense qu'il faut le faire avec nos partenaires. Vous êtes nos partenaires et vous allez sûrement avoir des très bonnes suggestions à nous apporter pour que les citoyens du Québec puissent se sentir en sécurité, parce que la Sécurité civile, au ministère de la Sécurité publique, c'est une boîte extraordinaire.

Auditions

Le Président (M. Bachand) : Merci, M. le député. Alors, nous allons maintenant débiter la période d'auditions avec les représentants de la Fédération québécoise des municipalités. Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, et puis par après nous procéderons à la période d'échange avec les membres de la commission. Donc, je vous invite à vous présenter, à débiter votre exposé et, encore une fois, bienvenue.

Fédération québécoise des municipalités (FQM)

M. Bernier (Larry) : Merci. Alors, M. le Président, Mme la vice-première ministre, Mmes, MM. les députés, merci d'accueillir la Fédération québécoise des municipalités dans le cadre de cette commission parlementaire sur le projet de loi n° 8.

Fondée en 1944 — nous célébrons, cette année, nos 75 ans d'existence — la fédération est la porte-parole des régions en regroupant près de 1 000 municipalités locales et régionales au Québec. Ce sont quatre municipalités sur cinq et la totalité des MRC qui, sur une base volontaire, forment nos rangs. Notre rôle est de faire entendre la voix des régions, de porter les ambitions locales et régionales et de défendre les intérêts des gouvernements de proximité. La FQM constitue le plus grand rassemblement au monde municipal au Québec.

Permettez-moi de vous présenter les gens qui m'accompagnent : à ma gauche, M. Pierre Châteauvert, directeur des politiques à la FQM, et à ma droite, M. Maxime Girard, qui est conseiller politique. Et je termine par moi-même; mon nom, c'est Larry Bernier, je suis le maire de la municipalité de Lac-Édouard et membre de l'exécutif de la FQM.

Les sinistres liés aux changements climatiques sont de plus en plus fréquents. Chaque année compte son lot de tempêtes de vent, d'inondations, de verglas et même de tornades. Selon les données de l'organisme de recherche Catastrophe Indices and Quantification relayées par le Bureau d'assurance du Canada, 2018 se classe ainsi au quatrième rang pour les coûts les plus élevés liés aux sinistres dans une année. Lorsque ces sinistres surviennent, il y a urgence d'agir rapidement pour prendre en charge les sinistres et les soutenir financièrement afin de compenser l'ensemble des coûts qu'un tel événement peut impliquer. Malheureusement, nous constatons actuellement une situation où les délais sont excessivement longs et deviennent la source d'un stress constant pour les victimes. Le manque de ressources du ministère de la Sécurité publique pour traiter le grand nombre de demandes semble évident.

De plus, le système actuel fait qu'il devient ardu pour les sinistrés d'obtenir des soumissions. En effet, de nombreux entrepreneurs ne veulent pas engager de frais sans savoir s'ils auront les contrats ou même si les travaux seront entrepris. Dans tous les cas, ce sont les citoyens qui écopent et qui doivent faire les frais d'une bureaucratie lourde et fastidieuse pour ultimement recevoir une aide financière permettant la réparation ou la reconstruction de leur demeure ainsi qu'une compensation des frais occasionnés par le sinistre.

Vouloir bonifier la loi actuelle pour réduire au minimum tous ces irritants et accélérer les versements d'un montant aux sinistrés est donc plus que souhaitable pour l'ensemble de la population. Il importe toutefois de s'assurer que les modifications apportées ne soient pas pénalisantes dans certaines situations et qu'il y ait toute la latitude nécessaire à la réalisation de partenariats avec les municipalités locales et régionales pour mieux répondre aux besoins des citoyens en cas de sinistres réels ou imminents.

La Loi sur la sécurité civile permet présentement au gouvernement d'établir les barèmes et les modalités de versement des programmes généraux d'aide financière, mais également des programmes spécifiques dont il fixe les conditions d'admissibilité et les barèmes lors d'un sinistre. Il s'agit alors de programmes ponctuels qui doivent être mis en place et dont les délais entre le début d'un sinistre et l'établissement du programme spécifique rendent difficile la mise en application rapide et efficiente auprès des sinistrés.

À la lecture du projet de loi, nous remarquons un changement considérable à l'article 100, paragraphe 1°, qui prévoit présentement les frais et les dommages pouvant être récompensés suite à un sinistre. Plus précisément, l'article 2 du

projet de loi vient supprimer les sous-paragraphe a à h de cet article. Ceux-ci précisait que les aides financières pouvaient être versées pour compenser, entre autres... à compenser des frais excédentaires entraînés par la mise en oeuvre de mesures d'intervention supportées par les municipalités locales ou les autorités responsables de la sécurité civile, les frais excédentaires d'hébergement, les frais supportés par les bénévoles, la réparation des dommages causés aux biens essentiels d'une autorité locale ou régionale, ou d'une régie intermunicipale, ou d'une autorité responsable de la sécurité civile, à la réparation des dommages causés aux infrastructures essentielles telles que les réseaux de transport, de télécommunications, d'approvisionnement en eau ainsi que les systèmes assurant le fonctionnement des services policiers, de sécurité incendie et de sécurité civile.

Nous comprenons l'objectif de flexibilité visé par le gouvernement. Toutefois, il serait nécessaire d'ajouter une modalité au projet de loi pour éviter que le caractère potentiellement discrétionnaire de la flexibilité de gestion recherchée ne vienne limiter l'accessibilité à certaines compensations. La modification apportée à l'article 100 peut donc représenter une source d'inquiétude pour les municipalités et les MRC du Québec. De façon à ne pas pénaliser de futurs sinistrés, il apparaît nécessaire pour la FQM de maintenir l'ensemble des sous-paragraphe a à h et de bonifier le paragraphe 1° par l'ajout d'un sous-paragraphe prévoyant que, lors de l'établissement d'un programme général d'aide financière ou d'indemnisation, le gouvernement peut prévoir d'autres types de frais ou de dommages pouvant être compensés lors d'un sinistre.

À l'article 3 du projet de loi, l'ajout de la notion du risque qu'un sinistre survienne est perçu très positivement par la FQM. Une concertation entre les différents ministères concernés et le milieu municipal est toutefois indispensable à la planification et à l'identification de ces risques. L'autonomie municipale est un principe cher à la FQM et aux quelque 1 000 membres qu'elle représente. En juin 2017, la fédération s'est réjouie de l'adoption du projet de loi n° 122, qui reconnaissait les municipalités comme des gouvernements de proximité. Dans le respect de ce principe, la FQM recommande au gouvernement de préciser le rôle central des gouvernements de proximité pour prendre les décisions en lien avec leur réalité propre. Les modalités d'un éventuel programme général d'indemnisation devront être établies en partenariat avec le milieu municipal de façon à trouver un mécanisme de compensation des pertes subies lors d'un sinistre qui ne sera pas pénalisant pour les citoyens et le milieu municipal en raison de la standardisation des indemnités qui pourraient être versées, contrairement à un programme spécifique où l'aide financière correspond au coût réel des dépenses engagées.

À titre de gouvernements de proximité, les municipalités jouent un rôle clé en matière de prévention et d'intervention en cas de sinistre. Par le Règlement sur les procédures d'alerte et de mobilisation et les moyens de secours minimaux pour protéger la sécurité des personnes et des biens en cas de sinistre, le ministère de la Sécurité publique accorde une priorité à l'amélioration de la préparation des municipalités quant aux sinistres potentiels. Dans ce contexte, plusieurs municipalités locales et régionales ont adopté des mesures de préparation adaptées aux risques présents sur leur territoire de façon à intervenir rapidement et efficacement en cas de catastrophe.

Les municipalités sont des gouvernements de proximité pour les citoyens. Elles sont en mesure de répondre efficacement aux besoins spécifiques de leur population. Elles administrent déjà différents programmes gouvernementaux, comme le programme RénoRégion de la Société d'habitation du Québec. La FQM recommande au gouvernement de faciliter les partenariats entre le ministère de la Sécurité publique, les municipalités et les MRC qui le souhaitent pour administrer les programmes en cas de sinistre afin de répondre plus rapidement et plus efficacement aux demandes des citoyens. L'implication du milieu municipal favorise assurément l'atteinte des objectifs visés par le projet de loi n° 8, soit la réduction des délais de traitement lors des sinistres réels ou imminents. Les municipalités sont présentes sur le terrain. La connaissance des lieux et la proximité avec les citoyens assurent le bon déroulement des opérations. Ainsi, lorsqu'elles en ont le désir et la capacité, la mise en place de partenariats pour la gestion des programmes serait bénéfique. Ce rôle central pourrait être lié au plan municipal de sécurité civile.

En conclusion, dans l'ensemble, la FQM voit d'un bon oeil les changements apportés à la Loi de la sécurité civile par le projet de loi n° 8. Les bonifications à la loi permettant entre autres d'établir des programmes spécifiques lorsqu'il y a un risque qu'un événement survienne et non seulement lorsque celui-ci est survenu s'avèrent une bonification aussi importante qu'essentielle. Par ailleurs, l'objectif visé, soit celui de diminuer les délais de traitement des dossiers et la lourdeur de ce processus pour les sinistrés, est assurément louable. Il importe toutefois pour la FQM que les modifications proposées n'aient pas pour effet d'impacter les personnes pouvant bénéficier d'une aide à la suite d'un sinistre. Il est indispensable que le gouvernement s'assure que les montants qui pourront être versés en cas de sinistre soient équitables pour tous et n'occasionnent pas d'écarts importants par rapport à une indemnité dont le versement correspondrait au coût réel des travaux admissibles.

Enfin, il est essentiel que le milieu municipal soit impliqué dans tout le processus mis en place par le ministère de la Sécurité publique, que ce soit dans le cas de la mise en place d'un programme spécifique en raison du risque qu'un événement survienne ou encore dans l'application de programmes spécifiques et généraux. La FQM invite le gouvernement à continuer à travailler dans le respect du projet de la loi n° 122 en laissant la place aux municipalités, les gouvernements de proximité, pour participer activement au succès des programmes et à l'efficacité de leur administration dans l'intérêt premier de servir les citoyens. Je vous remercie beaucoup.

Le Président (M. Bachand) : Merci infiniment de votre présentation. On va débiter, maintenant, la période d'échange. Je vais débiter avec les membres représentant le gouvernement pour une période de 16 min 15 s, et on va débiter avec Mme la ministre, s'il vous plaît.

• (12 h 50) •

Mme Guilbault : Merci beaucoup, M. le Président. Merci encore, messieurs, pour cette présentation qui est très intéressante et très positive. En fait, pour ce qu'on en retient, là, je comprends que vous êtes en faveur du projet de loi, en

faveur de la refonte ou, disons, de la modernisation du concept d'aide financière, d'indemnisation en cas de sinistre au Québec. Vous le dites vous-même très bien, là, dans sa forme actuelle... sa forme actuelle, c'est-à-dire, rend difficile la mise en application rapide et efficace de l'aide financière, et c'est très vrai. C'est la raison pour laquelle, aussi rapidement après notre arrivée, on a voulu présenter ce projet de loi là. Je pense que mon prédécesseur, M. Coiteux, était allé aux limites de ce qui était possible dans la loi actuelle pour simplifier, bonifier le traitement des demandes à l'époque des fameuses inondations. Il avait fait déjà un bon travail pour aller, comme je disais, au maximum dans les limites de la loi, mais la loi doit être changée pour pouvoir aller plus loin dans la simplification de la gestion du traitement de ces dossiers-là, et on partage tous le même objectif de réduire, justement, les délais de traitement.

Il faut dire, quand j'ai nommé les bénéficiaires au départ, je parlais beaucoup de simplifier la vie des sinistrés, bien sûr, mais on va aussi simplifier la vie des employés du ministère, des évaluateurs de dommages, des gens qui doivent traiter les dossiers, qui doivent être en lien avec les citoyens sinistrés, et tout ça. Donc, tout ça va favoriser d'autant la réduction des délais de traitement, la lourdeur va diminuer, la lourdeur bureaucratique. Alors, ça, je pense qu'on s'entend tous là-dessus, et donc, c'est ça, c'est une bonne chose.

Sur l'importance de travailler de pair avec le milieu municipal, je veux aussi prendre le temps de vous rassurer que la FQM, bien sûr, sera consultée dans le cadre de l'élaboration du futur programme d'indemnisation, c'est bien évident. Possiblement qu'il y a déjà eu des discussions, d'ailleurs, mais sinon il y en aura. À l'évidence, vous serez un partenaire important dans l'élaboration de ce futur programme.

Et donc je vais y aller avec, peut-être, une question. Dans une de vos recommandations, vous dites : «Dans le respect du principe d'autonomie municipale, la FQM recommande au gouvernement de préciser le rôle central des gouvernements de proximité pour prendre les décisions en lien avec leur réalité propre.» Et, comme je vous dis, nous, on vous assure de notre collaboration dans l'élaboration du programme, mais j'aimerais savoir quels exemples ou quelles suggestions avez-vous plus précisément pour nous assurer, justement, du respect du principe d'autonomie.

M. Bernier (Larry) : Peut-être M. Châteauvert?

M. Châteauvert (Pierre) : Oui, d'accord. Bonjour. En fait, c'est en référence au rôle des municipalités, qui sont les premiers répondants quand il arrive une catastrophe, et tout ça, d'appuyer... Il y a un effort, depuis quelques années, du ministère, on le voit, effectivement, des relations pour préparer les plans d'intervention, assurer une coordination, développer des éléments d'intervention — et le maire est toujours le premier répondant, la personne qui est responsable de sa communauté, et tout ça — donc d'aller encore plus loin pour... de coordonner l'ensemble des actions sur le territoire. C'est une démarche, en fait, une proposition constructive par rapport à ça qu'on fait d'essayer de s'asseoir pour développer encore plus cet élément-là.

Ça référence aussi à notre proposition, en fait, notre suggestion sur la gestion de... Vous savez, quand il y a une catastrophe, les citoyens, ce n'est pas drôle, là, pour vivre une catastrophe, et tout ça, et les gens ne savent pas où cogner, la porte... souvent, là, donc ils ne savent pas nécessairement toujours où s'adresser, donc c'est pour ça qu'on fait une suggestion. Il y a des MRC qui ont développé, malheureusement, on pourrait dire, mais heureusement aussi, pour la gestion des crises... on parle de... suite à 2017 au niveau des inondations dans le coin de Vaudreuil-Soulanges et des MRC comme celles-là qui sont très développées en termes de développer des programmes d'intervention très élaborés, et tout ça, donc ils pourraient prendre encore plus en charge l'intervention puis la communication avec le citoyen.

Donc, c'est d'aller davantage vers la... en travaillant ensemble pour communiquer et informer le citoyen, la relation. Et les gouvernements de proximité, vous le savez, sont les premiers à intervenir, donc ils sont probablement très, très, très bien placés, les mieux placés pour gérer ces problèmes-là au niveau de leur communauté. Peut-être que vous pourriez décrire ce que vous faites au niveau de Lac-Édouard, c'est assez fantastique, là.

M. Bernier (Larry) : Bien, déjà, les gens de la Sécurité publique le savent, là, que les municipalités, maintenant, on est... Chez nous, moi, à Lac-Édouard, on avait déjà un plan de mesures d'urgence, mais là on est en train de mettre à jour, avec la nouvelle réglementation qui est apparue, et on a pris les devants, même avant que la réglementation soit obligatoire. Donc, chez nous, on a établi un centre d'hébergement, etc., avec un centre de coordination qui est complètement autonome. On peut se débrancher d'Hydro-Québec puis on va continuer à fonctionner, que ce soit Internet ou l'électricité, etc. Et on a même... on est en train de mettre en place des ententes intermunicipales pour avoir des plans B parce que... Juste pour vous situer, Lac-Édouard, on est en Haute-Mauricie, entre La Tuque et le Lac-Saint-Jean, donc, c'est une municipalité de 1 000 kilomètres carrés. Ce n'est pas La Tuque avec son 30 000 kilomètres carré, là, ce n'est pas la Belgique, là. Non, on s'amuse à dire que le maire de La Tuque, c'est le maire de la Belgique, alors, bref, mais c'est une réalité très différente. Donc, on a mis en place toutes sortes de mesures et on travaille beaucoup avec le bureau régional de la sécurité civile de Trois-Rivières pour mettre en place toutes ces mesures-là pour... parce qu'il faut plus travailler, je pense... c'est bien de travailler quand il y a un sinistre, mais c'est encore mieux de travailler en prévention. Il faut se préparer parce que, quand il arrive, il arrive d'un coup sec, lui, alors donc il faut que tu sois prêt à réagir. Ce n'est pas le temps de chercher les numéros de téléphone, il faut que tu les aies à portée de main. C'est un peu comme un pilote d'avion, quand il y a un bruit bizarre qui se produit, il ne faut pas qu'il se mette à chercher les papiers où est-ce que... qu'est-ce que je peux faire, hein? Il a son «card book», puis tourne, tourne, tourne, puis il suit la procédure, donc il sait ce qu'il faut faire. Alors, nous autres, on dit : Il faut travailler davantage avec le ministère. Mais ce que M. Châteauvert vous faisait allusion, c'est que certaines MRC sont déjà plus équipées encore, plus prêtes peut-être encore à prendre la pole, toujours en travaillant en collaboration avec le ministère, mais à prendre les devants de ce côté-là. Ça fait que c'est cet aspect-là qu'on voulait dire.

Mme Guilbault : Parfait, merci. Et, sur votre recommandation n° 1 — est-ce que c'est n° 1? oui, c'est ça — maintenir l'ensemble des sous-paragraphes par rapport à l'article 100, bien, peut-être commencer juste par vous rassurer. En fait, le fait que ces éléments-là ne sont plus dans la nouvelle forme... la nouvelle version de la loi, le fait qu'ils ne soient plus explicitement détaillés ne veut pas dire qu'ils ne seront plus appliqués, c'était vraiment dans l'esprit de se garder toute la flexibilité possible. Vous savez, des fois, à vouloir faire des énumérations, le danger, c'est d'en oublier. Donc, ce qu'on a fait, c'est qu'on a préconisé un libellé beaucoup plus général, en fait le même libellé de l'article 1 d'avant, mais en retirant les sous-éléments, ce qui ne veut en rien signifier que ce ne sera plus appliqué de la même façon. Tous ces éléments-là vont être possibles, parce qu'à l'inverse ce n'est pas parce que les éléments a à h étaient mentionnés qu'ils étaient tous nécessairement applicables dans une situation. Alors, ça ne change rien au fait que ces éléments-là vont pouvoir se retrouver dans les... vont pouvoir être applicables dans les futures situations, sauf qu'on a gardé la formulation très générale pour avoir davantage de flexibilité et pouvoir sortir de ces seuls huit ou neuf éléments là. Alors, je voulais vous rassurer sur ce point-là.

Et, quand vous dites que, c'est ça, en fait, vous préféreriez qu'on bonifie le libellé ou, en tout cas, vous étiez inquiets à l'idée qu'on changeait ce libellé-là ou qu'on retire les sous-éléments, est-ce que vous avez consulté? Je présume que oui, mais est-ce que vous avez vraiment consulté exhaustivement tous les membres de la FQM? Est-ce que c'était une inquiétude généralisée et très sentie ou, avec l'explication que je viens de vous donner, vous croyez que ça pourrait être bien reçu, finalement, de la part de vos membres?

M. Bernier (Larry) : Je ne pense pas qu'on ait consulté tous les membres, là.

M. Châteauvert (Pierre) : Si vous savez, on a été convoqués la semaine dernière, donc c'est impossible de vérifier sur l'ensemble du territoire. Mais ce qu'on voulait dire... mais parce que... sauf qu'effectivement les téléphones se sont faits rapidement à l'intérieur de l'organisation. On a nos leaders de dossiers, comme on appelle. Mais tout simplement ce qu'on veut vous dire, c'est qu'on comprend... comme dans le mémoire, on comprend la flexibilité recherchée, on la comprend. Nous, c'est simplement... c'est sur le long terme, la gestion à long terme. Les gouvernements changent, les ministres changent, et tout ça, puis les hauts fonctionnaires changent, et tout ça, donc c'est essayer de... Nous, ce qu'on craint, puis on l'a déjà vu dans d'autres dossiers, des fois c'est des restrictions qui viennent par après parce qu'il y a une flexibilité dans la gestion qui apparaît et qui permet des choses, des fois de retirer certains éléments de la... Pour faire un parallèle, on a un programme... actuellement, on travaille beaucoup avec la ministre des Affaires municipales pour essayer de ramener... Sur la TECQ, ce qu'on appelle la taxe sur l'essence, il y a des argentés qui sont donnés aux municipalités pour des investissements en infrastructures, le fédéral a réduit la liste des... il a enlevé les bâtiments municipaux sur le... lors du renouvellement de la TECQ, ce qu'on appelle actuellement, qui avait cette flexibilité-là. C'est simplement cet élément-là qu'on vous souligne que, des fois, c'est sur le renouvellement dans trois, quatre, cinq, six ans, sept ans, des fois la liste change, et ça cause problème. Donc, c'est cette réflexion-là à laquelle on vous invite, là, pour cette...

M. Bernier (Larry) : Mais là, si vous remarquez, dans notre proposition, on voulait qu'on retrouve les articles de a à h, ceux qu'on a tous énumérés, mais on ouvrait la porte également, pour ne pas que ça soit limité qu'à cela, par l'ajout d'un sous-paragraphe disant qu'on pouvait prévoir d'autres types de frais et de dommages. Donc, ça ne vient pas limiter à de a à h, mais ça ouvre la porte à d'autres... parce qu'il peut y avoir des choses pour lesquelles on n'a pas pensé, comme vous disiez, là, puis il faut les mettre... il faut les prévoir, ces choses-là.

Mme Guilbault : D'accord. Merci beaucoup. Alors, j'en prends note, on va réfléchir à ça à la lumière de votre recommandation. Je pense que, pour moi, ça fait le tour. Vous avez été très clairs et puis très succincts. Alors, encore une fois, je vous remercie beaucoup, c'était très éclairant, très intéressant. Et je crois qu'il me reste du temps, donc je vais céder la parole à mes collègues.

Le Président (M. Bachand) : Autres questions de la part des membres du parti ministériel? Pas d'autre question. Donc, je vais passer la parole à la représentante de l'opposition officielle pour une période de 10 min 50 s. Mme la députée, s'il vous plaît.

• (13 heures) •

Mme St-Pierre : Merci beaucoup. En effet, vous êtes très clairs. Il y a un point, cependant, j'aimerais que vous élaboriez davantage parce que je n'ai pas tout à fait saisi. Enfin, j'espère que je comprends bien, mais j'aimerais vous entendre parler. Quand vous dites : «Il importe toutefois pour la FQM que les modifications proposées n'aient pas pour effet d'impacter les personnes pouvant bénéficier d'une aide à la suite d'un sinistre», j'aimerais que vous nous donniez qu'est-ce que vous avez comme exemples en tête puis qu'est-ce que ça veut dire exactement, ce que vous dites dans votre mémoire.

M. Bernier (Larry) : Ce qu'on vient de mentionner, dans le sens que, si on ne spécifie pas tous les items de a à h, bien, peut-être que certains éléments pourraient être oubliés. Donc, c'est pour ça que nous, on voulait quelque chose qui existait déjà, on était certains... ces situations-là, mais on a prévu également d'ajouter un sous-paragraphe disant, bien, «toute autre situation qu'on n'a pas prévue», là.

Mme St-Pierre : Oui, bien, on n'a pas encore vu le programme, évidemment, puis je comprends qu'il faut faire ces changements-là avant, là, c'est la poule ou l'oeuf, mais de la façon, moi, dont je le comprends, c'est... Est-ce qu'il y a... Bon, on amène l'aide financière plus rapidement, c'est-à-dire que la personne peut commencer ses travaux plus rapidement,

c'est un peu ce que je comprends de ce qu'on veut faire, et, s'il y a, entre guillemets, des dépassements de coûts ou si les travaux nécessitent encore une plus importante aide financière... Est-ce que c'est ça que vous voulez dire, c'est-à-dire que l'aide financière, dès le départ, ne soit pas la fin, mais qu'il puisse y avoir de l'aide financière supplémentaire par la suite si on découvre des choses qui ont besoin d'être renouvelées?

M. Bernier (Larry) : J'ai l'impression que ça va dépendre des situations, hein?

Mme St-Pierre : Ça dépend des situations?

M. Lavoie Girard (Maxime) : Il y a deux éléments à ça aussi. En fait, l'aide financière, étant une indemnité, est basée sur un paramètre qui va devoir être déterminé. Est-ce que c'est la valeur foncière? Est-ce que... bon, c'est quoi, les types de frais? Donc, il y a cet élément-là. Mais l'élément qui était en question, c'est davantage au niveau des sous-éléments a à h, de dire, bon, si la catégorie, mettons, bâtiment municipal est exclue, donc il y a une personne qui est pénalisée, finalement, via le nouveau programme qui est mis en place. Donc, c'étaient ces deux sous-éléments-là qui sont mis de l'avant.

M. Châteauvert (Pierre) : Si vous permettez, le parallèle, on le vit présentement avec le programme de la TECQ que je vous parlais, là, le financement qui vient du fédéral, le fédéral avec le Québec, et c'est une entente, c'est quelques milliards. Et, dans le renouvellement de l'entente, le fédéral a restreint l'interprétation, donc les bâtiments municipaux ne sont plus accessibles même si le programme de base n'a pas changé, donc ça cause problème aux gens. Il y a des projets qui sont... puis tout le monde prévoyait, donc, qu'au renouvellement on va prendre l'enveloppe qui nous est disponible pour réaliser notre projet, et là, pouf! du jour au lendemain, parce qu'il y a quelqu'un quelque part qui a changé l'interprétation... C'est sur cette base-là.

Et, comme M. Bernier disait, nous, en fait, ce qu'on vous soumettait à votre réflexion, la possibilité de garder la liste avec un nouveau paragraphe qui dit «et d'autres éléments qui pourraient venir s'ajouter», c'est par prudence. Et on l'a déjà vu dans d'autres dossiers, c'est simplement ça, mais on sait... mais sauf que, sur l'idée, l'approche du projet de loi, la flexibilité, c'est une excellente idée, là, on l'appuie puis on est tout à fait d'accord.

Mme St-Pierre : Vous avez parlé, au tout début de votre présentation, de la lourdeur... mais pas de la lourdeur, mais comme du manque de ressources. Vous avez parlé de ressources, j'imagine, ressources financières, mais ressources également... des ressources humaines. Est-ce que vous avez une évaluation? Ou comment vous l'expliquez, ce manque de ressources?

M. Châteauvert (Pierre) : C'est le constat de nos membres sur le terrain, de ce qu'ils ont vécu, et ils étaient aux premières lignes. L'inondation, on y a fait référence, bon, on tous a vu, à la télé, tout ce qui se passait, et tout ça. C'est vrai que l'ampleur de la crise était immense, et tout ça. Mais souvent on le vit sur le terrain, des fois ce n'est pas toujours facile, et c'est pour ça que notre suggestion qui venait... d'augmenter, comme M. Bernier disait, à l'avance le partenariat entre le ministère... ça va bien, là, et il se fait des choses assez intéressantes, mais d'aller encore plus en prévention et aussi d'offrir... Il y a des MRC qui nous l'ont carrément dit : On serait capables d'en prendre plus au niveau de la gestion au moment de l'événement, et tout ça, donc d'explorer ces pistes-là. C'est-u de l'administratif, des choses comme ça? Mais nous autres, on est avec... certains nous l'ont carrément dit, d'explorer peut-être d'autres modèles pour aller encore plus loin, pour améliorer l'intervention au moment de la catastrophe, au moment de l'événement parce que, vous l'avez dit, il va y en avoir de plus en plus. On parle des inondations, mais, comme M. Bernier disait... et le vent, hein, les feux de forêt, pour les communautés, on sait que ça va arriver, on sait que ça va arriver.

Mme St-Pierre : Je ne connais pas tout, évidemment, le programme par coeur puis dans tous les détails, mais je sais que, lorsque je suis allée sur le terrain en 2017, on nous parlait... bien sûr, il y avait les angoisses par rapport à l'aide financière, l'évaluation des travaux. Ça, on l'a vu, puis on a essayé de faire le plus rapidement possible, mais c'est certainement quelque chose qui peut être amélioré.

On parlait beaucoup du suivi psychologique après ces événements-là, qu'on n'avait peut-être pas suffisamment de ressources de ce côté-là. Est-ce que vous avez vu une amélioration ou si vous considérez que ça, c'est un aspect qu'on oublie peut-être un peu trop lors de ces catastrophes environnementales?

M. Bernier (Larry) : C'est sûr que c'est un aspect, je pense, qu'il faut tenir compte parce que... Moi, je n'ai jamais été sinistré, mais je me mets dans la peau d'une personne qui est sinistrée, elle avait son petit monde à elle, son confort, tout était en harmonie, et là, du jour au lendemain, tout ça s'écroule... Donc, j'ai l'impression que souvent on est portés, puis c'est normal, à s'occuper de l'aspect physique, mais j'ai l'impression qu'aussi l'aspect psychologique est fondamental parce qu'il faut que cette personne-là retrouve son harmonie puis sa quiétude et qu'elle puisse fonctionner encore par après comme citoyen, et là c'est pour ça qu'il faut réduire les délais puis c'est pour ça qu'il faut intervenir rapidement au plan physique et au plan psychologique également, je pense, là. C'est un aspect assez important aussi.

Mme St-Pierre : Merci beaucoup. M. le Président, ma collègue aurait des questions.

Le Président (M. Bachand) : Alors, je laisse la parole à la députée de Vaudreuil, s'il vous plaît.

Mme Nichols : Oui, merci. Merci beaucoup. Merci — bienvenue — d'être ici parmi nous. Le comté de Vaudreuil a été un comté, oui, durement touché par les inondations. C'est huit villes, le comté de Vaudreuil, et j'en avais sept qui ont été inondées, donc on a fait beaucoup de boîtes à lunch, on a vraiment donné un bon coup de main. Les élus se sont rassemblés, une belle mobilité du monde municipal avec le provincial, même le fédéral est venu donner un petit coup de pouce. Il y a quand même eu plusieurs lacunes. On ne rencontre pas... Nous, c'est la première fois qu'il y avait vraiment ce genre de catastrophe là. Dame Nature est imprévisible, puis on ne souhaite pas en avoir d'autres, évidemment, là, mais je pense qu'il faut quand même se préparer. Et ça a été un exercice pour les municipalités, les MRC et le provincial, là, de gérer tout ça, ça a été, oui, quelque chose d'assez complexe.

Tantôt, vous avez parlé, justement... on parlait, là, des MRC, là, qui sont capables d'en prendre peut-être un peu plus au niveau de la gestion, on parle aussi des gouvernements de proximité, on parlait des villes. Moi, je pense que l'autonomie municipale, c'est quelque chose de superimportant, on a travaillé fort pour vous offrir cette autonomie-là. Comment vous voyez ça, là, je dirais, dans un monde idéal... mais dans un monde idéal, il n'y en aurait pas, d'inondations ou il n'y aurait pas de catastrophes naturelles comme ça, mais comment vous voyez ça, un peu, là, le partage de ces responsabilités-là entre le municipal, le provincial? Juste peut-être pour vous lancer, là, nous, ça a été vraiment compliqué, là, qui s'occupait de quoi, entre le municipal, le provincial, ça se relançait la balle, la MRC est arrivée. Ça fait que les villes ont géré des dossiers, puis là je suis rendue plus au niveau des réclamations, là, ça fait que les villes ont géré des cas de comté, les MRC ont aussi eu des cas, puis là, bien là, des fois le citoyen appelait à la MRC, appelait à la ville, appelait au bureau de la députée. Ça fait qu'il y a vraiment eu beaucoup de problématiques. Vous, avez-vous, peut-être, des choses, des solutions à nous apporter sur la façon de gérer ça?

M. Bernier (Larry) : Je ne vis pas les inondations parce que nous, on envoie l'eau ailleurs, là, on est à 1 200 pieds d'altitude, mais peu importe la situation, moi, j'ai l'impression que c'est au préalable qu'il va falloir s'asseoir avec les gens du ministère, les directions régionales, etc., et établir des mécanismes. Il va falloir qu'ils s'assoient avant pour prévoir ça et établir des mécanismes d'intervention, qui fait quoi à quel moment, etc., que ce soit bien clair. Un peu comme un plan de mesures d'urgence pour la municipalité, mais qu'il y ait un plan de mesures d'urgence ministère et municipalités ou ministère et MRC de façon à ce que, lorsque la situation se produira, ça ne sera pas le charivari puis qu'on ne sache pas trop qui fait quoi puis à quel moment, etc., donc il faut le prévoir d'avance. Je pense que le ministère peut travailler avec les MRC et les municipalités qui sont prêtes à travailler avec eux pour mettre ça en place de façon à ce que ce soit bien coordonné, qu'on sache... Parce qu'il n'y a rien de pire, quand il y a une situation d'urgence, si ça n'a pas été établi d'avance, de savoir qui fait quoi. Ça, excusez le terme, mais c'est le bordel, à ce moment-là.

• (13 h 10) •

M. Châteauvert (Pierre) : Si vous permettez, à la FQM, c'est certain que le rôle du maire, dans ce genre d'événement là, est primordial. Il est supporté, et tout ça, puis il y a des choses... Mais nous, au niveau de la formation, on essaie d'en parler dans le cadre de nos activités, nos congrès, les ateliers, et tout ça, on essaie d'informer le plus de monde. Mais c'est certain qu'il va y avoir un effort de formation accru qui est nécessaire sur le territoire pour aller plus loin puis pour que ça fonctionne. Mais c'est de prévoir... il y a des événements qu'ils ont vécu, de comprendre ce qui est arrivé, puis effectivement, comme vous l'avez dit, d'améliorer en fonction de l'expérience vécue, là. Mais justement, à Vaudreuil-Soulanges, je crois qu'il y a une bonne réflexion qui est en cours dans cette région-là.

M. Bernier (Larry) : Moi, en tout cas, je trouve ça bien parce que nous autres, ma municipalité et les autres autour, on travaille beaucoup avec le ministère de la Sécurité publique. Et justement, avant-hier, j'ai suivi une formation sur quoi dire aux médias puis comment... quand on se présente, etc., puis j'ai trouvé ça très intéressant. Alors, ça, c'est très bien, tu sais. Ça, c'est au niveau de comment le maire et son équipe se préparent face à une situation qui s'en vient.

Mais là ce que je voulais aborder, moi, c'était plus trouver comment on va travailler, au moment du sinistre, entre le MSP, et les MRC, et les municipalités. Ça aussi, il faut prévoir un scénario ou des algorithmes pour dire : Bien, c'est de même qu'on va fonctionner, puis dépendant de la situation, ça va être untel puis ça va être untel. Il faut travailler là-dessus, là, je pense, sinon ça va être deux catastrophes.

Mme Nichols : Je suis d'accord avec vous. Et chaque municipalité n'a pas la même taille non plus, n'a pas le même personnel, les mêmes effectifs. Il y en a qui ont des services d'urgence comme des services de pompiers déjà bien entraînés. Il y en a d'autres que c'est des ententes intermunicipales où c'est plus compliqué, là, de déployer, là, les mesures d'urgence. Donc, oui, c'est certain qu'il faut faire un plan de prévention, je suis d'accord avec vous. Est-ce que...

Le Président (M. Bachand) : Mme la députée, le temps est écoulé, mais je vous le laisse... rapidement, oui, allez-y.

Mme Nichols : Juste par rapport aux données, les données, les réclamations, là, est-ce que vous avez vu une problématique ou est-ce que c'est venu... comme les données nominatives, là? Parce que ça réclamait au municipal, au provincial puis avec le MSP, là. Quand on parle, là, des dossiers qu'on a eu de la difficulté... parce qu'on n'était pas capables de dire... Nous autres, on disait : Dites-nous quel citoyen, on va aller le voir si on peut l'aider, mais là, ah non! on ne pouvait pas transmettre le nom de la personne, c'est confidentiel. Est-ce que vous avez eu ce genre de problème là ou, peut-être, des suggestions?

M. Châteauvert (Pierre) : C'est probablement quelque chose à étudier, mais, non, effectivement, on n'a pas étudié la question, on n'est pas...

Le Président (M. Bachand) : Merci, Mme la députée de Vaudreuil. Je cède maintenant la parole à la députée de Taschereau, représentant le troisième groupe d'opposition, pour une période de 2 min 43 s, s'il vous plaît.

Mme Dorion : 2 min 43 s?

Le Président (M. Bachand) : Exactement.

Mme Dorion : Parfait. Vous avez commencé votre mémoire en parlant des changements climatiques, vous dites : «Les sinistres liés aux changements climatiques sont de plus en plus fréquents.» Puis on sait qu'il y a plusieurs régions touchées par l'érosion des berges à cause des changements climatiques. En Gaspésie, dans les Îles-de-la-Madeleine, au Bas-Saint-Laurent, Côte-Nord, c'est un autre truc qui est de plus en plus fréquent et qui prend de l'importance. Je voulais avoir votre avis là-dessus. Est-ce que, pour vous, ce serait important qu'il soit considéré... qu'on devrait, en fait, permettre aux propriétaires riverains qui sont menacés par l'érosion des berges d'accéder à ce programme-là?

M. Bernier (Larry) : Bien là, le programme, présentement, je pense que c'est un programme d'intervention au moment d'un sinistre, mais, d'après moi, là, c'est l'expérience que j'ai, il faut développer davantage la prévention, il faut prévenir, puis ça va coûter beaucoup moins cher si on prévoit que si on essaie de guérir. C'est un peu comme la maladie, là, hein, il vaut mieux se garder en bonne santé que d'attendre d'être malade et d'aller voir le docteur. Alors, il faut développer cet aspect-là davantage. C'est sûr que, pour ces endroits-là... Nous, en milieu forestier, c'est les incendies de forêt. Et pour avoir lu un peu plus sur tout ce qui s'en vient comme changements climatiques, nous ne sommes que la pointe de l'iceberg. C'est énorme, ce qui s'en vient comme modifications qu'il faut prévoir, etc. Déjà, nous, on a prévu, par rapport... les dimensions de pontceaux qu'on installe en forêt sont surdimensionnées par rapport à ce qu'il y avait avant parce qu'on sait qu'il va y avoir plus d'écoulement d'eau, là. On a des coups d'eau, les gens appellent ça des coups d'eau. Alors, c'est sûr, il faut... Donc, il faut travailler dans la prévention de toutes ces situations-là. C'est sûr qu'il faut travailler là-dessus.

M. Châteauvert (Pierre) : Si vous permettez, effectivement, c'est un cas... il y a déjà un programme pour ça. Mais le deuxième vice-président de la fédération, M. Jonathan Lapierre, qui est maire des Îles-de-la-Madeleine et qui est président aussi d'un groupe de travail sur les changements climatiques au sein de la fédération, a fait des interventions récemment, justement, pour demander une intervention plus importante sur cette problématique-là, qui est majeure. Les Îles, elles risquent de disparaître, là, puis en Gaspésie, dans le Bas-Saint-Laurent, la Côte-Nord... Mais il y a des interventions qui sont déjà faites, là, mais ce n'est pas une problématique facile. Mais le Québec, il va falloir qu'il se pose des questions là-dessus, puis nous, on revendique quelque chose de plus important à ce niveau-là.

Mme Dorion : Puis, comme vous parlez de changements climatiques, vous êtes déjà en train de penser d'avance à ce qui va s'en venir. Est-ce que ça pourrait être une bonne idée, selon vous, que le terme, au moins, se retrouve dans le projet de loi, le terme des «changements climatiques», comme une façon de reconnaître que c'est en bonne partie à cause de ça qu'il faut se prémunir?

M. Bernier (Larry) : Moi, je trouve que, comme je dis souvent, trop fort ne casse pas, et c'est une réalité, hein, tout le monde le sait. Il n'y a seulement qu'un petit blond, aux États-Unis, qui ne croit pas à ça — ou un grand blond à la chaussure noire — donc, qui ne croit pas aux changements climatiques. Mais c'est une réalité, là, qui est à nos portes, là, puis... bien, à nos portes, même qu'on... certains vivent les désastres de ça. Il y a même des gens de certaines îles du Pacifique qui ont dû quitter leur île, leur pays parce qu'ils étaient inondés. Alors, bref, il vaut mieux, oui, travailler là-dessus.

Mme Dorion : Ça serait le fun que ça n'arrive pas à nos régions.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup, Mme la députée de Taschereau. Je cède la parole, pour 2 min 30 s, au député de Chomedey. M. le député.

M. Ouellette : Combien de temps?

Le Président (M. Bachand) : 2 min 30 s.

M. Ouellette : Ah! c'est bon. Parfait. Bonjour, messieurs. Je l'ai mentionné dans mes remarques préliminaires, on a l'opportunité de travailler sur un projet de loi en amont, et il ne faut pas se tromper, il faut être prêts pour ce qui s'en vient. Je comprends que vous venez nous dire : Oubliez-nous pas, puis, si on peut déjà prévenir, par différents plans, faisons l'inventaire puis faisons en sorte... Parce qu'on n'aura pas d'excuse, là, on est en avant. D'habitude, quand on intervient, c'est toujours après. Là, on a la chance d'intervenir en avant, puis je vous suis dans vos recommandations. On en reparlera quand on étudiera en article par article.

En lisant votre mémoire, j'ai titillé juste sur une chose à la page 4. J'ai mentionné l'excellence des Services de sécurité civile au ministère de la Sécurité publique. Je vous trouve durs dans vos commentaires. Est-ce qu'ils sont factuels, vos commentaires, ou est-ce que c'est des commentaires... Parce que vous avez suivi une séance sur les médias hier... Est-ce que c'est des perceptions que vous avez relativement à... quand vous mentionnez que le manque de ressources est évident puis que le personnel ne dispose pas de formation complète et équivalente? Ce n'est pas, moi, la perception que j'ai. Si vous

avez d'autres éléments pour nous éclairer, ça nous aiderait, parce qu'on pourra donner les outils à la Sécurité civile de faire leur job.

M. Bernier (Larry) : Peut-être qu'eux, par rapport à ce qu'ils ont entendu comme commentaires, là...

M. Lavoie Girard (Maxime) : Bien, en fait, c'est souvent des commentaires qui ressortent, là, par les sinistrés, lorsque ces événements-là surviennent, qui sont sur le terrain, et qui cherchent à qui se référer, et puis finalement se font un peu barouetter d'un bord et de l'autre. Donc, c'est sûr que ce n'est pas... Puis c'est aussi qu'il y a une constatation qui est faite, vu les délais de traitement des dossiers. Je pense que la mise en place d'une indemnité versus une aide financière diminue énormément le temps de traitement des dossiers, il faut s'assurer que ça soit fait de façon équitable. Mais, pour l'essentiel, là, effectivement, ça vient de commentaires des sinistrés.

M. Ouellette : O.K. Puis le traitement des dossiers, si on a une moyenne de 90 % ou de 95 % dans les délais, je présume que votre commentaire est par rapport aux 5 %, là, parce que l'ensemble des gens à la Sécurité civile, là, ils font une bonne job.

Une voix : Tout à fait.

M. Ouellette : O.K. C'est beau. Merci.

Le Président (M. Bachand) : Merci, M. le député. Je tiens à vous remercier, les gens de la FQM, d'être ici, d'avoir été ici aujourd'hui. Encore une fois, on s'excuse du petit délai, mais votre contribution est extrêmement appréciée pour les travaux de la commission.

Cela dit, la commission suspend ses travaux jusqu'à aujourd'hui, 15 h 45. Merci beaucoup.

(Suspension de la séance à 13 h 19)

(Reprise à 15 h 48)

Le Président (M. Bachand) : Alors, à l'ordre! Bonjour, tout le monde, bienvenue. La Commission des institutions reprend ses travaux. Je demande à toutes les personnes, bien sûr, dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs appareils électroniques.

Rappel du mandat : nous poursuivons les consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 8, Loi modifiant la Loi sur la sécurité civile concernant l'assistance financière.

Cet après-midi, nous avons le plaisir de recevoir le Protecteur du citoyen et la Croix-Rouge en deuxième partie. Alors donc, bienvenue, et puis je vous rappelle que vous avez 10 minutes de présentation, et par après on aura un échange avec les membres de la commission. Alors, bienvenue, encore une fois.

Protecteur du citoyen

Mme Rinfret (Marie) : Merci, M. le Président. M. le Président, Mme la ministre, Mmes, MM. les députés membres de cette commission, je vous présente les personnes qui m'accompagnent : M. Claude Dussault, à ma droite, vice-protecteur, Services aux citoyens et aux usagers, et Mme Chloé Corneau, qui est déléguée aux enquêtes au Protecteur du citoyen.

Permettez-moi d'abord de remercier la Commission des institutions pour son invitation à commenter le projet de loi n° 8. La juste indemnisation dans des délais raisonnables des personnes victimes de sinistres est un dossier qui me tient à coeur, tout comme vous. C'est pourquoi j'estime important de vous faire connaître le point de vue du Protecteur du citoyen.

• (15 h 50) •

Je me permettrai, d'entrée de jeu, de présenter rapidement le rôle et le mandat de l'institution que je représente, ceci afin de bien situer notre intervention et les objectifs que nous poursuivons aujourd'hui. Le Protecteur du citoyen est un ombudsman impartial et indépendant. À ce titre, nous avons quatre mandats distincts : d'abord, nous agissons pour prévenir et corriger des situations de non-respect des droits, d'abus, de négligence, d'inaction ou d'erreurs commises par un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec; nous intervenons également auprès du réseau de la santé et des services sociaux, en deuxième recours après le commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou en premier recours à la suite d'un signalement par une tierce personne; à titre d'ombudsman correctionnel du Québec, nous recevons aussi les plaintes des personnes incarcérées dans l'un des 17 établissements de détention sous la responsabilité du ministère de la Sécurité publique du Québec; et enfin, depuis mai 2017, nous traitons les divulgations d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics et les plaintes en cas de représailles liées à ces divulgations.

Dans le cadre de ses enquêtes sur plainte ou signalement ou encore de sa propre initiative, le Protecteur du citoyen dispose des pouvoirs de commissaire enquêteur. Cela signifie que nous avons accès à tout document et à toute personne utile à nos travaux. Nos services sont gratuits, sans formalités, et nous agissons confidentiellement.

Le Protecteur du citoyen peut aussi, lorsqu'il le juge conforme à l'intérêt général, commenter les projets de loi présentés à l'Assemblée nationale et, lorsqu'il le juge opportun, proposer des modifications. C'est dans ce contexte que nous nous présentons devant vous aujourd'hui.

J'aimerais maintenant partager avec vous les constats du Protecteur du citoyen dans le cadre du traitement des plaintes reçues à la suite de sinistres. On se souviendra notamment des inondations printanières de 2017 survenues dans plusieurs régions du Québec. Plus de 6 100 demandes d'aide financière ont été reçues par le ministère de la Sécurité publique et 4 000 personnes ont dû être évacuées. Le Protecteur du citoyen a reçu plusieurs plaintes de personnes sinistrées insatisfaites du traitement de leur demande. Un total de 234 plaintes ont été traitées par le Protecteur du citoyen depuis les événements. De ce nombre, 34 % d'entre elles étaient fondées. Les plaintes fondées portaient sur les délais de traitement à hauteur de 38 %, le montant de l'aide financière versé pour 34 % des plaintes fondées et le traitement des dossiers pour 13 % de celles-ci.

Ces délais et erreurs dans le traitement des demandes financières pénalisent lourdement les personnes sinistrées et, dans certains cas, leur famille. Concrètement, au terme de l'analyse de ces plaintes, le Protecteur du citoyen a constaté de longs délais à toutes les étapes de traitement des demandes d'aide financière, c'est-à-dire au niveau de l'admissibilité des demandes, de l'évaluation des dommages par un expert en sinistre, du traitement des soumissions et des factures, du versement des avances de fonds ou du versement final de l'aide financière.

Par exemple, le ministère de la Sécurité publique s'engage, dans sa déclaration de services aux citoyens, à transmettre un avis d'admissibilité dans les 90 jours suivant la réception par ses services de la demande d'aide financière. Or, le Protecteur du citoyen a souvent constaté que le délai réel allait bien au-delà de cet engagement. Pour la majorité des personnes, le simple fait de subir un sinistre est déjà une source d'insécurité importante. Si on ajoute à cela des mois d'attente, voire, dans certains cas, une année pour obtenir une décision quant à l'admissibilité d'une réclamation, ces délais augmentent, évidemment, l'insécurité chez les personnes sinistrées. Ces personnes doivent attendre une décision avant d'entreprendre quelque démarche que ce soit. Dans certains cas, les retards aggravent les préjudices subis à leurs biens matériels, tout en perturbant leur vie quotidienne. Je pense ici aux personnes hébergées à l'hôtel avec leurs familles pendant — je me permets de le redire — des mois, voire plus d'un an.

Concernant les erreurs dans le traitement des demandes d'aide financière, le Protecteur du citoyen a constaté des pertes de documents, des absences de suivi auprès des personnes sinistrées et des non-retours d'appels. D'autres erreurs, notamment de calcul, ont été constatées dans le versement des avances de fonds et dans les montants de l'aide financière versée. Le Protecteur du citoyen a observé que plusieurs personnes sinistrées victimes de ces erreurs se sont retrouvées dans une situation financière précaire. Certaines n'ont pu réaliser les travaux de réparation de leur résidence pendant plusieurs mois, alors que d'autres ont dû les suspendre en attendant que le ministère autorise le versement de fonds supplémentaires. Des personnes sinistrées dont la résidence était une perte totale ont dû contracter des emprunts bancaires importants afin de se relocaliser.

Toutes les personnes qui ont fait appel au Protecteur du citoyen ont pu y trouver un recours simple, sans formalités et gratuit. Quand cela s'avérait justifié, le Protecteur du citoyen est intervenu auprès du ministère de la Sécurité publique afin de faire corriger les dossiers individuels. Ces personnes ont ainsi pu obtenir les réparations nécessaires. Je souligne au passage la bonne collaboration du ministère lorsque le Protecteur du citoyen est intervenu afin de régler les dossiers problématiques.

Je crois que nos constats, qui découlent de l'analyse des plaintes individuelles de personnes sinistrées, nous permettent d'évaluer avec justesse la portée du projet de loi n° 8. D'emblée, je suis d'avis que les modifications envisagées à la Loi sur la sécurité civile devraient permettre de simplifier et de faciliter l'accès aux indemnités pour les citoyens et les citoyennes après un sinistre. Selon moi, le pouvoir d'établir un programme général d'indemnisation prévu au projet de loi n° 8 devrait permettre d'alléger le processus d'indemnisation après un sinistre, et ce, à deux niveaux : d'abord, par une mise en oeuvre simplifiée du programme général d'indemnisation et puis lors du traitement des demandes. Actuellement, en vertu de la Loi sur la sécurité civile, la mise en oeuvre d'un programme spécifique d'indemnisation requiert l'approbation du Conseil des ministres, ce qui peut prendre jusqu'à deux semaines. Dans l'intervalle, les personnes sinistrées se retrouvent dans l'incertitude, ne sachant pas si elles pourront bénéficier d'une indemnité dans le cadre d'un programme d'aide.

Les modifications envisagées à la Loi sur la sécurité civile par le projet de loi n° 8 permettraient au gouvernement de mettre en place un programme général d'indemnisation. Ainsi, la ministre de la Sécurité publique pourra agir promptement en cas de sinistre par la mise en oeuvre dudit programme, ceci par un simple arrêté ministériel, d'où le gain de temps.

J'en viens à la principale valeur ajoutée du projet de loi. La mise en oeuvre d'un programme général d'indemnisation devra surtout permettre de simplifier le traitement des demandes d'indemnité par la réduction du nombre d'étapes administratives requises. Concrètement, selon les informations que nous avons obtenues du ministère de la Sécurité publique, en vertu du programme général d'indemnisation, les personnes sinistrées n'auraient plus à faire la preuve de l'utilisation de l'aide financière qui leur a été versée. Ils n'auraient donc plus à obtenir deux soumissions pour établir le coût des travaux ni à fournir des factures et autres pièces justificatives. En conséquence, le ministère de la Sécurité publique n'aurait plus à valider que les travaux ont été exécutés. Le traitement des demandes par le ministère de la Sécurité publique sera ainsi allégé, et le délai de versement des indemnités sera réduit. Ces allègements devraient permettre au ministère de la Sécurité publique de redéployer ses ressources humaines et financières afin d'améliorer le processus de traitement des demandes. En effet, à ressources égales, un nombre moindre d'étapes permet une plus grande efficacité et rapidité de traitement. Aussi, la prise en charge rapide des demandes d'indemnisation et d'évaluation des dommages ne peut qu'avoir des effets bénéfiques sur le rétablissement à la suite d'un sinistre.

En conclusion, le Protecteur du citoyen souscrit à la volonté exprimée dans le projet de loi n° 8 de simplifier et de faciliter l'accès aux indemnités en cas de sinistre. Les modalités du programme d'indemnisation restent toutefois à être définies par le gouvernement. Le Protecteur du citoyen demeurera vigilant quant à l'établissement de ce programme afin qu'il réponde aux besoins des personnes sinistrées.

Je termine en rappelant que le Protecteur du citoyen demeure disponible en tout temps pour recevoir les plaintes des personnes sinistrées insatisfaites du traitement de leur demande d'aide financière ou d'indemnisation. Nous avons une vaste expérience des situations qui, comme c'est le cas lors d'un sinistre ou de toute autre crise majeure, nécessitent une réponse aux citoyens et aux citoyennes qui soit efficace, et rigoureuse, et empathique. Je vous remercie de votre attention.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup de votre présentation. Nous allons passer à la période d'échange. On va débiter avec les membres formant le gouvernement pour 16 minutes. Alors, Mme la ministre, vous avez la parole.
• (16 heures) •

Mme Guilbault : Merci beaucoup, M. le Président. Merci. Merci à vous trois d'être ici aujourd'hui. C'est très intéressant de vous entendre parce que le Protecteur du citoyen, évidemment, vous avez le mandat qui est le vôtre, donc vous vous penchez sur un ensemble de situations, une variété de situations plus ou moins problématiques dans divers secteurs de l'administration publique.

Et je trouvais ça intéressant de vous entendre faire le portrait des plaintes qui ont découlé de toute cette situation historique, là, des inondations de 2017. Je l'ai dit ce matin, je pense que le précédent gouvernement, puis mon prédécesseur en particulier, M. Coiteux, avait quand même fait un bon travail pour essayer de faire le maximum possible dans les limites de la Loi sur la sécurité civile dans sa forme actuelle et donc pour réduire autant que possible... pour faire des aménagements administratifs autant que possible pour simplifier la vie des gens. Mais la loi étant ce qu'elle est, on est arrivés, je pense, à la limite, là, de ce qu'on pouvait faire en termes de simplification, d'où le projet de loi d'aujourd'hui, d'ailleurs.

Et donc je vous entendais donner certains chiffres. Donc, si j'ai bien retenu, là, sur le total des plaintes retenues, fondées, il y avait environ 38 % qui étaient liés aux délais, 34 % aux montants qui étaient versés, 13 % au traitement comme tel, aux erreurs de traitement, et tout ça. Alors, j'ai l'impression... Puis, encore une fois, c'est un peu particulier parce que, là, on étudie un projet de loi qui va nous permettre d'amener un nouveau programme, mais qu'on n'a pas encore, donc c'est sûr que, pour tout le monde, on ne peut pas se baser... on ne peut pas invoquer, nécessairement, le futur contenu du futur programme. Mais, dans les faits, moi, je vais utiliser ou, si on veut, me baser sur ces données-là que vous amenez pour dire que l'esprit et les intentions qui guident l'élaboration du futur programme devraient être capables de palier exactement le genre de lacunes qui sont à l'origine des motifs que vous évoquez, donc réduire le délai de traitement, clarifier, si on veut, toute la question des montants par, justement, l'établissement d'un montant pour un type de dommage précis dans un type d'infrastructure précis, par exemple mon sous-sol, bon, est aménagé, il n'est pas aménagé, j'ai tant de pieds d'eau, donc ça va être tel montant. Donc, c'est vraiment dans cet esprit-là, nous, qu'on veut élaborer le futur programme, ce qui va énormément simplifier la vie des gens parce qu'on va pouvoir faire un constat des dommages, et ensuite déjà avoir une idée du montant auquel on a droit, et ensuite de ça le versement se ferait quand même assez rapidement. Donc, je pense que ça... Puis je voulais faire le parallèle parce que, quand je regardais les motifs de plaintes, encore une fois, qui ont été retenus, je constate avec satisfaction que le futur programme devrait permettre d'améliorer ces trois éléments-là en particulier.

Ensuite, vous avez bien étayé, je trouve, l'incidence, là, de toutes ces erreurs-là, ces problèmes-là, ces délais-là sur la vie des gens. Ça fait qu'encore une fois ça a été très intéressant. Et, quand vous parlez de redéployer les ressources qui pourraient être libérées par la simplification de tout le processus, ça rejoint, encore une fois, ce que je disais un petit peu ce matin. On parle beaucoup de simplifier la vie des sinistrés, mais simplifier aussi la vie des gens qui travaillent au ministère de la Sécurité publique, des gens extrêmement dévoués, toute l'équipe de la Sécurité civile et de la Sécurité incendie, mais là parlons plus spécifiquement de la Sécurité civile, au ministère, qui sont habitués de traiter avec ce genre de situation et qui sont extrêmement dévoués, mais qui sont, eux aussi, pris dans les carcans que leur impose la loi et le programme dans leur forme actuelle. Alors, il s'agit vraiment d'aider aussi les employés, d'aider les employés à aider les sinistrés. Alors, encore une fois, ça rejoint parfaitement l'esprit du projet de loi et du futur programme qu'on veut mettre en place.

Et donc je vais vous poser une question bien largement parce qu'en fait vous avez répondu pas mal aux questions qu'on pourrait avoir, parce que je constate que vous êtes en faveur du projet de loi puis qu'on se rejoint sur plusieurs points. Est-ce qu'il y a quelque chose que vous voudriez ajouter, ou est-ce qu'il y a, selon vous, des éléments qui devraient être particulièrement enchâssés dans le futur programme ou qui devraient être pris en compte, ou est-ce que vous avez des suggestions, des recommandations plus précises qui devraient guider l'élaboration du futur programme?

Mme Rinfret (Marie) : Merci. Écoutez, s'il y a une chose qu'on peut amener, un grand constat que nous avons fait, c'est la difficulté pour les sinistrés de se retrouver, que ce soit dans l'administration du programme comme tel, en raison des pièces à fournir, mais aussi du rôle des intervenants, des responsabilités des intervenants à la suite d'un sinistre. Je crois que cela mériterait d'être défini très clairement. Est-ce que c'est dans le cadre d'un programme, ou dans le cadre d'un protocole, ou autrement? Mais les gens qui sont des personnes sinistrées ont besoin d'informations, ont besoin d'informations claires, précises, cohérentes, de ne pas avoir à se faire dire : Ça, ça ne m'appartient pas, c'est au ministère des Affaires municipales ou c'est dans ta municipalité qu'il faut que tu ailles chercher ton permis de construction. Je pense que la cohérence avec l'ensemble des personnes qui doivent intervenir dans la réparation du préjudice subi par les sinistrés est extrêmement importante, et ça, ça fait partie de l'information qui doit être donnée tant aux sinistrés qu'au personnel, je dirais. Et je vais pousser un cran plus loin en demandant que le personnel qui intervient soit formé, mais très bien formé, pour accompagner, justement, les personnes sinistrées pour leur dire en amont : Voici les étapes à franchir, voici ce dont vous avez besoin, et avec ça on pourra aller de l'avant pour l'indemnité.

Mme Guilbault : Donc, pas nécessairement en termes d'intervention terrain, mais bien en termes de prévention ou d'information, d'accompagnement, de synergie, si on veut, parce que ce n'est pas seulement les employés de la Sécurité

civile, nécessairement, mais des fois d'autres ministères et organismes gouvernementaux qui peuvent être impliqués, donc de faciliter, si on veut, la concertation de toutes les personnes requises dans le rétablissement d'un sinistré.

Mme Rinfret (Marie) : Oui. Je vous dirais, dans ce genre de situation, on est souvent placés — les intervenants, j'entends — devant une demande très forte en très peu de temps. Il faut donc avoir les ressources, dès ce moment-là, qui sont formées, qui sont capables d'intervenir, tant au ministère que sur le terrain, pour guider les gens et les aider à passer au travers puis à obtenir l'indemnité à laquelle ils ont droit le plus rapidement possible pour, justement, en venir à les rétablir dans la situation où ils se trouvaient avant le sinistre, donc être agiles, souples. Et, à cet égard-là, il y a certainement un effort de coordination à faire également avec les municipalités, notamment, et entre les ministères, parce qu'on a le ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques, le ministère de la Sécurité publique, qui intervient, bien sûr, avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.

Mme Guilbault : D'accord. Puis les plaintes que vous évoquiez avec les données que vous donniez, est-ce que ce sont exclusivement des plaintes liées aux inondations de 2017 ou c'est dans l'ensemble dans les dernières années? C'est 2017?

Mme Rinfret (Marie) : C'est 2017.

Mme Guilbault : O.K. Puis, quand vous disiez qu'il y avait 34 % des plaintes qui étaient fondées, donc les 66 % que vous n'avez pas retenues, non fondées... donc je comprends qu'il n'y avait pas de fondement, mais est-ce que, dans l'ensemble, c'était lié plus ou moins aux mêmes enjeux, là, le traitement, les montants, les délais? J'imagine que ça tournait toujours plus ou moins autour de ça. Est-ce qu'il y a, en fait, d'autres motifs de grief ou d'insatisfaction, à votre connaissance, chez les citoyens dont on devrait tenir compte dans le futur programme, qui ne tournent pas autour des délais, des montants ou des erreurs de traitement?

Mme Rinfret (Marie) : Votre question est intéressante. Lorsque, chez nous, on déclare une plainte fondée, c'est à la suite de l'enquête. Donc, dès le moment où on a pu appeler pour dire que nous intervenions dans tel dossier, bien, ça a pu arriver que le dossier s'est réglé avant qu'on ait à compléter l'enquête, par exemple. Ça, c'est un peu notre rôle de médiateur, également, entre les personnes sinistrées et les instances gouvernementales. Donc, au-delà... Mais je vous dirais que, globalement, de fait, les délais de traitement des dossiers sont un motif fort.

Cependant, ce qu'on a vu également, et ce n'est pas à négliger, c'est des pertes de documents. On a constaté quelques fois — plusieurs fois, en fait — que des rapports d'experts étaient égarés, étaient perdus, donc on demandait une autre évaluation. Ensuite, bon, le professionnel responsable du dossier quittait, le transfert de dossier ne se faisait pas nécessairement, ça entraîne un délai, mais le délai est lié soit à l'expertise au sein du ministère soit à une perte de document, ou autrement, là.

Mme Guilbault : Donc, encore une fois, toutes les complications qui viennent avec le programme dans sa forme actuelle. Et donc, à votre avis, si on résume, et sans vouloir vous mettre de mots dans la bouche, le fait de transformer la notion d'aide financière en notion d'indemnisation qui, comme vous le disiez si bien, réduit le nombre d'étapes administratives... et plutôt que d'avoir des dommages qui doivent être constatés, réparés, avec soumission, preuves justificatives, vérification que l'argent a bel et bien servi à ces travaux-là, on passerait à un concept d'indemnisation. Donc, comme je le disais : Voici mes dommages dans tel type d'infrastructure, voici le montant auquel vous avez droit, on vous le verse, vous vous arrangez avec ça, vous faites vos travaux, on ne vérifie pas ce que vous faites avec, vous n'avez pas à fournir, là, tous ces papiers, comme vous dites, qu'on peut perdre, des fois il y a des transferts de dossiers, le changement de personnel, etc., donc c'est vraiment avec l'objectif de simplifier énormément, comme je le disais, la vie des employés et donc, conséquemment, la vie des sinistrés. Alors, selon vous, c'est une bonne façon de faire, et on a des bonnes chances d'atteindre cet objectif?

• (16 h 10) •

Mme Rinfret (Marie) : Je vous dirais, à première vue, et c'est ce qu'on est venus dire cet après-midi aux membres de la commission, le projet de loi n° 8 est une pièce législative qui, selon nous, est favorable, puisque, justement, des étapes de traitement des dossiers seront simplifiées, allégées, ce qui fait que — et là-dessus j'insiste — l'indemnité devrait être versée plus rapidement aux personnes sinistrées. Et, en ce sens-là, bon, vous êtes les parlementaires qui étudiez ce projet de loi, et nous, quand viendra le temps d'examiner le programme qui sera soumis, on sera là également pour s'assurer qu'effectivement les étapes soient simplifiées, et allégées, et répondent — parce qu'essentiellement c'est l'objectif que je vise aujourd'hui, c'est le message que je veux vous passer — aux besoins des personnes sinistrées, et, en l'espèce, les besoins des personnes sinistrées, c'est de connaître la hauteur de l'indemnité qui devra leur être versée et le plus rapidement possible.

Mme Guilbault : D'accord. Merci beaucoup. Ça fait le tour pour moi, mais je vous remercie énormément de l'éclairage que vous êtes venue nous apporter cet après-midi. Merci beaucoup. Et mes collègues ont peut-être...

Mme Rinfret (Marie) : Merci.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup, Mme la ministre. Est-ce que des collègues du gouvernement... Bien, M. le député d'Ungava, s'il vous plaît.

M. Lamothe : Bonjour. Juste me situer un petit peu, pour les plaintes fondées, c'est-u une grille spécifique d'enquête que vous avez? Comment ça marche au juste?

Mme Rinfret (Marie) : Écoutez, peut-être que ça va me permettre de vous dire comment est-ce qu'on fait nos enquêtes. On reçoit une plainte d'une personne et, partant de là, on examine si, de fait, ce qu'elle reproche, l'insatisfaction manifestée répond à une obligation du ministère. Donc, on examine ce qui devrait être en l'espèce et, partant de là, on commande les documents du côté des organismes publics, on communique avec les personnes qui ont offert le service, on démêle tout ce qui s'est fait et, à terme, lorsqu'on déclare une plainte fondée, c'est qu'il y a eu une lacune, il y a eu un préjudice causé par l'organisme public à l'égard de la personne qui a fait appel à nous et, en ce sens-là, on commande la réparation.

M. Lamothe : Est-ce que ces personnes-là, les plaignants, sont rencontrées, on communique avec eux?

Mme Rinfret (Marie) : Oui, oui.

M. Lamothe : Ils sont tous rencontrés?

Mme Rinfret (Marie) : Oui, oui.

M. Lamothe : Ça fait que c'est vraiment une grille spécifique, là, on ne fait pas appel au jugement d'un enquêteur, comme.

Mme Rinfret (Marie) : C'est une méthode d'enquête bien rigoureuse. C'est une méthode d'enquête bien rigoureuse, oui.

Le Président (M. Bachand) : ...du gouvernement, ça va? Alors, je cède maintenant la parole au groupe formant l'opposition officielle pour 11 min 40 s.

Mme St-Pierre : Combien?

Le Président (M. Bachand) : 11 min 40 s. Mme la députée de l'Acadie, s'il vous plaît.

Mme St-Pierre : O.K., parfait. Merci beaucoup, M. le Président. Merci beaucoup, c'est très éclairant, très agréable de vous avoir avec nous aujourd'hui. On parle, évidemment, de plaintes et, quand il y a une plainte, bien, c'est une plainte de trop. Je suis un peu surprise par la quantité de plaintes, je pensais que c'était moins que cela, parce que vous dites que vous avez eu 234 plaintes, vous en avez retenu... le nombre, le pourcentage retenu est de 34 %, donc ça fait à peu près 80 plaintes, là, qui étaient fondées. Est-ce que je comprends bien ou je n'ai pas compris?

Une voix : ...

Mme Rinfret (Marie) : C'est ça. O.K., oui, c'est ça, vous avez bien compris, excusez-moi.

Mme St-Pierre : Mais, comprenez-moi bien, une plainte, c'est une plainte de trop, puis les gens ont besoin d'avoir des réponses puis que ça aille plus vite que ça.

Je voudrais savoir, dans les plaintes, bon, on parle... délais de traitement, montants de l'aide financière, traitement des dossiers. Est-ce qu'il y a des gens qui se plaignent d'avoir une détresse psychologique et de ne pas avoir eu l'appui, le support ou est-ce que ces gens-là demandent à ce qu'on finance aussi peut-être de l'aide psychologique à la suite de ce qu'ils ont à vivre comme choc post-traumatique?

Mme Rinfret (Marie) : Écoutez, c'est sûr que les gens qui font appel à nous, souvent... Nous sommes l'ultime recours, hein, alors, souvent, ils ont très inquiets, insécures, mais on va leur expliquer quels sont leurs droits à l'égard de la situation qu'ils portent à notre attention et on va examiner, effectivement, en fonction du droit qu'elles avaient, si elles ont obtenu ce dont elles avaient droit.

Alors, dans le sinistre des inondations du printemps 2017, on a fait exactement la même chose. Donc, si une personne, par ailleurs, a besoin d'aide psychologique, bien, ce n'est pas vers le programme d'indemnisation ou d'aide financière pour réparer les dommages matériels qu'on va l'orienter.

Mme St-Pierre : Mais je me demandais... je me disais, peut-être qu'en ayant un programme d'aide financière on pourrait peut-être aussi suggérer au gouvernement d'ajouter, dans cette aide financière là, un volet qui serait pour de l'aide psychologique.

Vous semblez avoir assez d'information concernant le nouveau programme. J'imagine, vous avez été consultée. Quand on parle... Vous citez aussi les éléments, là, du programme. Il y a un élément qui me fatigue un petit peu, c'est qu'on demanderait aux gens de ne pas justifier... en fait, de ne pas donner de pièces justificatives pour l'exécution des

travaux. Ce n'est peut-être pas dans votre champ de compétence, mais je trouve ça un petit peu étonnant qu'on arrive avec la notion de ne pas demander de pièces justificatives. On devrait, à mon avis, demander des pièces justificatives pour l'exécution des travaux. On présume que c'est ça, qu'ils ont été exécutés, mais...

Mme Rinfret (Marie) : Je vous dirais que ce sont les principes généraux d'un programme d'indemnisation. Ceci étant dit, il faudra voir, effectivement, lors de la mise en oeuvre, lors de l'élaboration du programme général d'indemnisation, ce qui pourra être exigé ou non, et, partant de là, nous, on fera nos commentaires à ce moment-là.

Mme St-Pierre : Lorsque M. Coiteux a rendu public, au mois de mars dernier, son Plan d'action en matière de sécurité civile relatif aux inondations, la mesure 17 m'apparaît très intéressante, et je voudrais vous faire réagir sur la mesure 17. Donc : «...le ministère de la Sécurité publique accompagnera étroitement les municipalités touchées par un sinistre dans la mise en place de "centres de soutien au rétablissement" de type guichet unique — c'est un peu ce à quoi vous faisiez référence tout à l'heure. Elles auraient ainsi à inviter et à réunir dans un même lieu, avec l'aide du ministère, un ensemble de partenaires [...] offrant des services directs aux sinistrés. Ces centres resteraient ouverts aussi longtemps qu'une majorité d'enjeux auxquels font face les sinistrés n'auraient pas été solutionnés. L'approche retenue aura pour but — dis-je — de fournir un accès rapide à une information claire et de première main ainsi qu'à des services personnalisés en continu, de favoriser une fluidité dans le suivi des dossiers des sinistrés et d'éviter l'ajout de stress et de souffrances aux personnes éprouvées. » Je pense que la mesure 17, elle est excellente et je pense que c'est peut-être là notre canevas, là, pour le nouveau programme.

Mme Rinfret (Marie) : Je vous dirais, à partir des commentaires que j'ai formulés à la ministre sur les constats que nous avons faits sur les besoins qu'on sent encore, hein, de la part de sinistrés, effectivement les conditions qui sont énoncées répondent à ces exigences.

Mme St-Pierre : Ça serait une bonne formule, la mesure 17 du plan d'action, donc il y a déjà des choses qui ont été faites. Merci beaucoup. Je vais passer la parole à ma collègue, qui avait des questions.

Le Président (M. Bachand) : Mme la députée de Vaudreuil, s'il vous plaît.

Mme Nichols : Merci, c'est gentil. J'avais des petites questions au niveau du fonctionnement. On parle des plaintes qui sont traitées, je me demandais à quel moment les plaintes sont traitées. Est-ce que c'est traité... Là, je comprends, on dit toujours que c'est une plainte de trop, là, j'adhère aux propos de ma collègue, là, mais est-ce que les citoyens, les sinistrés appelaient dès le début, dès le début du sinistre quand la problématique est arrivée, pour le traitement, ou à la toute fin, là, quand il n'y avait plus rien à faire puis ça n'avancait pas? À quel moment, en général, là, je pourrais dire?

Mme Rinfret (Marie) : Écoutez, on a commencé à recevoir des plaintes à partir du mois de septembre, et dès ce moment-là, bien sûr, pour nous, c'est devenu une priorité, hein? Quand on reçoit des plaintes chez nous, on a des cotes de priorité également de P1 à P4. Et, partant de là, dans la situation actuelle, c'étaient des dossiers urgents, donc on s'est même déplacés, on est allés sur place rencontrer les personnes, constater les dommages, voir également avec eux les besoins qu'ils pouvaient avoir, donc, voilà.

• (16 h 20) •

Mme Nichols : Mais c'était au début du sinistre, ou c'est quand les gens avaient commencé à compléter leur demande, ou ça a été à la toute fin, quand le chèque ne rentrait pas? Tu sais, je me demande à quel moment ils sont allés solliciter le Protecteur du citoyen.

Mme Rinfret (Marie) : Ah! O.K. C'est à toutes les étapes.

Mme Nichols : À toutes les étapes?

Mme Rinfret (Marie) : À toutes les étapes de traitement d'une demande, que ce soit l'admissibilité de la demande, que ce soit l'évaluation des dommages par un expert, parce que les personnes sinistrées appelaient leur professionnel au ministère de la Sécurité publique, ils n'avaient pas de retour d'appel, le rapport d'évaluation était perdu. Ça a été aussi vrai au niveau du traitement des soumissions, des factures, du versement de l'indemnité ou encore des avances de fonds. Donc, à tous les niveaux, on a reçu des plaintes.

Mme Nichols : Parce que c'est remarquable, là, le travail que vous avez fait, là, mais je vois qu'il y a une problématique parce que, dans le fond, vous vous êtes comme substituée au sinistré pour faire avancer son dossier avec le ministère de la Sécurité publique. Ça fait qu'on voit qu'il y a vraiment une problématique. Si tous les sinistrés s'étaient tournés vers vous, je pense que vous seriez encore en train de traiter les dossiers. Ça fait que, je me disais, il y a sûrement... Tantôt, on parlait du guichet unique, à la mesure 17, qui avait été proposé, est-ce que vous avez des suggestions, justement? Parce qu'on en a parlé, un petit peu plus tôt, avec la FQM, mais il y avait quand même le palier municipal, il y avait les MRC, après ça il y avait les bureaux de comté, il y avait le ministère de la Sécurité publique, puis là, bien, il y en a qui ont trouvé peut-être une voie plus rapide qui était la Protectrice du citoyen.

Mme Rinfret (Marie) : Écoutez, à cet égard-là, je dois vous dire que c'est notre rôle d'appuyer les citoyens et de veiller à ce que leurs droits soient respectés lorsqu'ils font affaire avec l'administration publique. C'est aussi vrai dans le cadre du réseau de la santé et des services sociaux.

On doit dire également qu'on a eu une bonne collaboration du ministère de la Sécurité publique, ce qui n'est pas toujours le cas. Donc, dès le moment où les situations problématiques étaient signifiées, on se mettait également en mode solution, ce qui fait qu'il y a des dossiers individuels qui sont arrivés avec une solution collective, hein? On réglait un dossier pour une personne, mais on se rendait compte également que la solution retenue pouvait s'appliquer à d'autres personnes, c'est notre façon de travailler. Donc, à ce titre-là, je vous dirais, et c'est un appel que je fais, toute personne qui vit une insatisfaction, a des problèmes avec l'administration publique peut faire appel avec le Protecteur du citoyen.

Maintenant, pour répondre au second volet de votre question, il ne faut pas oublier que les inondations printanières de 2017 ont été une situation exceptionnelle. Bon, ceci étant dit, le message que je passe... et, en ce sens-là, je pense qu'un programme général d'indemnisation va nous permettre d'être plus agiles, de pouvoir répondre plus rapidement aux besoins des sinistrés parce qu'il y aura des étapes qui n'auront pas à être complétées. Mais, ceci étant, ce qu'il faut, c'est de mettre les bonnes ressources aux bonnes places et suffisamment de ressources au moment où on en a besoin, au bon moment, et il faut que ces ressources-là soient bien formées, soient opérationnelles rapidement, et c'est ce qu'on n'a pas vu en 2017.

Mme Nichols : Ça doit être définitivement préétabli parce qu'il faut les trouver, les ressources. Merci. Merci beaucoup.

Le Président (M. Bachand) : Merci, Mme la députée de Vaudreuil. Je cède maintenant la parole, pour 2 min 55 s, à la députée de Duplessis, qui représente le deuxième groupe d'opposition. Mme la députée.

Mme Richard : Merci, M. le Président. Mesdames messieurs, bravo pour votre travail! Puis, vous le dites, quand les gens font affaire à vous, c'est parce que vous êtes l'ultime recours, là, qu'il leur reste.

On le dit, on fait cette loi pour, justement, par la suite, faire un programme qui répond le plus adéquatement possible. Je veux juste faire le tour avec vous, parce qu'on va le voir quand on va en discuter ensemble entre les parlementaires. Ce que je comprends, c'est une meilleure coordination, mes collègues ont parlé d'un guichet unique. Je pense que ça prend l'ajout de personnel, du personnel formé également, parce que, quand ça vous arrive, puis ça nous arrive aussi, que ce soit en santé ou autre, je veux dire, tous les gens n'ont pas nécessairement le même réflexe ou le même réseau de contacts, là, et, quand ils sont rendus à vous, je pense, c'est parce qu'ils ont utilisé pas mal toutes les ressources qu'ils connaissaient. Et on dirait que, quand il arrive des catastrophes comme ça, les gens, ils ne savent plus : la MRC, la municipalité, ils en font un bout, ils appellent à un ministère, tu n'as pas la facture, tu n'as pas ci, et ils ont l'impression de tourner en rond, ils vivent un stress énorme. Moi, je dis : Dans le programme qui va être établi, au-delà de dire que, oui, il faut faciliter pour revoir, au niveau financier, tout ce qui peut être alloué aux personnes qui sont sinistrées, il y a tout le processus, là. C'est sûr qu'on fait «ouf» quand on a l'argent, là, qui nous est dû parce qu'on traverse des périodes difficiles, mais je voulais voir avec vous, parce que vous avez dit... Bien, il y a des fois... comme, moi, quand quelqu'un vient à mon bureau, des fois je réussis, hein, un appel à un cabinet, puis le dossier se règle. Vous avez dû aller quand même sur le terrain. Même vous qui étiez le dernier recours, qui avez quand même des moyens, vous avez dû vous déplacer. Qu'est-ce qui faisait en sorte qu'il y avait certains cas dans lesquels un simple appel, que ce soit à la MRC ou à la Sécurité publique, faisait en sorte que vous pouviez régler le problème et, dans d'autres cas, vous étiez obligés d'aller sur place? Vous avez parlé de factures, presque de dossiers égarés. Donc, oui, ça prend du personnel, mais je pense que ça prend aussi plus que ça, là. Il y a une coordination à faire du bas de l'échelle jusqu'en haut pour que ça fonctionne, là.

Mme Rinfret (Marie) : Écoutez, on fonctionne comme ça dans tous nos dossiers d'enquête. Lorsqu'on voit que l'objet... Et là, quand je vous disais qu'on s'est déplacés sur le terrain, c'est à l'occasion de rencontres organisées par les municipalités. Alors, on y allait, on y assistait pour s'assurer que les sinistrés, que les personnes comprenaient bien et les appuyer, dans le fond.

Mme Richard : Quand vous vous déplaçiez, en réalité, c'était comme un peu aller dans une séance pour informer les gens de leurs droits, de ce qui leur était dû.

Mme Rinfret (Marie) : En fait, on était là pour nous assurer que les bons messages étaient passés aux personnes et que toute l'information leur était donnée.

Mme Richard : Si vous auriez une...

Le Président (M. Bachand) : ...malheureusement, désolé, Mme la députée. Je passe maintenant la parole à la députée de Taschereau, représentant le troisième groupe d'opposition, pour 2 min 55 s. Mme la députée.

Mme Dorion : Merci. J'aimerais avoir votre avis. On parle de l'action que l'État doit avoir quand il y a des sinistres, je voudrais juste avoir votre avis là-dessus. On entend beaucoup d'histoires d'horreur sur des assureurs privés qui, en cas de sinistre, sont comme rapaces, puis là les gens n'arrivent pas à... On a tous entendu des histoires comme ça. Je me demandais si, dans certains cas, ce ne serait pas opportun de resserrer les règles aux assureurs, peut-être, soit dans ce projet de loi là ou au moins d'en discuter dans un autre endroit que cette commission-ci, mais si ce serait quelque chose qui vous apparaît intelligent ou qui pourrait être fouillé un peu plus.

Mme Rinfret (Marie) : Écoutez, je déborderais de mon mandat à titre de Protectrice du citoyen si je vous guidais sur quelque chose. Écoutez, les... ici... Bien, je ne sais pas quoi vous répondre. C'est vrai que les compagnies d'assurance peuvent sembler se limiter aux clauses restrictives dans leurs contrats. En même temps, on est ici pour discuter d'un programme d'indemnisation qui vient réparer des préjudices subis par les personnes, souvent, de biens qui n'étaient pas assurés. Alors, en ce sens-là, est-ce que ça doit faire l'objet de travaux, par ailleurs, au sein de cette Assemblée? Ce sera davantage à vous de l'évaluer.

Mme Dorion : Merci beaucoup.

Le Président (M. Bachand) : Il vous reste du temps, Mme la députée. C'est beau comme ça?

Bien, merci beaucoup. Merci beaucoup de vous être déplacés aujourd'hui pour venir nous rencontrer. Votre contribution à la commission est plus qu'appréciée.

Cela dit, je vais suspendre les travaux quelques instants pour demander au prochain groupe de venir s'installer. Merci infiniment.

(Suspension de la séance à 16 h 29)

(Reprise à 16 h 31)

Le Président (M. Bachand) : Alors, à l'ordre, s'il vous plaît! La commission va reprendre ses travaux. Merci.

Alors, au nom de la commission, je souhaite maintenant la bienvenue aux représentants de la Croix-Rouge canadienne. Je vous rappelle que vous avez 10 minutes pour votre exposé, puis après nous procéderons à une période d'échange avec les membres de la commission. Alors, encore une fois, merci d'être ici, et je vous invite à vous présenter et commencer votre exposé. Merci.

Croix-Rouge canadienne, division du Québec

Mme Du Sault (Carole) : Merci beaucoup. Merci, M. le Président. Mme la ministre, Mmes, MM. les députés, alors, dans un premier temps, je suis Carole Du Sault, je suis directrice des communications de la Croix-Rouge canadienne pour le Québec. J'aurai l'occasion de vous présenter notre vice-président, Pascal Mathieu, ainsi que notre directrice des services de gestion des urgences, Mme Claudie Laberge. Vous avez probablement reçu quelques notes d'un document informatif que nous avons déposé à la commission, ce qui fera état, là, de canevas de notre présentation aujourd'hui, avant la période d'échange et de questions.

Alors, dans un premier temps, donc, je vous le disais, M. Mathieu est à la tête des opérations de la Croix-Rouge au Québec depuis 2015 et il a occupé auparavant diverses fonctions, dont en philanthropie. Et Mme Laberge, quant à elle, est à la Croix-Rouge au Québec depuis 30 ans. Elle a coordonné et dirigé les opérations d'urgence lors de sinistres d'envergure, entre autres, du déluge du Saguenay jusqu'aux récentes tornades en Outaouais. Alors, aujourd'hui, il et elle s'adresseront à la commission tour à tour, en lien avec cette partie de notre mission, à la Croix-Rouge, qui concerne le projet de loi n° 8, bien sûr, et l'assistance financière. Alors, l'ensemble des propos que nous aurons, comme je le mentionnais au préalable, se retrouvent dans le document informatif que nous vous avons fait parvenir. Alors, dans un premier temps, M. Mathieu.

M. Mathieu (Pascal) : Merci, Carole. M. le Président, pour une meilleure compréhension des élus, j'aimerais débiter par une très brève présentation du rôle de la Croix-Rouge au Québec dans le cadre de la sécurité civile. Tout d'abord, la Croix-Rouge ici, au Québec, c'est 3 000 bénévoles répartis dans 98 équipes — on a une équipe par MRC — qui répondent à des urgences en moyenne trois fois par jour. On en a 1 000 par année, les grandes majorités, c'est des incendies résidentiels. Et le travail qu'on fait au Québec est, en premier, représenté par 830 ententes avec les municipalités. Presque toutes les municipalités du Québec ont une entente de services d'urgence avec la Croix-Rouge. On a aussi une entente avec le ministère de la Sécurité publique depuis près de 30 ans et une entente avec le ministère de la Santé.

L'an dernier, on est venus en aide, au Québec, à 47 400 personnes. Au-delà des incendies que j'ai déjà nommés, le 47 000 inclut, rappelez-vous, les terribles inondations de 2017 ainsi que des demandeurs d'asile. C'était une situation d'urgence d'une nature différente, où le MIDI et le ministère de la Santé avaient eu recours à l'aide de la Croix-Rouge pour héberger de façon temporaire les milliers de personnes qui passaient la frontière. Plus récemment, notre dernière opération de grande envergure, on peut parler des tornades qui ont frappé l'Outaouais.

La Croix-Rouge intervient sur les quatre aspects de la sécurité civile, c'est-à-dire en prévention, en préparation, en intervention, en rétablissement. En prévention, on intervient principalement par de la formation en secourisme, sécurité aquatique, prévention de la violence aussi parmi les Premières Nations. En préparation, la Croix-Rouge est un des principaux formateurs d'employés municipaux en sécurité civile. On a aussi une entente avec le ministère de la Sécurité publique pour la gestion du matériel d'urgence du gouvernement du Québec. Notre rôle en intervention, je crois que vous pouvez l'imaginer assez aisément, on va revenir là-dessus. Et en rétablissement, qui est le sujet de la commission aujourd'hui, notre rôle... on va rentrer dans le détail tout à l'heure, mais est au niveau des gestions des dons de la population et de la gestion de programmes d'aide à moyen et long terme pour les personnes sinistrées.

Dans le cadre, plus spécifiquement, de notre entente avec le ministère de la Sécurité publique en intervention, les rôles qui nous sont confiés sont le soutien aux personnes sinistrées, l'inscription, notamment à travers des bases de données,

des personnes sinistrées, l'hébergement d'urgence, l'habillement, l'alimentation, accueil et information. Et, depuis quelques années, on a mis en place, en collaboration avec le MSP, un programme d'accompagnement des personnes sinistrées où des professionnels et des bénévoles de la Croix-Rouge sont formés spécifiquement pour accompagner, aux côtés des employés du MSP, mais aussi aux côtés des équipes de services sociaux du ministère de la Santé... donc on accompagne de façon plus pointue des familles qui sont particulièrement vulnérables, pour qui le processus est plus difficile.

Au niveau de la gestion du matériel d'urgence, je l'ai mentionné tout à l'heure, le gouvernement du Québec a confié la gestion à la Croix-Rouge des 20 000 unités — lits, couvertures, oreillers, trousse de hygiène — d'urgence qui sont à la disposition du Québec. Pour ça, nous gérons 15 entrepôts un peu partout dans la province et deux unités mobiles d'intervention rapide, des unités qui nous permettent de déployer très rapidement, comme on l'a fait à Lac-Mégantic, par exemple, jusqu'à 1 000 lits, couvertures, enfin tout ce qu'il faut pour héberger 1 000 personnes en urgence.

Au point de vue de la collecte de fonds, notre mandat avec le MSP va de la mise en place d'une collecte de fonds, le remerciement aux donateurs, tout ce qui vient autour de ça, mais aussi la mise en place du programme de rétablissement par la suite, incluant de l'aide financière provenant de la Croix-Rouge, complémentaire à l'État.

Pour parler plus précisément de nos programmes de rétablissement, incluant l'aide financière, j'aimerais céder la parole à ma collègue Claudie Laberge.

Mme Laberge (Claudie) : Merci, Pascal. M. le Président, Mmes, MM. les élus, Mme la ministre, pour ma part, je vais aborder les éléments qui concernent les programmes de rétablissement de la Croix-Rouge, incluant l'aide financière directe que nous pouvons offrir. En premier lieu, qu'est-ce que le rétablissement pour la Croix-Rouge? C'est un processus qui permet d'aider les personnes, les familles et les communautés à retrouver leur autonomie suite au sinistre et d'accroître leur résilience pour faire face au prochain sinistre.

Au Québec seulement, depuis le déluge du Saguenay en 1996, la Croix-Rouge a directement soutenu le rétablissement de plus de 90 000 personnes à la suite de sinistres d'envergure, tels qu'inondations, verglas, tornades, ça grâce aux collectes de fonds dédiées totalisant plus de 70 millions de dollars. La mise en place d'un programme de rétablissement à la Croix-Rouge doit se faire en différentes étapes. Ainsi, une fois la collecte de fonds débutée, nous allons faire la collecte d'information auprès du gouvernement et des municipalités touchées pour avoir plus d'information sur les dommages, le nombre de personnes évacuées et sinistrées et également avoir une meilleure connaissance des besoins des sinistrés. Nous allons mettre en place un comité consultatif formé de représentants issus des communautés touchées, des partenaires principaux, comme le ministère de la Sécurité publique, la Direction générale de la sécurité civile, la Direction du rétablissement, ainsi que, par exemple, le Bureau d'assurance du Canada, élaborer des directives d'aide financière, c'est-à-dire savoir les types d'aide qu'on va offrir, les montants qu'on va octroyer, les critères d'admissibilité des clientèles qui auront accès à l'aide ainsi que les budgets qui s'accompagnent. Nous devons aussi voir aux éléments administratifs du programme, tels que les bases de données, développement des outils de gestion et de communication, la formation du personnel et des bénévoles, pour ne nommer que ces étapes-là.

De plus, dans l'élaboration des programmes et de leur mise en place, nous devons tenir compte de quatre principes qui sont chers à la Croix-Rouge : premièrement, placer les personnes et les communautés les plus vulnérables au cœur du programme d'aide de la Croix-Rouge; par la suite, fournir une aide qui répond aux priorités définies en collaboration avec la communauté touchée; en troisième lieu, développer et mettre en œuvre des programmes de rétablissement qui sont complémentaires à l'aide gouvernementale ainsi qu'à des autres organismes ou des autres services communautaires; et finalement nous assurer que l'attribution des fonds pour nos programmes et les divers projets qui recevront du financement favoriseront le rétablissement des populations touchées. Pascal.

• (16 h 40) •

M. Mathieu (Pascal) : Désormais, si on se penche un peu plus précisément sur le projet de loi n° 8, on doit vous dire que le mouvement de la Croix-Rouge, déjà depuis plusieurs années, au Québec comme partout à travers le monde, déploie et octroie une aide financière directe aux sinistrés. Un peu dans le même esprit que le projet, cette aide permet de soutenir plus rapidement les personnes sinistrées en fonction des principes suivants : peu importe la forme d'assistance, une aide offerte plus rapidement, mais aussi qui offre souplesse et autonomie dans les choix pour répondre aux besoins essentiels diminue le stress des personnes sinistrées ainsi que les dommages collatéraux. Pour les personnes sinistrées, on peut parler de maladies, précarité financière grave, etc. La Croix-Rouge est d'avis que tous les programmes de rétablissement doivent mettre le bien-être du bénéficiaire au cœur de chacun des éléments qui contribuent à sa stabilité et son rétablissement.

Notre expérience démontre que, dans la très grande majorité, les personnes sinistrées utilisent l'assistance financière reçue de façon sensée et efficace. Ils ont des besoins essentiels et font face à des pertes financières importantes. Les fonds mis à leur disposition sont utilisés de la meilleure façon pour l'immense majorité d'entre eux, et ces personnes sont les mieux placées pour prendre les décisions en lien avec leur bien-être et celui de leur famille. La Croix-Rouge est donc en faveur d'un soutien financier gouvernemental ou d'une indemnisation qui permet aux sinistrés de déployer plus rapidement des solutions de leur choix les menant à leur rétablissement.

Mme Laberge (Claudie) : En ce sens, la Croix-Rouge appuie également le gouvernement dans ce qui a déjà été mis en place, c'est-à-dire la Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024 — Vers une société québécoise plus résiliente aux catastrophes, en particulier l'orientation 5.3, qui parle de prévoir des mesures favorisant un rétablissement rapide et efficace à la suite d'une catastrophe, également le Plan d'action en matière de sécurité civile relatif aux inondations, qui a été émis en 2018, principalement la mesure 15, la révision du Programme général d'aide financière, et la mesure 17, le choix d'une approche centrée sur le sinistré.

Toutefois, il faut retenir que l'aide financière ou l'indemnisation ne peut constituer le seul élément du rétablissement. Les éléments suivants sont nécessaires, c'est-à-dire : donner rapidement aux sinistrés accès à de l'information claire; offrir des services personnalisés et en continu, même plusieurs mois après le sinistre; mettre en place la coordination en rétablissement entre les divers intervenants — ministères, organismes, villes et municipalités — pour favoriser la fluidité des informations et la gestion des dossiers des sinistrés; un élément important, former les intervenants en mesure d'urgence afin qu'ils aient les connaissances et la préparation requises pour accomplir leurs responsabilités en lien avec le rétablissement; d'autre part, accompagner les personnes les plus vulnérables dans leurs démarches, comme les personnes âgées, les personnes malades, les nouveaux arrivants ainsi que les personnes sinistrées qui sont fortement déstabilisées suite aux sinistres. De plus, une attention particulière doit être apportée à l'offre de services pour la réparation et la reconstruction qui, dans certains cas, ne peut répondre à la demande et mène parfois à des services inadéquats en coûts et en résultats finaux.

Une dernière chose : connaître d'avance, dès la mise en oeuvre des mesures de préparation en vue d'un sinistre éminent, la disponibilité des logements permettant la relocalisation des sinistrés à court terme et en tenant compte des besoins en matière d'accueil des nouveaux citoyens et des autres besoins habituels d'hébergement faisant partie de la vie sociale et économique de la région touchée afin de ne pas miner toutes les autres parce qu'un sinistre doit permettre la continuité de ce qui se passe dans la vie normale d'une communauté pour les personnes qui ne sont pas touchées. Donc, je vous remercie.

Le Président (M. Bachand) : Merci. Merci beaucoup. On a dépassé le temps un petit peu, ça fait que... les membres veulent sûrement vous poser des questions, faire des commentaires. Alors, nous allons débiter avec les membres représentant le gouvernement. Je vais laisser la parole à la ministre pour une période d'environ 15 min 30 s. On est en train de refaire les calculs.

Mme Guilbault : Oui, merci. Merci beaucoup, M. le Président. Rebonjour à vous trois, un grand merci d'être ici. Comme je vous l'ai dit, c'est très, très apprécié, d'autant plus que la Croix-Rouge, évidemment, vous êtes un organisme incontournable dans le cadre des consultations particulières d'un projet de loi qui touche la sécurité civile. Vous avez, comme tout le monde le sait, une expertise notoire dans le domaine. Alors, je veux profiter de la tribune ici aujourd'hui pour souligner cette expertise, souligner aussi la qualité des services, la collaboration exceptionnelle qu'on a toujours de votre part. Et je sais que mes équipes, les équipes au ministère, partagent les éloges que je suis en train de vous faire. On a déjà vécu, dans ma précédente vie, des événements, divers événements où on a été amenés à travailler ensemble dans d'autres circonstances, alors je veux profiter de cette tribune-là pour vraiment saluer votre travail et vous remercier de la collaboration extraordinaire qu'on a à chaque fois.

Et, encore plus récemment, on s'est rendus, avec le premier ministre, à Gatineau — au lendemain, en fait, de notre assermentation comme gouvernement — pour aller prendre connaissance, là, sur le terrain, des conséquences de la tornade de septembre dernier. Encore une fois, vous étiez présent, vous, M. Mathieu. Et donc, à Gatineau, justement, c'est un bel exemple, c'est un exemple de... la tornade n'était pas admissible au programme parce que c'est un risque assurable, mais, compte tenu des circonstances bien particulières des gens particulièrement vulnérables qui ont été touchés, alors le gouvernement a donné une aide financière qui ne pouvait pas s'inscrire dans les programmes traditionnels et que vous avez accepté d'administrer pour nous, au bénéfice des citoyens touchés. Alors, encore une fois, un grand merci pour tout ce que vous faites pour la communauté.

Et je comprends que vous êtes essentiellement favorables au projet de loi et au futur programme qui en découlera. Bien sûr, vous ne l'avez pas vu. C'est ce qui est un peu particulier, là, avec ce projet de loi là, on doit l'adopter d'abord pour pouvoir ensuite présenter le programme, mais je peux vous dire que l'esprit de ce futur programme là est vraiment en lien avec les points que vous soulevez, donc vraiment placer le bien-être du citoyen, du sinistré au coeur de toutes les étapes, de toutes les actions, de tout l'esprit du programme, simplifier la vie des gens qui sont aux prises avec les conséquences d'un sinistre, simplifier aussi la vie des gens qui doivent traiter les dossiers des gens qui sont aux prises avec les conséquences d'un sinistre. Alors, c'est ça, c'est exactement dans ce sens-là que va être élaboré le programme.

Vous parlez aussi de — et les gens qui vous ont précédés étaient du Protecteur du citoyen, ils ont évoqué la même chose que vous — la nécessité de donner rapidement accès à de l'information claire, offrir des services personnalisés en continu et faciliter, si on veut, toute la communication, la coordination, l'accompagnement, la fluidité aussi dans les transactions avec les différents ministères et organismes. Alors, je veux aussi en profiter pour vous assurer que c'est aussi une préoccupation du ministère de la Sécurité publique, bien que ce ne soit pas l'objet du projet de loi, donc ce ne sont pas des éléments qu'on peut enchaîner dans le projet de loi, ou dans le futur programme, ou dans la Loi sur la sécurité civile en général, mais sachez que c'est une préoccupation qui nous anime toujours.

Alors donc, je vous dirais que vous avez répondu essentiellement aux questions que j'aurais pu avoir, en étant, comme je vous dis, essentiellement favorables au projet de loi, mais j'irais avec peut-être une question plus large que j'ai aussi posée au Protecteur du citoyen. Le futur programme étant en cours d'élaboration, je vous ai déjà dit que ce que vous soulevez va vraiment aiguiller le travail qu'on va faire pour élaborer ce programme-là, mais est-ce qu'il y a des éléments, ou des orientations, ou des suggestions plus précises que vous aimeriez faire, dont vous souhaiteriez qu'on tienne compte dans... et je présume que vous serez consultés aussi en temps et lieu, mais, pour le bénéfice de tout le monde, est-ce que vous avez des suggestions plus précises ou plus concrètes qui devraient être prises en compte dans l'élaboration du futur programme d'indemnisation?

• (16 h 50) •

Mme Laberge (Claudie) : En fait, pour nous, le fait de couvrir l'ensemble des besoins des personnes sinistrées, des communautés, l'ensemble des besoins des clientèles sinistrées — donc on parle des familles, des individus, mais on

parle également des organismes, des entreprises, des villes, des municipalités — c'est quelque chose qui doit demeurer dans les programmes d'aide, peu importe la façon dont ils sont administrés. En fait, pour nous, ce qui est important, c'est que l'aide financière que les gens puissent recevoir puisse être en mesure de combler une bonne partie de leurs besoins essentiels — en fait, l'ensemble des besoins essentiels — mais faire en sorte aussi qu'on travaille d'une façon à pouvoir préserver la dignité des gens, c'est-à-dire qu'une famille qui a réussi, avec des revenus moyens, à avoir une maison puis à demeurer dans un quartier résidentiel en toute quiétude puisse être en mesure de pouvoir, suite à un sinistre, regagner à peu près le même niveau de vie qu'ils avaient en tant que tel, donc, ça, avec les programmes d'aide, en combinaison avec ce que nous, on peut faire aussi, comme organisme, grâce aux collectes de fonds puis la générosité des citoyens et des entreprises, bien entendu. Ça fait que ça, c'est un principe qui nous est cher en tant que tel.

L'autre chose aussi qui nous est chère, qui est plus dans les façons de faire, c'est l'ensemble du travail de collaboration que les intervenants... dans la façon qu'on applique, qu'on transige avec les sinistrés puis qu'on leur offre les services. Ça, c'est quelque chose qui est très cher pour nous, que les gens n'aient pas besoin de courir d'un bord à l'autre, de raconter, à chaque fois qu'ils rencontrent un nouvel intervenant, leur histoire, qu'il y ait de la collaboration entre les différents intervenants, du partage d'information également, tout en tenant compte, bien entendu, de la confidentialité de certaines informations dans les dossiers qui sont plus sensibles.

Mais il reste qu'actuellement l'enjeu est davantage dans les façons de faire, où ça devient très difficile pour les sinistrés et ça augmente énormément le stress et le cumul de stress que les sinistrés doivent vivre. Vous savez, nous, la Croix-Rouge, notre première action, c'est d'accueillir les gens, de leur demander comment ils vont, de faire en sorte qu'ils aient confiance et qu'ils soient bien dans la relation qu'on a avec eux. Et souvent, dans notre introduction avec nos bénévoles et nos intervenants, souvent, ça commence par dire : Ah! O.K., merci, je ne suis pas un numéro, à la Croix-Rouge, et j'ai la possibilité de dire, en partant, que je vais mal, que c'est dur, que je ne sais pas quoi faire, je ne sais pas où je suis rendu. Ça fait que nous, dans notre intervention, on va laisser les gens ventiler à ce niveau-là puis, après ça, on va commencer à intervenir. C'est beaucoup ça que les gens ont besoin quand ils vivent une situation qui est stressante comme celle-là et c'est dans l'approche et, souvent, la collaboration qu'on doit avoir avec tous les intervenants pour limiter, justement, les difficultés que les gens vivent, la durée que ça prend pour le rétablissement puis qu'ils puissent revenir à une vie qui est similaire à... on ne peut pas dire une vie normale ou revenir à ce qu'ils étaient avant parce qu'ils ont perdu beaucoup, mais revenir à une situation qui pourrait être similaire à ce qu'ils avaient avant le sinistre.

L'autre chose aussi, tout ce qui est par rapport à la gestion des risques et de ne plus permettre non plus de reconstruire ou de se rétablir dans des endroits dangereux qui fait que, d'année en année ou aux cinq ans, on doit aider les gens et que ça menace leur sécurité, il faut mettre en action... et nous, on approuve tout ça, de mettre en action des mesures qui font en sorte qu'il faut limiter... il faut être en mesure que les gens vivent dans des milieux sécuritaires et de mettre en action des mesures qui s'imposent à ce niveau-là. Voilà.

Mme Guilbault : Merci beaucoup. Il me reste combien de temps, M. le Président?

Le Président (M. Bachand) : Six minutes, Mme la ministre.

Mme Guilbault : Six minutes? Bien, peut-être très rapidement parce que je vais laisser du temps à mes collègues. Donc, toujours dans cette optique de placer le bien-être du sinistré au cœur de tout ce qu'on va faire et, compte tenu de tout ce que vous avez vécu, pour ce que vous en savez, pour avoir côtoyé des centaines, voire des milliers de sinistrés, deux grands objectifs du futur programme en convertissant l'aide financière en indemnisation, c'est donc de réduire le nombre d'étapes administratives, de réduire la bureaucratie, ce qui fait que le traitement va être plus rapide, donc les délais vont être beaucoup moins longs, et surtout les personnes sinistrées vont être capables de savoir à l'avance les montants auxquels ils vont avoir droit. Donc, à partir du moment où le sinistre survient, quel qu'un constate les dommages, il y a des montants qui vont être préalablement associés au type de dommage, donc rapidement la personne va avoir une idée du montant auquel elle a droit, et rapidement aussi on va être capables de lui verser ce montant-là, et ensuite elle va pouvoir faire ses travaux.

Donc, est-ce qu'en résumé vous pensez que ne serait-ce que ces deux changements-là, qui sont majeurs, vont améliorer nettement la vie, dans la mesure où la vie d'un sinistré peut être améliorée... comme vous dites, ça ne revient jamais complètement dans l'ordre, mais est-ce que ça va vraiment faire le changement positif significatif qu'on souhaite faire dans leur vie?

M. Mathieu (Pascal) : Oui, tout à fait. On a l'impression, sous la... Parmi les critères... tout à l'heure, on a défini en disant : Il n'y a pas que l'aide financière, il y a d'autres critères, on les a nommés, coordination, etc. Le bloc... La rapidité de l'aide financière est le plus gros morceau, le plus important pour faciliter la vie des sinistrés. Mais, dans le... Là, on va au-delà du projet de loi. Si on regarde les discussions qu'on a eues avec les gens du ministère concernant une vision d'un programme qui ressemble à ce dont vous parlez, Mme la ministre, dans un cadre comme ça, ça amène aussi un avantage supplémentaire, c'est celui de rendre l'autonomie à la personne sinistrée, c'est-à-dire qu'outre la rapidité c'est un système qui donnerait plus de marge de décision à la personne sinistrée dans le choix — une fois qu'elle connaît le montant qui lui serait attribué — des moyens pour répondre à ses besoins. Et ça, ça coïncide avec une décision que nous, à la Croix-Rouge, on a prise déjà il y a plusieurs années pour nos propres programmes d'aide, et c'est une décision que l'ensemble du mouvement de la Croix-Rouge est en train d'implanter à travers le monde, c'est-à-dire que...

Je vais prendre des exemples bien concrets, là, on va ramener ça au quotidien. Il y a quelques années, lorsque la Croix-Rouge allouait de l'aide à un sinistré, on disait : Bon, bien, madame, vous avez droit à telle ou telle aide, on leur

donnait un bon d'achat ou on payait sur factures. Depuis quelques années, on est passés aux transferts bancaires et aux cartes, en disant : Monsieur madame, après notre discussion, la Croix-Rouge peut vous allouer tel montant. Écoutez, on vous a donné tant pour vous occuper de votre sous-sol, de votre cuisine, peu importe, ou d'un autre besoin essentiel, on leur fait confiance, après ça, sur le choix des moyens. En termes de gestion de stress, il y a... Une famille qui vit un sinistre a tellement de choses sur lesquelles elle n'a pas de contrôle, il y a tellement de décisions sur lesquelles elle n'a pas la possibilité d'agir, rendons-leur la possibilité d'agir sur ce qui est dans leur portée. Ça réduit de beaucoup le stress et ça permet à ces gens-là d'avoir au moins une reprise de contrôle, à tout le moins partielle, sur leur réalité et de mieux vivre la situation, ce qui réduit les conséquences à long terme.

Alors, outre l'avantage de la rapidité, le programme, tel qu'on le comprend pour l'instant, pourrait amener cet avantage-là additionnel. Puis nous, on en mesure déjà l'impact. Et, comme mentionné dans notre document, mentionné tout à l'heure, notre expérience démontre que, pour l'immense majorité, les gens dans une situation de sinistre, on doit leur faire confiance, ils vont prendre eux-mêmes les meilleures décisions pour leur famille. Et la minorité pour qui ça poserait problème, c'est ceux pour qui on recommande un accompagnement plus personnalisé soit par des professionnels des services sociaux soit par une équipe d'accompagnement de la Croix-Rouge qui travaille en collaboration avec les autres intervenants.

Mme Guilbault : Merci. Merci beaucoup. Je vais laisser le reste du temps à mon collègue. Un grand merci encore.

Le Président (M. Bachand) : Merci infiniment. Questions du côté ministériel? Oui, M. le député de Nicolet-Béancour.

M. Martel : Merci. Bien, bienvenue. Puis, un peu comme ma collègue disait, moi, je veux vous remercier aussi pour le travail que vous faites. Si on cherche des organismes qui font consensus au Québec, je pense que le vôtre, il n'y a pas beaucoup de griefs à votre égard, puis c'est tout à votre honneur.

Très rapidement, on ne sait pas où est-ce que les sinistres peuvent arriver, mais comment évalueriez-vous le niveau de... les municipalités, comment qu'ils sont outillés? Est-ce que les municipalités sont assez outillées? Parce que vous avez un rôle important à jouer là, les municipalités ont un rôle aussi. Les municipalités n'ont pas toutes la même dimension, n'ont pas toutes les mêmes infrastructures. Tu sais, c'est difficile de faire une généralité, mais j'aimerais ça vous entendre par rapport à ça.

• (17 heures) •

M. Mathieu (Pascal) : C'est un enjeu qui avait été mis en lumière au moment des inondations de 2017. Sans faire une règle absolue, évidemment, les municipalités qui ont plus de moyens ont parfois des professionnels à temps plein en sécurité civile, les toutes petites municipalités en ont rarement. Alors, le niveau de préparation, ça avait déjà été le sujet de beaucoup de discussions suite aux inondations de 2017. La réglementation de l'an dernier visait à améliorer cette situation-là, on va voir au fil des mois. Mais, par exemple, un grand nombre de petites municipalités se sont adressées à la Croix-Rouge, un plus grand nombre que par les années passées, pour nous demander de la formation, donc, ça, c'est une bonne nouvelle.

Il y a un secteur qu'on soulignait dans notre document, toute la réglementation passée, les formations qui sont offertes par nous, par d'autres, visent beaucoup à répondre à l'urgence, c'est important. Là où on rencontre une difficulté, c'est au moment du rétablissement, puis c'est d'ailleurs le sujet. Au fil des ans, on s'est très souvent retrouvés, après quelques mois, tout seuls avec les employés du ministère de la Sécurité publique à aider les familles, alors que c'est encore une responsabilité municipale. Les employés municipaux devraient avoir un rôle à jouer, idem aussi pour certains intervenants d'autres ministères.

Je peux mentionner peut-être que le plus récent sinistre majeur qu'on ait connu, les tornades à Gatineau, ça va faire cinq mois, j'étais avec Carole sur place, à Gatineau, hier, et les intervenants, à la fois municipaux et, par exemple, du secteur de la santé, étaient très présents avec nous. Mais, je dirais, peut-être que c'est une nouvelle exception, c'est un peu tôt pour vous dire que c'est la tendance du futur. Dans le passé, c'était rarement le cas. Alors, j'espère que ça répond un peu à votre question. Ça fait qu'on a un créneau là. De façon générale, il faut mieux préparer les petites municipalités, mais, sur la question du rétablissement, il y a beaucoup, beaucoup à faire.

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup. Alors, je vais céder maintenant la parole à l'opposition officielle pour 10 minutes. Mme la députée d'Acadie, s'il vous plaît.

Mme St-Pierre : Merci. Merci, M. le Président. Merci beaucoup d'être avec nous, c'est vraiment... effectivement, vous faites consensus dans la société. Je vous ai vus à l'oeuvre au Québec, mais je vous ai vus à l'oeuvre aussi à l'international, et c'est toujours rassurant lorsqu'on voit les bénévoles de la Croix-Rouge. On vous a vus à l'accueil des réfugiés, on vous a vus dans les sinistres, et vous faites un travail exceptionnel, je pense que tout le monde va... on a l'unanimité au sein de notre groupe là-dessus.

Vous faites référence à, évidemment, l'accompagnement, la dignité aussi de la famille ou de la personne qui est touchée par un sinistre, et vous avez un petit peu abordé la question du suivi psychologique qui doit accompagner tout cela. Il y a le matériel, bien sûr, puis ça doit être bonifié, puis ça doit être plus rapide pour qu'ils puissent s'organiser le plus rapidement possible et qu'il n'y ait pas de tracasserie administrative. Est-ce que vous trouveriez essentiel que, dans le nouveau programme que le gouvernement va mettre en place, on regarde aussi cet aspect-là dans les indemnités, c'est-à-dire indemniser... fournir de l'appui financier pour que les personnes aillent chercher une expertise psychologique?

Mme Laberge (Claudie) : Ça pourrait être une solution. Nous, on l'offre dans nos programmes, nos programmes d'aide. Bien entendu, on travaille tout ça en collaboration avec les gens de la Santé.

La difficulté, actuellement, elle est à deux niveaux. En rétablissement, il y a énormément de travail qui a été fait par les professionnels de la santé, les directions régionales et les gens en mesures d'urgence en santé pour être beaucoup plus présents en rétablissement. Depuis 2011, il y a un changement radical où il y a des équipes d'urgence, des gens, des travailleurs sociaux, éducateurs spécialisés également qui ont été formés pour intervenir en situation de crise et être présents lors du rétablissement. L'enjeu, c'est que le service est offert pendant les premières semaines, très présent sur le terrain, un peu moins dans les mois qui suivent, et plus on s'éloigne de la date du cynisme, moins les gens de la Santé sont présents. Pourtant, il y a encore énormément de gens qui ont des besoins. Donc, il y a ça qui aurait à être amélioré.

Quant aux services davantage en privé, en fait, je pense qu'il y aurait matière à ce que ce soit mieux organisé, mieux financé au niveau de la Santé pour pouvoir permettre d'avoir des services à plus long terme pour les gens sinistrés et qu'ils ne se retrouvent pas sur une liste d'attente à rencontrer un travailleur social comme M., Mme Tout-le-monde qui demande des besoins, là, à Santé et Services sociaux. Donc, après quelques mois, c'est ça qui arrive, c'est que les sinistrés... quelqu'un qui dit : Ah! là, moi, tout d'un coup, je n'en peux plus, bien, il s'en va à son CLSC puis il se retrouve sur la liste d'attente, donc... puis là, bien, ça augmente, hein, plus qu'il y a de sinistrés, puis il y a des...

L'autre chose aussi qui est intéressante, c'est de pouvoir travailler autrement. Vous savez, les gens sont... il y a encore beaucoup de gens qui vivent des traumatismes — je vais utiliser ce terme-là, bien que je ne suis pas une spécialiste en santé psychosociale — et qui ne veulent pas aller vers les services habituels, ils ne veulent pas être reconnus. Prenez, par exemple, à Lac-Mégantic, attendre dans la salle d'attente pour aller rencontrer un travailleur social... il y a bien du monde qui te connaissent, à l'hôpital, là, parce que c'était à l'hôpital, les gens ne voulaient pas y aller. On a travaillé avec la Santé, on a ouvert un local anonyme en ville avec des travailleurs de rue, on a créé un système de travailleurs de rue, avec des travailleurs sociaux, en collaboration avec nous, c'était totalement anonyme. Quand les gens viennent chez nous, au bureau de la Croix-Rouge, et qu'il y a... on a une collaboration avec la Santé où on a des travailleurs sociaux du CLSC qui sont là, le cheminement se fait beaucoup plus facilement parce qu'on travaille ensemble, les travailleurs sociaux sont là, les gens n'ont pas besoin d'aller vers les structures habituelles. Il faut sortir, il faut travailler à faire en sorte de sortir... de changer les modalités de travail pour faire en sorte qu'elles soient plus à proximité des sinistrés et non pas dans les structures habituelles. Je pense que ça, c'est une des solutions. Mais également offrir la possibilité à des gens d'aller où ils veulent aller pour recevoir des soins psychosociaux, ça aussi, c'est une opportunité qu'il faudrait explorer, parce que nous, on l'a fait, vu que ce n'est pas possible de le faire autrement.

Mme St-Pierre : Vous faites référence, dans votre mémoire, à la mesure 17 du plan d'action qui avait été lancé par mon ancien collègue M. Coiteux, mesure 17, *Le choix d'une approche centrée sur le sinistré*, c'est le titre, et ça fait référence à la mise en place de centres de soutien au rétablissement de type guichets uniques. Ça, est-ce que c'est une mesure qui est comme essentielle maintenant avec ce qu'on a connu dans les dernières années et ce qu'on va connaître dans les prochaines années?

Mme Laberge (Claudie) : Pour nous, c'est une mesure essentielle. Depuis plusieurs années, on établit nos propres bureaux avec les professionnels du ministère de la Sécurité publique du rétablissement pour être à proximité, être en mesure que les gens n'aient pas besoin d'aller à deux ou trois endroits. Donc, ça, c'est très facilitant.

Je vais vous donner l'exemple de la tornade à Gatineau. Bon, c'est nous qui administrons, là, les fonds du gouvernement, là, pour les programmes d'aide. On a travaillé pour faire en sorte d'ouvrir un bureau à Gatineau où les partenaires communautaires locaux, la Santé, sont dans les mêmes locaux que nous, O.K.? Donc, on va privilégier ça, puis ça, c'est clair, on l'a déjà mentionné à plusieurs reprises au ministère, pour nous, c'est une façon de faire qui est essentielle. Puis il faut augmenter les groupes aussi, les intervenants pour qu'ils soient davantage présents, le nombre d'intervenants et la diversité des intervenants.

Mme St-Pierre : Là, je vais faire ma dernière question avant de passer la parole à ma collègue. Vous vous préparez comment, là, pour les prochains mois et prochaines... bien, ce qui s'en vient possiblement, là, parce qu'il a quand même tombé énormément de neige, là, on s'attend à ce que ne soit pas très beau à la fonte des neiges. Vous faites ça comment?

Mme Laberge (Claudie) : On fait ça comment? Comme Pascal le mentionnait tout à l'heure, on a 3 000 bénévoles au Québec, dont 1 200 qui sont spécialisés en... ce qu'on va appeler en intervention d'urgence. Donc, ils sont en mesure de rencontrer des sinistrés et d'offrir des services qui sont répartis dans 98 MRC, là, on a regroupé certaines MRC ensemble, 98 milieux. C'est certain que, les milieux urbains, on a des plus grosses équipes. Et, quand une situation comme la tornade à Gatineau ou Lac-Mégantic arrive, on débute l'intervention avec notre équipe locale, on la grossit avec toutes les équipes qui viennent de la même région, puis dans les très grands sinistres, on fait venir nos bénévoles de partout au Québec. Donc, c'est un peu comme ça qu'on fonctionne pour être capables de mobiliser une bonne partie de nos bénévoles.

M. Mathieu (Pascal) : À celle-là, j'ajouterais l'expérience de 2017, l'année 2017 a été particulièrement intense. Entre l'opération des inondations, qui étaient d'une ampleur rarement vue, et les demandeurs d'asile, je dois dire que, comme vice-président, j'ai découvert qu'on approchait dangereusement de nos limites de capacité. Alors, ce qu'on cherche à faire depuis, c'est d'augmenter la taille de notre réseau, puis on a remis à jour les formations pour nos gens. On est une OBNL, hein, on est essentiellement financés par les dons du public, alors le défi, c'est toujours la capacité financière. Mais nous, on considère qu'on a à investir constamment, principalement dans le cadre des changements climatiques. Il y a une nécessité d'augmenter notre capacité parce qu'on pourrait, un jour, avoir à nouveau à être déployés sur deux, trois urgences

à la fois ici, au Québec. Il faut se rappeler que, pendant cette année-là, j'avais des collègues des autres provinces qui étaient confrontés, par exemple, à des feux en Alberta, qui m'appelaient à l'aide à qui je n'ai pas pu envoyer grand monde parce que nous, on répondait aux besoins des Québécois ici. Alors, quand on considère ça dans un cadre large, on a une nécessité de continuer d'investir dans notre capacité.

Le Président (M. Bachand) : Merci. Mme la députée de Vaudreuil, il vous reste 1 min 30 s.

Mme Nichols : O.K. Tout simplement, la mission de la Croix-Rouge n'est pas une mission nécessairement très évidente, hein, on sait que c'est souvent dans les cas de sinistre que vous intervenez, mais c'est à quel point rassurant, par exemple, pour les sinistrés de voir la Croix-Rouge arriver. Nous, les sinistrés chez nous, le comté de Vaudreuil, se disaient : Bien, la Croix-Rouge arrive, on n'est pas... on sait qu'ils n'ont pas d'attentes, là, qu'on n'a pas à... Tu sais, ils sont là pour nous aider, on n'a pas besoin de leur fournir un papier, un document, une pièce d'identité. Ils viennent frapper chez nous parce qu'il y a des citoyens qui ne voulaient pas quitter leur domicile, c'était vraiment terrible, là. Puis je prends les dernières secondes tout simplement pour vous dire que vous avez fait un travail exceptionnel dans le comté de Vaudreuil. Et, au nom des citoyens de mon comté, un gros merci, un gros merci d'être là, un gros merci de votre mission, puis continuez votre beau travail.

Le Président (M. Bachand) : Merci, Mme la députée de Vaudreuil. Je cède la parole à Mme la députée de Duplessis pour 2 min 30 s. Mme la députée.

• (17 h 10) •

Mme Richard : Merci, M. le Président. Mesdames monsieur, moi aussi, je vais vous dire bravo pour tout le travail que vous faites. Le déploiement sur le terrain... vous êtes opérationnels, les gens ont confiance en vous, on sent qu'il n'y a pas de structure, de hiérarchie. Ce n'est pas ce qu'on voit, malheureusement... bon, notre système est fait ainsi, donc une municipalité, il y a la Sécurité publique, souvent, qui doit intervenir. Et là on va passer cette loi-là pour, par la suite, faire des règlements. Mais au-delà de la réglementation qui va arriver sur des points précis, je pense que c'est bien de vous entendre, les expériences que vous avez. Vous avez une expérience inestimable en cas de sinistre. Puis vous l'avez dit, ce n'est pas juste l'aide financière puis ce n'est pas juste l'indemnisation auxquelles les gens ont droit, là, c'est tout ce que ça comporte quand on est sinistré.

Et j'ai vu une remarque où vous dites : Former les intervenants en mesures d'urgence afin qu'ils soient efficaces sur le terrain. Est-ce que vous voulez dire qu'on manque d'intervenants formés — j'essaie de l'interpréter — ou il faudrait, je ne sais pas, faire en sorte de former déjà des intervenants bénévoles dans les milieux via, peut-être avec les municipalités, certains partenariats?

Mme Laberge (Claudie) : En fait, actuellement, il y a beaucoup à faire au niveau de la formation pour intervenir dans la période d'urgence, il y a encore du travail à faire. Il y a des moyens qui ont été mis en place, mais également les municipalités doivent faire en sorte que leurs intervenants soient mieux formés.

L'enjeu, actuellement, c'est qu'on structure puis on forme des gens pour des plans d'urgence, on ne parle pas beaucoup de plans de rétablissement. Et souvent ce ne sont pas les mêmes intervenants municipaux qui sont impliqués dans le rétablissement. Donc, en urgence, l'urbaniste, les administrateurs municipaux ne sont pas impliqués nécessairement dans l'urgence, mais, quand on est en rétablissement, les permis, le zonage, etc., pour donner un exemple, c'est les urbanistes. Mais ça prend un plan de rétablissement, puis il faut que les urbanistes sachent qu'est-ce qu'ils ont à faire pendant cette période-là, et ça, ce n'est pas tout à fait clair et ce n'est pas développé.

Mme Richard : C'est pour ça, d'ailleurs, que moi, j'aime bien quand vous dites : Offrir des services personnalisés et en continu, même plusieurs mois après le sinistre. Souvent, quand il arrive un sinistre, bon, vous, la Croix-Rouge, vous êtes connus et reconnus, on sait que vous êtes là, au niveau de différents ministères, et là tout le monde est là, même les médias sont là à nous rapporter ce qui se passe d'heure en heure, mais par la suite ça s'estompe, ça s'estompe, on en entend de moins en moins parler, mais il y a des gens qui continuent, là, eux, avec leurs problèmes. Donc, moi, j'espère, en tout cas que, comme parlementaires ici, on va tous tenir compte de ça, là. C'est du début à la fin, d'accompagner chaque personne, ce n'est pas juste parce qu'on est dans les médias jour après jour puis que, là, il y a une urgence, il y en a qui ressentent l'urgence même trois mois après, là. On en a vu, on en a entendu que, pour eux, leur situation, même trois mois plus tard, elle est encore... c'est une urgence parce qu'elle n'est pas réglée. Vous l'avez dit... (panne de son) ...pas de temps, et j'ai trouvé que c'était un bel exemple. Et c'est vrai, on le voit souvent au niveau des psychologues ou des travailleurs sociaux, les gens, on les prend en charge tout de suite, on montre qu'on est là, mais des fois ça prend des mois et même, pour certains, des années, tout dépendant du traumatisme qu'ils ont eu, hein? Bien, merci beaucoup. Merci beaucoup.

Mémoires déposés

Le Président (M. Bachand) : Merci beaucoup, Mme la députée. Merci beaucoup à vous. Avant de conclure les auditions, j'aimerais déposer deux mémoires d'organismes qui n'ont pas été entendus en consultations publiques, soit le Bureau d'assurance du Canada et l'Union des municipalités du Québec.

Cela dit, encore une fois merci beaucoup d'être là, d'être ici, mais d'être là aussi sur le terrain, c'est très, très apprécié.

Cela dit, la commission ajourne ses travaux sine die. Merci.

(Fin de la séance à 17 h 14)