



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SIXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente des institutions

Le mardi 4 septembre 2001— Vol. 37 N° 34

**Audition du Protecteur du citoyen dans le cadre
de l'examen de son rapport annuel 2000-2001**

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

QUÉBEC

2016
1001
B3
Comm.
E 101/03
18
E 13
02
Reak.

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

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

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

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des institutions

Le mardi 4 septembre 2001

Table des matières

| | |
|---|----|
| Remarques préliminaires | |
| M. Roger Bertrand, président | 1 |
| M. Henri-François Gautrin | 1 |
| M. Jacques Côté | 1 |
| Exposé de la protectrice du citoyen | |
| Mme Pauline Champoux-Lesage | 2 |
| Discussion générale | 4 |
| Mandat de surveillance de l'administration gouvernementale | 5 |
| Protection des personnes âgées dans le réseau de la santé | 7 |
| Suivi des recommandations | 7 |
| Accès aux soins de santé dans les régions éloignées | 8 |
| Protection des personnes âgées dans le réseau de la santé (suite) | 9 |
| Suivi des recommandations (suite) | 9 |
| Traitement des rapports déposés à l'Assemblée nationale | 10 |
| Coordination des modes d'intervention des ombudsmans au Québec | 11 |
| Mandat de surveillance de l'administration gouvernementale (suite) | 12 |
| Application de la Loi sur la protection des non-fumeurs | 12 |
| Application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels | 13 |
| Mise en application du pacte social | 13 |
| Réclamations refusées | 14 |
| Relations avec le Curateur public | 14 |
| Mise en application du pacte social (suite) | 14 |
| Relations avec le Curateur public (suite) | 14 |
| Mise en application du pacte social (suite) | 14 |
| Réclamations refusées (suite) | 14 |
| Mise en application du pacte social (suite) | 15 |
| Secteurs d'intervention prioritaires | 15 |
| Publication du rapport sur le milieu carcéral | 16 |
| Effets du libre-échange sur les services publics | 17 |
| Juridiction sur les organismes de surveillance | 18 |
| Relations avec le Conseil du trésor dans le contexte budgétaire | 19 |
| Statut des employés | 19 |
| Mise en oeuvre du plan stratégique | 21 |
| Perception du rôle du Protecteur du citoyen | 21 |
| Liens avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse | 22 |
| Remarques finales | 23 |
| Mme Pauline Champoux-Lesage | 23 |
| M. Henri-François Gautrin | 23 |
| M. Jacques Côté | 23 |
| Mme Michèle Lamquin-Éthier | 24 |
| M. Roger Bertrand, président | 24 |

Autres intervenants

M. Marc Boulianne, président suppléant

- * Mme Lucie Lavoie, bureau du Protecteur du citoyen
- * Mme Micheline McNicoll, idem
- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 4 septembre 2001

**Audition du Protecteur du citoyen dans le cadre
de l'examen de son rapport annuel 2000-2001**

(Dix heures onze minutes)

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): À l'ordre, s'il vous plaît! La commission des institutions entreprend ses travaux dans le cadre du mandat relatif à entendre le Protecteur du citoyen, en application de l'article 294.1 de notre règlement.

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

Le Secrétaire: Oui, M. le Président. Mme Barbeau (Vanier) remplace M. Jutras (Drummond).

Remarques préliminaires

M. Roger Bertrand, président

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Très bien. Alors, notre collègue va se joindre à nous dans quelques minutes. Néanmoins, nous avons quorum et nous allons procéder. J'aimerais, au nom des membres de la commission, souhaiter la bienvenue à Mme la protectrice du citoyen, Mme Pauline Champoux-Lesage. Bienvenue, Mme Pauline Champoux-Lesage. Je vais vous laisser le plaisir de nous présenter les personnes qui vous accompagnent. Mais, avant de procéder, avant de vous donner la parole et de procéder à l'étape des remarques préliminaires, vous me permettez de situer le contexte dans lequel nous tenions, comme membres de cette commission, à rencontrer la protectrice du citoyen.

Il nous apparaissait important, en effet, au tout début de votre mandat, d'une part, de vous laisser ne serait-ce que quelques semaines ou quelques mois pour entrer dans vos nouvelles fonctions et vous permettre de faire le tour du jardin, mais, en même temps, dès le début de votre mandat, de pouvoir vous rencontrer, de même que les personnes qui vous accompagnent, pour un échange, je dirais, d'ensemble sur soit le rôle, soit les priorités de la protectrice du citoyen à ce moment-ci, et de façon à nous permettre éventuellement, selon le besoin, je dirais, mais de se rencontrer plus régulièrement, dans la mesure où mutuellement nous pourrions le souhaiter, et ceci, au-delà, je dirais, par exemple, des choses qui sont déjà prévues à l'agenda, comme le dépôt périodique de votre rapport.

S'il advenait qu'il y ait des sujets, par exemple, sur lesquels, avec les législateurs, vous souhaitiez aller plus loin, approfondir les choses, des sujets sur lesquels nous estimions pouvoir avoir une valeur ajoutée, je peux vous garantir l'intérêt des membres de la commission, donc, à se donner cette discipline de se rencontrer au besoin et, si possible, périodiquement, certainement en tout cas plus fréquemment qu'on l'a fait jusqu'à présent, au cours des dernières années. Donc, ceci pour introduire de façon globale l'objectif de cette rencontre.

Et, en ce qui regarde l'organisation des travaux, je rappelle que nous sommes réunis jusqu'à 12 h 30, qu'habituellement nous permettons aux membres de la commission d'y aller de quelques remarques préliminaires. Et nous pourrions par la suite vous inviter à prendre la parole, et par la suite s'enchaînerait la période d'échanges. Est-ce que ça va comme ça? Très bien. Alors donc, nous abordons l'étape des remarques préliminaires. À ce moment-ci, M. le vice-président de la commission et député de Verdun.

M. Henri-François Gautrin

M. Gautrin: M. le Président, je vous remercie. Très brièvement, parce que je pense que la majeure partie du temps devrait être consacrée aux échanges avec le Protecteur du citoyen, je voudrais d'abord saluer la nouvelle protectrice du citoyen, signaler que nous avons eu son plan stratégique. Comme vous, M. le Président, j'ai l'impression qu'on pourrait peut-être échanger quant à un nouveau type de rapport entre le Protecteur du citoyen et les parlementaires.

Je voudrais aussi signaler que, du côté de l'opposition, la porte-parole qui touchait les dossiers propres au Protecteur du citoyen, la députée de Mégantic-Compton, ne peut pas être présente aujourd'hui pour des raisons de santé. Elle tient à s'en excuser envers la commission et envers le Protecteur du citoyen. Ce n'est pas un manque d'intérêt, et nous allons essayer de la remplacer au mieux de nos connaissances.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): D'autres interventions? Oui, M. le député de Dubuc.

M. Jacques Côté

M. Côté (Dubuc): Merci, M. le Président. Alors, à l'instar de mon collègue de Verdun, permettez-moi, Mme Champoux-Lesage, de vous souhaiter la bienvenue et de vous féliciter pour votre nomination comme nouvelle protectrice.

Je pense que la réunion que nous avons ce matin est intéressante, en ce sens qu'elle va nous permettre justement d'échanger ensemble sur vos différentes orientations du Protecteur du citoyen, compte tenu qu'il y a eu quand même, dernièrement ou il y a quelques mois, certains rapports qui ont quand même été... qui ont été importants et qui ont soulevé aussi certaines problématiques en regard des relations entre les citoyens et l'État. Et, dans ce sens-là, je pense que les échanges que nous aurons vont sûrement être bénéfiques pour le citoyen surtout — je pense que c'est là l'important — et pour nous également, comme parlementaires, parce que ça va servir également à améliorer aussi les relations que nous pourrions avoir ensemble, et, comme le disait le président, en espérant que nous pourrions nous rencontrer encore beaucoup.

plus souvent que nous le faisons présentement. Alors, je vous remercie.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Merci, cher collègue. Alors, Mme Champoux-Lesage, vous avez la parole. Je vous invite bien sûr à nous présenter les personnes qui vous accompagnent.

Exposé de la protectrice du citoyen

Mme Pauline Champoux-Lesage

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Je vous remercie, M. le Président. Alors, je suis accompagnée, à ma gauche, de Me Lucie Lavoie, qui est l'adjointe à la protectrice; de Mme Céline Goyette, qui est la directrice générale des enquêtes; de Me Micheline McNicoll, qui est la commissaire à la qualité des services chez nous; de M. André Sasseville, qui est secrétaire général et responsable plus particulièrement de tout le volet des relations internationales; de M. Robert Guay, qui est directeur adjoint aux enquêtes au bureau de Montréal; et de M. Guy MacDonald, qui est un délégué d'expérience chez le Protecteur du citoyen.

Alors, je suis très heureuse de l'occasion que vous m'offrez d'une première rencontre avec les membres de la commission des institutions. Comme vous le savez, je suis en poste depuis janvier dernier, donc huit mois. Ça peut paraître long; pour moi, ça m'a paru court. Alors, je n'ai pas accompli encore un cycle annuel complet, mais je crois tout de même pouvoir vous faire part de la manière dont j'entends exercer le mandat qui m'a été confié, ayant consacré mes trois premiers mois à concevoir, avec mes collaborateurs et collaboratrices, notre plan stratégique.

Comme vous le savez — c'est un bref rappel — la mission qui m'est confiée en est une de surveillance de l'administration publique. Je suis d'abord chargée de recevoir les plaintes des citoyennes et des citoyens qui se croient lésés, mais je peux aussi agir de ma propre initiative si j'ai de bonnes raisons de croire qu'une personne ou qu'un groupe de personnes a été lésé ou pourrait l'être. J'agis également dans le but de prévenir des injustices, des préjudices, ce qui m'amène à faire des propositions pour éliminer des sources potentielles de problèmes. J'interviens en pure prévention, par exemple, en commentant certains projets de loi.

De tout temps, je crois, le Protecteur du citoyen a affecté la majorité de ses ressources au traitement des plaintes individuelles des citoyens. Mais, au cours des années quatre-vingt, un examen global des interventions a permis de constater que les mêmes problèmes se répétaient malgré des interventions renouvelées. Ce diagnostic a fait ressortir les limites de la seule action en vue de la réparation des cas individuels. C'est le début des interventions que l'on a qualifiées de systémiques, dont un bon nombre ont donné lieu à des rapports publics, dont vous avez été saisis, bien sûr.

Depuis 1987, la Loi sur le Protecteur du citoyen lui permet de commenter toute réforme législative, réglementaire ou administrative en vue de remédier à des situations qui sont potentiellement préjudiciables, et ceci, à la lumière des enseignements que nous tirons de nos interventions ou encore pour proposer des améliorations.

C'est ce que nous avons fait dernièrement dans le cas du projet de loi pour la création d'un protecteur des usagers dans le réseau de la santé.

Après plus de 30 ans d'existence, le Protecteur du citoyen a développé une expertise qui est non négligeable, pour laquelle d'ailleurs nous sommes de plus en plus sollicités. Le ministère de la Sécurité publique a récemment, par exemple, demandé mon avis sur le rapport Corbeau, et les services correctionnels nous ont consultés formellement sur trois projets de politique institutionnelle.

● (10 h 20) ●

L'action du Protecteur du citoyen s'inscrit par ailleurs dans un contexte que l'on pourrait qualifier d'un contexte en évolution. La Loi sur la justice administrative et la Loi sur l'administration publique créent de nouvelles obligations aux administrations publiques à l'égard des citoyens. Les déclarations de services aux citoyens, les plans stratégiques des ministères et organismes sont des engagements publics dont ils auront à répondre. Tout cela nous fournit à nous des instruments de lecture nouveaux nous permettant de mesurer l'évolution de la qualité des services.

Je crois que mon rôle — notre rôle, parce que je le partage avec plusieurs collaborateurs et collaboratrices — est aussi appelé à évoluer. J'aimerais, pour ma part, au-delà des nécessaires interventions auprès des ministères et organismes, pouvoir mener certaines réflexions, faire des lectures plus horizontales de phénomènes ou de tendances en émergence. Veiller au grain, en somme. M'assurer, par exemple, que les principes admis de justice administrative ne soient pas érodés par des actions sectorielles, ou réfléchir à des problématiques plus globales, peut-être en lien avec la mondialisation et ses effets sur la gestion de l'administration.

Dans mon plan stratégique, j'ai d'abord réaffirmé mon engagement à l'égard du service direct aux citoyens. Si nous avons des exigences à l'endroit de l'administration publique, il serait pour le moins particulier que, chez la protectrice, nous n'ayons pas les mêmes exigences, exigences au regard de la célérité des services offerts, de la courtoisie, de l'équité dans le traitement des demandes. Alors, pour ce faire, il nous faut, nous aussi, bien connaître les attentes des citoyens à notre endroit et aussi faire davantage connaître notre rôle et les services que nous offrons.

Je fais une petite parenthèse pour dire que j'ai rencontré un journaliste de médias régionaux, dans la région de Montréal, et qui ne savait pas ce qu'était le rôle du Protecteur du citoyen. Et c'est à la suite d'une rubrique que nous rendons publique qu'il s'est intéressé à l'institution. Alors, je pense qu'il y a un besoin de faire connaître davantage le rôle et les services qu'offre le Protecteur du citoyen. En plus, comme il y a plusieurs mécanismes de recours qui existent, il y a encore beaucoup de confusion entre le rôle que joue l'Office de la protection du consommateur, la Commission des droits, le Protecteur du citoyen, par exemple. C'est pas clair dans la population, quel est rôle et le mandat de chacun.

J'ai aussi exprimé la volonté de mettre l'accent sur une approche davantage préventive et proactive, prévenir plutôt que guérir, en somme. Alors, pour ce

faire je souhaite accroître la collaboration avec les ministères et organismes en suscitant des rencontres pour discuter de questions d'intérêt commun et aussi en offrant notre expertise, en leur fournissant aussi de la rétroinformation sur les interventions de la protectrice, qui les concernent.

Nous menons actuellement des expériences qui se révèlent porteuses dans au moins trois secteurs. Avec les services correctionnels, par exemple, nous terminons un travail d'évaluation des systèmes de gestion des plaintes dans les prisons, et le rapport, élaboré conjointement, sera soumis à l'attention des autorités institutionnelles. Cette façon de faire permet de trouver des pistes d'amélioration intéressantes au bénéfice des citoyens qui sont détenus.

Une autre expérience concerne l'aide financière aux études. À la suite du rapport qui a été produit l'an dernier, les personnes responsables de dossier de l'aide financière chez nous et la Direction de l'aide financière aux études au ministère de l'Éducation ont tenu des rencontres de discussion pour donner suite à nos recommandations, et un changement législatif a même été apporté et d'autres solutions sont en voie d'être trouvées. Nous participons aussi à un comité avec le ministère du Revenu.

Il résulte de ces échanges des effets positifs. Par exemple, on nous consulte davantage sur des politiques qui sont en élaboration ou encore si un ministère ou un organisme est à prendre une orientation. Donc, ils demandent si c'est conforme à ce que nous préconisons.

Mon expérience de pédagogie m'a appris que, lorsque les personnes saisissent mieux le sens des choses, elles retiennent mieux. Je trouve donc essentiel de partager et de faire partager les valeurs dont nous faisons la promotion: la transparence, la justice, l'équité, le respect du citoyen, toutes valeurs qui sont, comme vous le savez, énoncées dans le pacte social qu'avait préparé mon prédécesseur et qui a été rendu public déjà en 1994. Alors, je pense que c'est un outil qui peut bien servir les ministères et organismes.

Mon objectif est que le citoyen puisse d'abord trouver réponse à ses besoins dans chaque ministère et organisme, qui sont les premiers responsables de la qualité du service offert aux citoyens, ce qui est l'esprit même de la nouvelle Loi sur l'administration publique. Et en ce sens je souhaite continuer de promouvoir et de soutenir le traitement des plaintes au sein même de ces ministères et organismes, promouvoir le développement de bureaux de plaintes ou de tout autre mécanisme similaire, mais que ce soit de véritables lieux de recours. Je compte mettre à leur disposition dès cet automne un document présentant les conditions nécessaires à la mise sur pied d'un bureau de plaintes efficace. Il est important que de tels bureaux ou mécanismes respectent un certain nombre de critères. Il faut que les personnes responsables de ces bureaux soient investies d'une réelle autorité pour agir... pour pouvoir agir efficacement, et surtout que la plus haute autorité leur accorde un statut.

Je n'ai pas l'intention de référer des citoyens aux ministères et organismes sans m'assurer qu'ils reçoivent toute l'attention requise, donc cela nous imposera, à nous, de suivre les personnes que nous référons, les

cas que nous référons dans les ministères et organismes.

Je compte bien sûr aussi poursuivre l'exercice de mon rôle conseil auprès des parlementaires, ça me semble essentiel, donc intervenir auprès des ministres et députés pour les alerter, au besoin, au sujet de certains choix, qu'on le fasse par voie de lettre, de mémoire ou de présence en commission parlementaire. C'est ce que nous avons fait récemment auprès du ministre des Transports, c'est ce que nous avons fait auprès du ministre du Revenu, du ministre de la Santé et des Services sociaux, le ministre du Revenu au regard de la confidentialité, par exemple.

Et mes interventions ont toujours pour but de prévenir les injustices, de protéger les droits, d'assurer un traitement équitable à tous les citoyens. Donc, tâcher d'intervenir avant pour éviter les plaintes après. À la blague on se disait: Il serait intéressant d'être évalué sur la décroissance des plaintes qui nous sont adressées au ministère... au... chez le Protecteur du citoyen. Parce que, si on fait bien notre travail, s'il y a une véritable collaboration qui s'instaure, c'est le citoyen qui sera mieux servi dès sa demande de service au sein du ministère ou de l'organisme.

Je compte aussi suivre attentivement la mise en oeuvre de mes recommandations. Comme vous le savez, le pouvoir de recommandation est le seul... mon seul véritable outil d'intervention. Je veux donc tenter de faire des recommandations qui sont précises, ciblées et de les bien appuyer pour favoriser la décision des ministères et organismes et aussi la mise en oeuvre de correctifs qui soient prioritaires.

Je compte enfin continuer de promouvoir les valeurs démocratiques en contribuant au développement de l'ombudsmanship. Le Québec, comme vous le savez, depuis la réunion des ministres de la Justice, en 1995, au Caire, le Sommet de Hanoï, en 1997, à Moncton, en 1999 et à Bamako, en 2000, s'implique davantage dans le développement de l'état de droit, la défense des droits de l'homme et dans la promotion d'institutions vouées à la promotion des droits.

De son côté la protectrice du citoyen, comme autorité publique indépendante, participe aussi à cette action de promotion des droits, à cette action internationale. Cela se concrétise, notamment, par une participation aux activités de deux regroupements majeurs, soit l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie et l'Institut international de l'ombudsman, qui est l'organisation mondiale des ombudsmans. J'ai d'ailleurs le plaisir de vous informer que le Québec sera l'hôte en 2004 du congrès de l'Institut international des ombudsmans. C'est un événement qui se tient tous les quatre ans et qui réunit des représentants des cinq continents.

L'expertise du Québec est parfois aussi sollicité pour accueillir des dirigeants ou du personnel de bureaux d'ombudsman ou de médiateurs qui sont à mettre en place leur organisation ou l'organisation de leurs services ou encore, comme récemment, le Cambodge, pour discuter de notre loi dont ils veulent s'inspirer.

Ces rencontres et ces échanges nous permettent de partager nos expériences, de réfléchir sur la meilleure manière d'agir et de soutenir les États plus démunis en les accompagnant et en leur fournissant de l'aide.

Compte tenu du rôle qui est le mien et du relatif isolement inhérent à une telle fonction, il me semble primordial de développer de la solidarité avec des collègues investis des mêmes responsabilités.

Je profite de l'occasion pour rappeler que le Québec sera l'hôte, la semaine prochaine, cette fois-ci, du congrès de l'Association des ombudsmans du Canada. Le président de l'Assemblée nationale, M. Jean-Pierre Charbonneau, a gracieusement accepté de recevoir les participants au congrès lors d'une réception à l'Assemblée nationale. Et le dernier congrès des ombudsmans du Canada à s'être tenu au Québec remonte à 1989.

Je voudrais enfin soumettre à votre attention deux points particuliers que certains de mes prédécesseurs ont abordés mais qui n'ont pas eu de suite. Il s'agit de deux éléments touchant le fonctionnement de l'institution que je dirige.

D'abord, le fait que mon budget soit sous la gouverne du Conseil du trésor plutôt que de l'Assemblée nationale. Il me semble qu'il y a là une entorse au principe d'indépendance et que ma situation devrait être la même que celle du Vérificateur général. Je crois d'ailleurs que cette commission a déjà donné son aval à une telle demande.

Le second point touche mon personnel. Comme vous le savez, il ne fait pas partie de la fonction publique et n'a donc pas de possibilité de mobilité à moins qu'il ne soit issu du secteur public. Une telle situation a des effets pervers tant pour la direction, qui est en quelque sorte contrainte de faire avec, que pour les employés qui n'ont guère de perspective d'avancement ou de changement, puisque c'est une organisation, vous le savez, chez le Protecteur, relativement modeste, moins de 100 personnes, 85 personnes.

● (10 h 30) ●

À mon arrivée en fonction, j'ai remarqué combien cette situation pouvait être d'abord génératrice de frustrations et j'ai rapidement été interpellée par des membres du personnel pour la changer. Je compte donc y réfléchir et tenter de trouver une proposition qui soit acceptable à soumettre au gouvernement. Ça me semble essentiel pour assurer le renouvellement de l'institution.

Alors, en conclusion, avant de débiter nos échanges, j'aimerais vous dire à quel point j'ai été touchée par la confiance qui m'a été accordée par les membres de l'Assemblée nationale et que je compte m'en montrer digne. Je suis secondée dans mon travail par du personnel qualifié, mais, plus important, et c'est ce qui m'a particulièrement frappée en arrivant chez le Protecteur du citoyen, par des personnes qui sont engagées à la cause. Mon adjointe, Mme Lavoie, jouit d'une longue expérience chez le Protecteur du citoyen, tout comme plusieurs personnes qui m'accompagnent aujourd'hui, particulièrement Mme McNicoll et M. MacDonald, entre autres, qui sont de vieux routiers de Protecteur du citoyen. Alors, je peux vous assurer que la mission que l'Assemblée nationale me confie sera remplie avec beaucoup d'enthousiasme et de détermination.

Alors, je vous remercie et je suis disponible avec mes collaborateurs et collaboratrices pour échanger avec vous.

Discussion générale

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Merci, Madame la protectrice du citoyen. Je pense que c'est un premier énoncé fort intéressant pour les membres de la commission, plusieurs sujets qui me semblent être fort intéressants à fouiller, notamment sur la question de réflexion horizontale, parce que certains sujets peuvent avoir un impact important sur l'avenir, au fond, de nos concitoyens, sur leurs conditions de vie.

Vous vous souciez, par exemple, de la mondialisation. Vous savez peut-être que c'est un sujet sur lequel la commission des institutions s'est déjà penchée et que la commission s'est donné pratiquement comme mandat permanent de continuer à suivre cette question. Et il est dans notre plan de travail de rencontrer bientôt les représentants de l'Office des professions afin d'avoir leur opinion sur l'impact, par exemple, d'une éventuelle zone de libre-échange des Amériques sur notre régime professionnel, et je pense que ça a un impact direct également sur les citoyens éventuellement, et d'autres sujets également de cet ordre.

Je note également votre intérêt à l'égard des mécanismes de plaintes à l'intérieur des différentes organisations gouvernementales et, j'imagine aussi, paragouvernementales. On sait qu'il en existe déjà. En tout cas, je souhaiterais qu'on ait le temps peut-être de fouiller un peu cette question ultérieurement: Dans ce qui existe déjà, quel est votre diagnostic? Comment peut-on améliorer les mécanismes actuels?

Vos attentes par rapport aux parlementaires, je pense que c'est une question que j'aimerais également qu'on puisse fouiller davantage avec vous. Vous nous avez donné des exemples, à titre d'illustration, d'échanges que vous avez pu avoir avec certains de nos collègues députés ministres, mais je pense qu'on pourrait souhaiter également que des échanges et une collaboration renforcée puissent être observés entre votre organisation et les députés eux-mêmes, qui ont un peu un rôle, d'une certaine façon, de protecteur du citoyen aussi, à leur façon.

Le suivi des recommandations du Protecteur du citoyen est également un sujet important que je souhaiterais pouvoir avoir l'occasion d'aborder dans cette demi-journée.

Toute la question également, qui peut être abordée aussi de façon plus large aussi, quand vous dites: Notre personnel ne fait pas partie de la fonction publique, ce qui peut causer des problèmes au niveau du renouvellement. Je crois comprendre que c'est également le cas d'autres organisations. J'ai été l'observateur privilégié de ce côté en ce qui regarde le réseau de l'éducation, où j'ai pu constater une incapacité à peu près totale de mobilité entre les commissions scolaires pour des enseignants, par exemple, qui en sont à leur vingtième ou vingt-cinquième année de progression. Souvent la mobilité est une façon d'aller enrichir le milieu et de s'enrichir soi-même et de se redynamiser. Alors, je pense que c'est un sujet également important.

Bref, je ne voudrais pas en initier un pour l'instant mais davantage laisser la parole à mes collègues. Et je reviendrai au besoin avec ces sujets-là ultérieurement. À ce moment-ci, M. le vice-président de la commission et député de Verdun a demandé la parole.

Mandat de surveillance de l'administration gouvernementale

M. Gauthrin: Je vous remercie, M. le Président. Donc, je vais aborder une dimension de votre plan. de votre plan stratégique. Le Protecteur du citoyen a un double rôle, et vous le dites très clairement à l'intérieur de votre plan stratégique, celui d'être le... le statut ultime pour la personne qui est prise, aux prises avec la lourdeur de l'administration. Et, dans votre rapport, vous signalez votre action dans des cas individuels.

Il y a une deuxième dimension qui est en train de se développer de plus en plus, qui est de dire... Et je voulais... Vous en parlez dans votre plan stratégique. Votre prédécesseur aussi en avait parlé. Dans un programme gouvernemental, il y a bien sûr des impératifs économiques, il y a des impératifs d'efficacité... il y a des impératifs d'efficience, mais il y a aussi des impératifs d'efficacité. Je me permets de vous citer une phrase de la page 20, de votre prédécesseur, et je vous dirais une phrase que vous avez citée aussi: «C'est l'efficacité qui doit primer sur l'efficience et l'économie. À quoi sert-il [...] d'administrer un programme public avec efficience et à moindre coût, si les citoyens, ultimement, ne reçoivent pas de façon appropriée les services auxquels ils ont droit?»

De même nature, dans votre rapport en page 5, dernier paragraphe, vous dites: «La lutte contre le déficit et l'urgence d'assainir les finances publiques ont ébranlé des acquis sociaux et conduit à des réformes de programmes comme ceux de la santé et des prestations sociales. Le Protecteur du citoyen a été témoin à maintes reprises des conséquences résultant de décisions fondées uniquement sur des critères d'économie et d'efficience au détriment des besoins de la population.»

Alors, ma question. Et c'est un échange que je pourrai lancer. Vous êtes nouvelle protectrice — alors, c'est le Protecteur, et vous êtes la protectrice — nouvelle protectrice du citoyen, et on peut établir, M. le Président, des modes de fonctionnement. Ma perception — et j'espère, je pense que vous partagez aussi ce point de vue là — c'est que, si le Vérificateur général a comme fonction de surveiller la dimension d'efficience, et d'économie, et d'allocation des budgets d'une manière le plus appropriée possible, vous avez, en similitude, la responsabilité, d'après moi, de surveiller l'efficacité en quelque sorte des programmes qui sont mis sur pied. Et, dans ces échanges qu'on aura...

Vos rapports, d'après moi, et les rapports même de votre prédécesseur ne nous font pas assez sentir ou mesurer jusqu'à quel point on atteint ou on n'atteint pas cette question-là. Vous citez des cas individuels, dans le rapport... votre prédécesseur citait des cas individuels. Je me pose la question et je me demande jusqu'à quel point vos rapports ne pourraient pas avoir la même forme que le rapport du Vérificateur général, mutandis, mutandis, bien sûr, dans lequel vous auriez des recommandations précises, la réaction à vos recommandations du ministère, ou de l'organisme concerné, ou des organismes concernés, et que ceci soit transmis constamment aux parlementaires.

Parce que, comme vous le soulevez parfaitement, M. le Président, tout à l'heure, vous pouvez intervenir d'une manière préventive auprès des ministres

du gouvernement, mais les parlementaires ne savent pas ce que vous faites. Et on a un peu l'impression, du moins, nous, on a un peu l'impression que vous avez été particulièrement silencieuse depuis votre nomination, comparé à ce qu'était votre prédécesseur. Ce n'est pas une critique, c'est... Je comprends que vous devez vous mettre en fonction.

Mais est-ce qu'on pourrait pas s'attendre, de votre point de vue — et c'est peut-être ce que vous avez comme objectif, mais je voudrais des précisions de votre part — que vous ayez une fonction semblable à celle du Vérificateur général dans cette dimension d'efficacité et que vos rapports en tiennent compte plus qu'ils n'en tenaient compte? Je comprends que c'est important de dire: Il s'est passé telle et telle chose. C'est des cas individuels. Parce que, évidemment, l'efficacité n'est pas quantifiable, elle est... c'est au niveau du qualitatif. Mais que vous ayez aussi le pouvoir d'aller vérifier si tel programme est bien efficace, comme le Vérificateur général décide au début de son année de dire: Je vais m'intéresser, par exemple, à tel — prenons le cas de votre ancien ministère — au ministère... à la direction des... telle direction du ministère de l'Éducation, que, vous, vous fassiez la même chose, est-ce que c'est quelque chose que... Est-ce que vous entrevoyez votre mandat de cette manière-là?

Mme Champoux-Lesage (Pauline): D'abord, comme je l'évoquais tout à l'heure, la tradition ou la pratique a été d'abord de répondre aux demandes individuelles des citoyens.

M. Gauthrin: Je ne conteste pas ça, hein?

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Maintenant, j'aimerais peut-être apporter une précision. La manière d'agir de façon préventive que j'évoquais avec les... soit en participant aux commissions parlementaires ou en faisant la critique des projets de loi: à chaque fois où je fais une intervention auprès des députés ministres, comme vous évoquez, vous avez copie comme responsables des membres de l'institution. Je m'en fais un devoir. Autrement dit, la commission des institutions reçoit... et je crois que vous avez dû recevoir quand même plusieurs de mes commentaires depuis janvier, même si vous dites qu'on n'a pas... parce que nous sommes intervenus sur plusieurs, plusieurs projets de loi. Et d'ailleurs il y en a quelques-uns qui ont fait la une des journaux. Mais, ça, ça me semble agir de façon systémique. Ce que vous...

M. Gauthrin: Est-ce que je peux me permettre de préciser?

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Oui.

M. Gauthrin: De préciser. Je croyais que... Évidemment, il y a des interventions que vous faisiez au niveau législatif, mais j'avais cru comprendre dans votre présentation que vous étiez intervenus aussi au niveau administratif, c'est-à-dire que vous étiez intervenus auprès des ministères pour corriger certaines politiques administratives. C'était...

● (10 h 40) ●

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Généralement, ça se fait pour régler les cas individuels. Il arrive que nous intervenons en termes de commentaires ou de propositions qui nous sont faites par des... Des ministères nous consultent pour savoir si telle politique administrative est adéquate ou pas. J'ai donné quelques exemples tout à l'heure, là.

Ma préoccupation, ce serait, oui, d'essayer d'avoir une approche plus... encore davantage mettre l'accent sur l'approche systémique, systémique voulant dire: Est-ce qu'on regarde l'économie générale d'un programme ou de... C'est ce qui a été fait dans le cas des pensions alimentaires, c'est ce qui a été fait dans le cas de l'aide financière. C'est ce genre de travail qui est fait. Et je pense que, dans les rapports annuels, bien sûr, il y a beaucoup de cas individuels, mais il y a aussi, quand on en fait la lecture, des cas qui sont davantage une critique plus générale d'un programme. Et ça, on essaie de le faire, mais c'est... Il faut arriver à avoir un équilibre, finalement, pour réaliser la mission qui m'est confiée de répondre à la fois aux demandes des citoyens qui s'adressent à nous et mener ce type d'études ou de recherches.

M. Gauthrin: Je comprends bien, mais je voudrais quand même... Je suis sûr que vous avez, du moins dans vos anciennes fonctions, eu la chance de regarder les rapports du Vérificateur général. Le Vérificateur général associe à chaque recommandation qu'il fait un commentaire de l'organisme concerné qui dit: Je suis d'accord ou je suis pas d'accord, ou je vais faire telle et telle correction, ou, oui, vous avez raison, Vérificateur général, je m'engage à faire les corrections. Et souvent vous avez, dans les rapports du Vérificateur général, par exemple, deux ans après... qui est le suivi de ces recommandations, et il dit: Bravo, le ministère a suivi mes recommandations ou n'a pas suivi mes recommandations, le cas échéant. Je souhaiterais, moi, avoir le même type d'éléments...

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Je comprends très bien.

M. Gauthrin: ...dans le rapport et le même type de suivi de vos recommandations. Je reviendrai plus tard sur les recommandations qui ont pas été suivies. Mais ça permettrait, pour nous, parlementaires, de... Parce que vous êtes un peu notre bras, hein? Il faut que... Vous êtes le bras des citoyens, mais vous êtes aussi notre bras en ce qui concerne l'efficacité des programmes.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): C'est ce que je prévois, ce que j'avais indiqué dans le plan stratégique...

M. Gauthrin: C'est ce que j'ai cru comprendre.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): ...quand je dis qu'on veut suivre davantage. Nous voudrions nous donner... D'abord, je pense, il faut remplir trois ou quatre conditions, c'est-à-dire avoir ciblé mieux nos recommandations — c'est sûr que, quand il y a des... — cibler les recommandations en termes de

priorités peut-être, s'assurer lesquelles sont essentielles pour corriger les préjudices. Et on voudrait avoir un tableau de bord de suivi, justement, quand on fait des rapports aux... Et on pourrait introduire... Je trouve que c'est une proposition qui est très intéressante, de l'introduire dans nos rapports annuels. Je comprends bien.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): M. le député de Dubuc.

M. Côté (Dubuc): Merci, M. le Président. Alors, toujours dans la même veine, au sujet de la politique générale du Protecteur du citoyen, on a toujours eu... bien, peut-être pas l'impression, mais je pense que c'était la réalité aussi, que le Protecteur du citoyen agissait de façon réparatrice, d'une façon réparatrice pour des torts ou des... causés à des citoyens.

Là, vous parlez, c'est un virage que vous nous faites, là, que vous nous annoncez, vous parlez que vous allez agir maintenant de façon préventive. Alors, c'est la prévention plutôt que la réparation. De quelle façon vous allez... Je veux revenir sur ce que M. le député de Verdun disait. Comment cette prévention-là vous allez l'appliquer dans les faits? Est-ce que les nouvelles unités autonomes de service, par exemple, avec leur déclaration de services aux citoyens, est-ce que vous allez vous servir de ça pour appliquer vos nouvelles politiques? Ou encore, est-ce que vous auriez besoin qu'on vous donne encore des pouvoirs sur des organismes que vous n'avez pas? Par exemple, je pense à Hydro-Québec. On a vu dernièrement le problème des factures puis tout ce qui est arrivé, les réclamations. J'aimerais vous entendre un petit peu là-dessus.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Bien, d'une part, je pense qu'on veut pas négliger la fonction réparatrice. Je pense qu'il faut être à l'affût puis être capable de répondre aux citoyens qui s'adressent à nous puis qui considèrent qu'ils ont été lésés. On va continuer de le faire. Mais ce qu'on souhaiterait... Écoutez, c'est pas un... C'est un virage, c'est-à-dire que c'est un virage qui était déjà entrepris. Mais je pense qu'on sera plus efficace si on est capable d'intervenir de manière préventive, c'est-à-dire voir venir les choses, analyser avant que les problèmes ne se posent. Alors, c'est le sens de l'intervention de manière préventive.

Alors, bien sûr, les déclarations de services, pour nous, sont éclairantes, ça nous donne un certain nombre... C'est ce que je dis, ce sont des outils de lecture intéressants pour nous quand, par exemple... si on demande à un organisme ou à un ministère d'apporter telle ou telle correction puis qu'il nous répond non, bien, on dit: Pourtant, dans votre... les principes que vous énoncez dans vos déclarations de services, les engagements que vous avez pris, vous ne les respectez pas. Alors, pour nous, c'est sûr, que ce sont des outils importants pour pouvoir agir auprès des ministères et organismes, au même titre que certains plans stratégiques, pas tous, ça dépend de la nature des activités menées par les ministères, mais, je pense, particulièrement aux ministères qui donnent des services directs à la population.

Protection des personnes âgées dans le réseau de la santé

M. Côté (Dubuc): Bon, justement, il y a des orientations ministérielles, par exemple, je pense, sur les services offerts aux personnes âgées en perte d'autonomie. Bon. Est-ce que vous allez être proactifs dans cette façon-là ou si vous allez attendre d'avoir des plaintes? Comment pouvez-vous être proactifs versus les personnes âgées en perte d'autonomie, par exemple, dont certaines peut-être, probablement l'exception, souffrent de manque de services à certains égards ou... C'est ça que j'aimerais que...

Vous avez parlé tantôt: On va mettre sur pied des bureaux de plaintes. Mais vous pouvez pas mettre sur pied des bureaux de plaintes dans tous les établissements de santé au Québec, ou des choses comme ça, parce que...

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Non. J'aimerais apporter une précision, M. le député.

M. Côté (Dubuc): Oui.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): J'ai pas dit qu'on va mettre sur pied. On souhaite que tous les organismes qui sont au service de la population puissent avoir des mécanismes de plaintes.

Deuxièmement, les cas auxquels vous référez, ce sont des cas qui relèvent du ministère de la Santé et des Services sociaux, du réseau, réseau sur lequel nous n'avons pas compétence pour l'instant. C'est pour ça que nous sommes intervenus quand il a été question d'avoir le Protecteur des usagers ou une protectrice des usagers dans le réseau de la santé, parce que à la fois... nous ne pouvons intervenir que lorsqu'il s'agit de l'application d'une loi, donc du ministre de la Santé ou du ministre de l'Éducation.

C'était le cas dans le cas de l'aide financière. Par exemple, s'il se passe des choses dans le réseau de l'éducation, à moins que ce ne soit l'application d'une loi, je n'ai pas pouvoir d'intervention. C'est la même chose, on peut intervenir sur le plan des principes, on peut intervenir sur le plan des orientations, des politiques qui sont données dans le domaine de la santé, mais je n'ai pas de pouvoir pour agir dans le réseau de la santé auprès... ou des centres d'accueil. Alors, ça, c'est...

M. Côté (Dubuc): Merci.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Merci. Mme la députée de Bourassa.

Suivi des recommandations

Mme Lamquin-Éthier: Oui, merci, M. le Président. Dans la foulée et en lien avec les observations qui ont été faites en ouverture et que vous avez d'ailleurs vous-même extraites de votre plan pour les cinq prochaines années, je dois vous avouer un petit peu mon étonnement quant à deux éléments.

Un, vous avez mentionné notamment que vous aurez comme objectif de vous imposer de suivre le traitement donné par un ministère ou un organisme

suivant une plainte transmise par un individu. Et, deux, vous avez nuancé en disant que vous allez suivre davantage les recommandations et la mise en oeuvre des correctifs qui seront données par les ministères ou des organismes que vous avez interpellés.

Je suis très étonnée... Bon, je reçois ça, là, vous êtes une institution, vous êtes en place depuis de nombreuses années. Comment ça fonctionnait avant? Et comment se fait-il que vous en arrivez maintenant à ces deux constats-là? Est-ce qu'il ne va pas de soi qu'à partir du moment où un citoyen s'adresse à vous, très souvent, c'est en dernière instance, après avoir passé à travers tout ce qui existe comme organisme dans le réseau, d'avoir été ballotté à droite et à gauche, d'avoir vécu à quel point le système est complexe, fragmenté, que vous en arriviez à dire: Cela va nous imposer, comme si ça allait pas de soi, de suivre le traitement donné et, deux, que vous allez suivre davantage les recommandations et la mise en oeuvre des correctifs?

Vous dénoncez évidemment que les bilans qui ont été effectués au cours des dernières années ont permis de prendre conscience qu'un certain nombre de recommandations du Protecteur du citoyen restaient lettre morte. J'imagine que vos interventions sont plus systémiques qu'autrement. Alors, comment se fait-il que vos recommandations restaient la plupart du temps lettre morte? Et comment se fait-il que vous nous annonciez maintenant que votre intention est de suivre davantage le suivi qui est donné?

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Je demanderais à Mme Lavoie peut-être de compléter par la suite, mais ce que je veux dire au départ, d'une part, si votre préoccupation est de suivre le traitement qui est donné à un citoyen qui s'adresse à nous pour une... ça, dans 85 % des cas, on a des réponses positives et on s'assure qu'on aille jusqu'au bout du processus.

• (10 h 50) •

C'était davantage lorsqu'il s'agissait de recommandations systémiques. Effectivement, souvent les rapports qui étaient faits comportaient un très grand nombre de recommandations, et le suivi, ce qu'on s'est donné comme... Moi, quand je suis arrivée, je me suis dit: Ce serait intéressant qu'on puisse avoir un suivi davantage systématique. Certaines recommandations recevaient une réponse favorable, d'autres pas, pour toutes sortes de raisons. Quelquefois, il y a des raisons financières, quelquefois, ça demande des changements législatifs, quelquefois, bien, il y avait un avis contraire de la part du ministère. Mais on a pris conscience qu'il fallait avoir un meilleur suivi des recommandations qui étaient faites. Alors, peut-être pour compléter, Mme Lavoie.

Mme Lavoie (Lucie): Oui. Bien, j'ajouterais que, sur le plan des individus, carrément, qui s'adressent à nous... Bien sûr que, si vous référez au citoyen qui a été ballotté, et tout ça, on traite la plainte nous-mêmes. Bon. Mais il arrive parfois que des gens s'adressent à nous et que leurs démarches n'ont pas été complétées. Et on essaie aussi de responsabiliser à la fois le citoyen et à la fois le ministère et organisme, alors, l'inviter lorsque... C'est une personne qui est capable de faire des démarches, on s'entend, là. Il y a des gens qui sont plus

vulnérables, il y a des gens qui sont plus démunis que d'autres, mais il y a des gens aussi qui sont capables de faire certaines démarches, et on les invite à les faire.

Par ailleurs, si on a tant travaillé, dans le fond, dans le passé, pour demander aux ministères et organismes de se doter de bureaux de plaintes, et il y en a qui en ont qui fonctionnent très bien, eh bien, on se dit: Il faut aussi inviter les citoyens d'abord à faire affaire avec eux. Ce que l'on faisait, et je pense qu'on a pêché un petit peu là-dessus, on disait au citoyen: Écoutez, adressez-vous à tel endroit, à telle personne, etc., bon, et, si vous n'êtes pas satisfait, si la réponse qu'on vous donne, si le traitement de votre plainte ne fonctionne pas à votre goût, bien, revenez-nous voir. Bon.

Ce que l'on veut faire maintenant, c'est davantage suivre la qualité des bureaux de plaintes en se disant... Parce qu'il arrive parfois qu'un citoyen a une réponse qui le satisfait parce qu'il pense que c'est la bonne réponse, et tout ça, mais il faut... Au-delà de vérifier la satisfaction, nous, on voudrait vérifier aussi la qualité du bureau de plaintes. Et on s'est dit... Bien, ne pas tout reprendre ces dossiers que nous avons référés, autrement ça nous donne rien de le faire, mais un certain échantillonnage, un certain pourcentage, de dire: Bien là on va les suivre de façon plus systématique. Ça, c'est sur le plan individuel.

Sur le plan systémique, effectivement ce qu'on s'est aperçu, c'est qu'il fallait parfois distinguer recommandation et proposition. Il y avait une foule de recommandations dans un rapport systémique, parfois comportait plusieurs dizaines de recommandations qui n'étaient pas toujours de la même nature. Et, vous savez, après ça, on discutait avec les ministères, qui nous disaient: Oui, oui, on va changer telle chose. Bon. Ça se faisait, ça se faisait pas. On a peut-être eu certaines lacunes. Mais surtout je pense qu'on a moins bien ciblé et distingué qu'est-ce qui était proposition ou qu'est-ce qui était recommandation. Bon. Enfin, je veux pas critiquer là-dedans le passé, mais je pense que c'est évolutif et puis que, cherchant à s'améliorer, on cherche à préciser des choses.

Et en faisant peut-être des blocs de recommandations, en disant: Bon, on va suivre ça... C'est un peu l'idée de notre tableau de bord que l'on veut instaurer, en se disant: Bien, il y a un groupe de recommandations qui concernent un aspect du programme, par exemple, et peut-être que celui-là est réglé, mais peut-être qu'il en reste tout un autre qui, lui, ne l'est pas. Et on avait de la difficulté... On est moins bien... on veut s'outiller mieux pour être capable de suivre ça par morceau, si on veut.

Accès aux soins de santé dans les régions éloignées

Mme Lamquin-Éthier: Je vais prendre un exemple qui est extrait de la page 14 de votre rapport, où il est question du droit et de l'intégrité du citoyen, lesquels droits ne sont pas toujours pris en considération. Vous avez soulevé — puis je pense que vous avez raison, puis ça, ça ne fait absolument plus de doute, et on l'a dénoncé en de nombreuses occasions:

«Lorsque la santé — du citoyen — est compromise par des restrictions budgétaires excessives imposées au réseau de la santé ou lorsque le système ordonne d'importantes limitations à l'accès pour les citoyens — particulièrement ceux vivant en région éloignée — aux traitements de dialyse ou de dysfonction rénale, en refusant, sans justification, de payer le coût de [...] transport vers les grands centres qui disposent d'hôpitaux spécialisés. Il s'agit pourtant de traitements nécessaires à leur survie.»

Comme députée, je peux vous dire que nous sommes régulièrement interpellés par des citoyens qui sont en région éloignée et qui, faute de pouvoir payer les coûts de transport, n'auront pas accès à des soins dont ils ont besoin. Et vous avez raison de soulever la dialyse, quand on sait à quel point c'est vital. Je voudrais savoir, compte tenu du mandat qui est le vôtre, un, quel est le portrait que vous avez fait suivant les plaintes que vous avez reçues. J'imagine qu'elles sont assez importantes. Et, deux, vous vous êtes adressés au ministère, est-ce que vous avez formulé directement une recommandation, ou des recommandations, ou une ou des propositions? Et quel est le suivi qui a été donné? Parce que c'est une situation qui est dénoncée depuis de nombreuses années.

Mme Lavoie (Lucie): C'étaient quelques plaintes particulières, parce que, là, il faut se rappeler qu'effectivement la difficulté, comme Mme la protectrice le soulevait tout à l'heure, la difficulté que nous avons dans ce secteur-là de la santé, c'est que, vous le savez très bien, nous n'avons pas droit de regard sur les décisions qui sont prises en région. Alors, il nous arrive à l'occasion, lorsque l'on reçoit un ensemble de demandes, de regarder en disant: Bien là, c'est une politique qui est vraiment pas adaptée, puisque ce sont des principes d'accessibilité qui sont fortement mis en cause. Nous n'avons pas non plus, il faut bien le dire, les ressources qui vont avec une compétence qui serait là. Nous avons, nous, affectée au secteur de la santé, une personne et demie à peu près, parce que... justement à cause de cette absence de droit de regard.

Alors, pour répondre plus particulièrement à la question, c'étaient, dans ce cas-là, quelques cas particuliers d'une région donnée, et les discussions que nous avons eues, ça a pas fait lieu d'un... l'objet d'un rapport systémique, ça a fait l'objet de corrections dans cette région-là pour les quelques personnes qui étaient touchées par là.

Mme Lamquin-Éthier: Vos recommandations, à ce moment-là, étaient adressées à la régie régionale ou aux établissements?

Mme Lavoie (Lucie): Non, étaient adressées carrément au ministère.

Mme Lamquin-Éthier: Au ministère.

Mme Lavoie (Lucie): Nous, on peut pas s'adresser à la régie régionale ni aux établissements.

Mme Lamquin-Éthier: O.K. Alors, vous vous êtes adressés, à ce moment-là, au ministère?

Mme Lavoie (Lucie): Oui, c'est ça, leur demandant d'intervenir, carrément.

Mme Lamquin-Éthier: Donc, de faire en sorte que la région...

Mme Lavoie (Lucie): C'est ça.

Mme Lamquin-Éthier: ...ou les établissements aient les ressources nécessaires.

Mme Lavoie (Lucie): Voilà.

Mme Lamquin-Éthier: Est-ce que vous savez si ça a été...

Mme Lavoie (Lucie): Dans ce cas particulier, oui.

Mme Lamquin-Éthier: Vous en avez eu une ou quelques...

Mme Lavoie (Lucie): Non, non, on a eu quelques cas, là. Écoutez, c'est loin, mais je dirais autour de cinq, qui était cette région-là. Et, si ma mémoire est bonne, c'était... Ah, je veux pas m'avancer trop, ça fait un an et demi, je voudrais pas me tromper en avançant la région. Je pense le savoir, mais il faudrait que je fasse des vérifications.

Protection des personnes âgées dans le réseau de la santé (suite)

Mme Lamquin-Éthier: Toujours — merci, M. le Président — dans la même section, vous soulevez: «Lorsque la réduction des ressources affectées aux établissements donnant des soins aux personnes âgées entraîne une baisse importante des services qui leur sont dus. S'il est vrai que la Loi sur les services de santé et les services sociaux précise que les services sont donnés en fonction des disponibilités budgétaires, il reste que le Protecteur du citoyen, constatant la situation de vulnérabilité dans laquelle sont placées les personnes âgées, a vivement dénoncé l'absence de contrôle et — l'absence — de ressources de la part du ministère de la Santé et des Services sociaux.»

J'aimerais vous entendre là-dessus et un petit peu plus sur: «De plus, le Protecteur du citoyen estime que la Charte des droits et libertés de la personne est prépondérante. En effet, l'article 48 de cette dernière énonce que les personnes âgées ont le droit d'être protégées contre toute forme d'exploitation et qu'elles ont droit à la protection que doivent leur accorder leur famille ou les personnes qui en tiennent lieu.»

Alors, vous vous êtes donc adressés à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse, leur demandant «de faire enquête afin d'établir si la réduction des soins et des services constituait une forme d'exploitation au sens de la Charte». Votre recommandation ou votre proposition a-t-elle été suivie?

● (11 heures) ●

Mme Lavoie (Lucie): Écoutez, à ce moment-là, vous vous rappelez que, l'an dernier, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a tenu

des audiences publiques sur la situation des personnes âgées et nous avait invités à présenter un mémoire, ce que nous avons fait. Et, à l'occasion de cette étude, effectivement on a constaté, comme bien d'autres, que surtout dans les centres d'accueil publics les personnes âgées particulièrement recevaient autour de 65 % des services. Je ne vous apprend rien en disant ça. Alors, ce sont des choses qui, pour nous, frisaient un peu l'exploitation au sens de la Charte. Bon. Alors, on a donc fait des recommandations au ministère, mais on en a fait puisque nous avons été invités à le faire, on en a fait effectivement à la Commission, lui demandant de faire une vaste enquête là-dessus.

La réponse, nous ne l'avons pas encore, parce que ce que nous avons comme suivi avec la Commission à ce jour, c'est qu'ils ont analysé l'ensemble de ces mémoires-là, et on nous a dit qu'un rapport et un suivi de nos recommandations nous seraient donnés dans... on attend ça dans les prochaines semaines. Mais ça, on est un peu tributaire de ce qui se fait. Alors, c'est davantage le dossier de la Commission. Nous, on leur a amené notre point de vue et on nous a dit: Écoutez, vos recommandations sont sur la table, et nous en faisons un suivi dans les... Dans la dernière lettre qu'on a reçue, je pense que ça remonte à à peu près un mois.

Suivi des recommandations (suite)

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Toujours sur cette question, finalement, j'aimerais peut-être revenir sur un plan plus large. Sur la question des suivis à vos recommandations, êtes-vous en mesure de qualifier un petit peu le genre de suivi qui a été fait ou non? Parce que c'est peut-être là où, comme législateurs ou comme membres de cette commission, on pourrait être le plus utiles.

Par exemple, j'imagine qu'il y a des suivis qui sont faits à vos recommandations qui sont, je dirais, conformes. Dans l'ensemble, le ministère ou l'organisme a trouvé que ça avait bien de l'allure puis il a pris les dispositions pour corriger ce qui avait été identifié. Il y en a peut-être d'autres où des suites ont été données peut-être pas dans le sens que vous le souhaitiez, peut-être pas aussi loin que vous le souhaitiez, mais au moins on a tenu compte de vos recommandations même si ça a pu être, ça pourrait être jugé comme encore insatisfaisant. Mais il y a eu un mouvement.

D'autres où — j'essayais de catégoriser un petit peu les choses, là — peut-être il n'y a pas eu de suite, mais je dirais que c'est une absence de suite qualifiée — appelons-le de même — où le ministère dit: Bien, nous, on pense qu'on devrait pas faire ça justement pour telle ou telle raison. On est devant, à ce moment-là, une divergence d'opinions quant à l'opportunité de... On peut constater cette divergence-là puis en tenir compte pour la suite des choses, qu'on soit député ou qu'on soit électeur éventuellement. Bon. Il y a une sanction par rapport à une telle chose, éventuellement. Bon.

Puis il y a d'autres cas où il y a carrément pas eu de suite. Supposons, vous n'avez même pas eu de réponse de la part de l'organisme ou l'organisme a refusé de vous donner quelque réponse que ce soit. C'est juste pour illustrer le spectre des possibilités.

Est-ce que vous êtes en mesure de qualifier justement les suites dans ce sens-là qui ont été ou non données à vos recommandations? Parce qu'il m'apparaît évident que, dans le cas où il n'y aurait pas eu de suites, là, même pas de réponses, là, on est en mesure de poser des questions, nous autres. Il me semble que toute indication mérite au moins un signe de la part de vos interlocuteurs.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): De manière générale, quand on s'adresse, en tout cas, à un ministre, on a des réponses. Je reviens avec l'exemple des pensions alimentaires, où même après cinq ans, il y avait... il y a eu un ou deux rapports, même, si je ne m'abuse, puis au début de l'hiver, là, dès mon arrivée, on a rendu public le bilan après cinq ans. Alors, ça nous permet de savoir quelles sont les recommandations qui ont été suivies? Quelles sont les améliorations? Mais c'est un peu une première.

Dans le cas de l'aide financière aux études, par exemple, à la suite du rapport, il y a eu une réponse, et, avec le comité de suivi, on est capable de suivre l'évolution, Mais il y a certains cas où il y a pas eu de réponse ou il y a eu des réponses négatives, et c'est justement ce suivi que, moi, je souhaiterais voir davantage structuré. Et je trouve que la proposition que faisait M. Gautrin était intéressante, de peut-être... d'en faire rapport de suivi dans le rapport annuel, autrement dit un peu sur le modèle du Vérificateur général.

Alors, ça varie. Dans les services correctionnels, on me dit que plusieurs recommandations ont été suivies; d'autres vont exiger du temps. Même si on fait des recommandations, certaines, comme vous le dites, sont faciles à réaliser; d'autres exigent soit des modifications législatives réglementaires ou sont génératrices de coûts, que peut-être de manière immédiate un ministère ou un organisme n'est pas capable de l'assumer. Mais c'est ce genre de tableau de bord que nous souhaitons conserver pour l'avenir pour être capable d'avoir un suivi dans le temps des recommandations et d'informer les parlementaires de la suite qui est donnée à nos recommandations.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Il me semble effectivement que les non-suivis clairs de même que, je dirais, les suivis carrément insatisfaisants auraient intérêt à être pointés de façon à nous permettre effectivement de nous y intéresser.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): De justifier et motiver, oui, tout à fait.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Toujours sur cette question, M. le député de Dubuc.

M. Côté (Dubuc): C'était un exemple que je voulais vous soulever dans le rapport de votre prédécesseur, dans l'affaire Dubreuil entre autres, où on avait été excessivement sévère à l'endroit du Solliciteur général. Et on disait, dans votre rapport, que le Protecteur du citoyen maintient la recommandation n° 8 — c'était de revoir les mécanismes, les procédures de décision en ce qui regarde l'usage de procédures judiciaires. Il maintient cette recommandation, puisque

la réponse du Procureur général ne fait que mentionner l'existence des mécanismes sans les vérifier et les expliquer. Alors, est-ce qu'il y a eu un suivi, suite à ça, sur les mécanismes ou les...

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Le premier suivi qui avait été donné, ça, ça a été fait, ce que j'évoquais tout à l'heure à M. le président avant le début de la rencontre. Nous avons un pouvoir de recommandation. Quand on est rendu à l'étape où on dépose à l'Assemblée nationale un rapport, on s'attend aussi à ce qu'il y ait des réactions. Et, dans ce cas-ci, est-ce que c'est conjoncturel, est-ce que... je peux m'expliquer. Mais il y a eu deux rapports et il y a un rappel dans le rapport annuel qui vous a été... qui a été soumis à l'attention des parlementaires, alors on ne peut que répéter les mêmes choses. Mais, à un moment donné, la suite, c'est là où on peut avoir besoin d'aide pour nous assurer d'un suivi au dossier.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): M. le député de Verdun et vice-président de la commission.

Traitement des rapports déposés à l'Assemblée nationale

M. Gautrin: Je vous remercie, M. le Président. Ce que vous abordez comme question est extrêmement important. Il y a l'affaire Dubreuil, il y a l'affaire du ministère du Revenu, quant aux personnes, à la manière dont on considérait... on définissait, excusez-moi, le handicap physique ou le handicap mental, avec le fait qu'on avait le droit ou non droit à une réduction fiscale. Vous avez, dans chacun des cas, déposé un rapport à l'Assemblée nationale. Et, moi, je pense, M. le Président, que l'Assemblée nationale n'a pas de mécanisme pour se saisir de ces rapports à part notre commission, puisque théoriquement vous dépendez de notre commission.

Alors, pratiquement, ces deux rapports-là que vous avez faits à maintes reprises — je pense qu'il y en a eu deux, deux rapports, enfin votre prédécesseur a fait deux rapports — je pense que l'Assemblée nationale n'a pas de mécanisme pour se saisir de ces rapports-là. Et je crois qu'il serait utile, si vous me permettez, si on pouvait avoir ce nouveau type de rapport entre le Protecteur du citoyen et la commission des institutions. M. le Président, que, lorsqu'il y a un rapport déposé formellement, bien sûr, à l'Assemblée nationale, que la commission des institutions s'en saisisse. Et, quand je dis «elle s'en saisisse», la première chose, c'est qu'elle vous donne audience, c'est-à-dire elle vous reçoit sur ce rapport-là. C'est bien sûr qu'il y a tellement de points dans... mais vous... uniquement sur cette question-là, et la commission sera après en mesure, peut-être. M. le Président, d'avancer, de savoir ce qu'elle fait ou ce qu'elle fait pas, ou elle le transmet à une autre commission.

Il est clair, évidemment, que, quand vous avez une juridiction extrêmement large, ce n'est pas de notre juridiction; par exemple, le ministère du Revenu, c'est la commission des finances publiques. Mais, comme la commission des finances publiques ne se saisit pas des rapports du Protecteur du citoyen, ça tombe entre deux chaises, dans le brouhaha des sessions parlementaires.

Alors, je demande à l'un et à l'autre, je m'adresse à la fois à notre président et à la protectrice du citoyen: Est-ce qu'il serait pas utile justement que, lorsque vous allez être arrivés au cas ultime, c'est-à-dire, vous dites: Il faut que j'en fasse rapport aux parlementaires, que, nous, on rattrape la balle quelque part, que ce soit nous qui le fassions? Évidemment, vous allez dire... Comment réagissez-vous à ça? Je vous pose la question. Mais implicitement je vous pose la question après où on aura à réfléchir sur cette question-là.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): ...qui pourrait être intéressant, particulièrement quand des rapports n'ont pas de suite, quand des rapports sont difficiles, qu'on puisse venir vous rencontrer et expliquer de façon plus directe, dans le fond, la portée de nos recommandations.

Une voix: ...

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Oui, c'est ça. On me souligne que mon prédécesseur avait demandé d'être entendu par la commission au sujet de l'affaire Dubreuil et qu'il y a pas eu de suite de donnée.

M. Gautrin: Écoutez, disons que nous...

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Nous avons aussi, à titre d'information, cherché à trouver une plage pour se rencontrer pendant à peu près six mois. Ça a été bien difficile d'ajuster les agendas. Mais je pense qu'on a une obligation de résultat. Nous devrions pouvoir trouver les plages nécessaires pour de tels exercices, à mon opinion, en se concentrant justement sur la partie de vos recommandations qui ne trouvent pas écho.

M. Gautrin: C'est-à-dire que je pense que, pour corroborer ce que vous dites, M. le Président, il me semble que l'instrument ultime que vous avez, c'est le rapport à l'Assemblée. Et vous remarquez que, bien des fois, des ministères ont bougé. J'ai vu ça dans le rapport de votre prédécesseur, par exemple, lorsque vous avez menacé de faire... votre prédécesseur a menacé de faire rapport à l'Assemblée — je pense au ministère de la Sécurité publique, par exemple — sur un cas ou l'autre. Et, si l'Assemblée n'utilise pas, c'est-à-dire n'utilise pas la balle que vous lancez, ça édulcore et amenuise considérablement ce pouvoir d'intervention. Donc, je pense qu'on devrait y réfléchir très sérieusement, M. le Président. Si...

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Très bien. Oui, alors j'en étais rendu...

M. Gautrin: Est-ce que je peux intervenir sur autre chose ou pas? Ou à moins que quelqu'un d'autre...

● (11 h 10) ●

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Non. J'en étais rendu à vous.

Coordination des modes d'intervention des ombudsmans au Québec

M. Gautrin: Alors, moi, je vais rentrer sur un sujet qui a déjà été abordé, je pense, par ma collègue. Je connais parfaitement ma Loi du Protecteur du citoyen, je

donc je sais que votre champ est limité, etc. Il existe néanmoins des commissaires ou des ombudsmans. Vous savez que, pour avoir oeuvré dans le milieu de l'éducation, un certain nombre d'établissements se sont dotés de ces mécanismes, soit l'ombudsman, ou soit de commissaire aux plaintes, soit de mécanismes de plaintes. Des sociétés d'État comme Hydro-Québec a un bureau des plaintes, le ministère, les hôpitaux, certains hôpitaux du moins ont des ombudsmans — oui, je pense que ça s'appelle des ombudsmans — des ombudsmans locaux ou des mécanismes pour traiter les plaintes.

N'y aurait-il pas lieu... Et j'ai cru comprendre ça à l'intérieur de votre rapport, mais je voudrais préciser la question avec vous. N'y aurait-il pas lieu qu'il y ait une forme de coordination? Je comprends que votre mandat est limité. Mais n'y aurait-il pas lieu que vous soyez en mesure de coordonner mieux vos rapports avec l'ensemble des gens qui font le même, entre guillemets, boulot que vous et que vous en prenez peut-être l'initiative, d'un colloque ou d'une conférence de personnes qui ont ce travail-là — je comprends les limites de la loi, vos limites à vous et les limites de chaque personne — de manière que... pour le citoyen, une forme de meilleure coordination et que vous sachiez, par exemple, ce que fait l'ombudsman à l'hôpital Cartierville, par exemple, qui s'appelle maintenant Sacré-Coeur, et — parce que vous n'avez pas juridiction à cet effet-là — vous puissiez coordonner quand même vos modes d'intervention?

Le Président (M. Boulianne): Alors, merci, M. le député de Verdun. Alors, la protectrice du citoyen.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Nous avons des échanges. J'évoquais tout à l'heure la rencontre que nous avons la semaine prochaine avec les ombudsmans. Généralement, ça réunit les ombudsmans législatifs, c'est-à-dire ceux qui sont institués en vertu d'une loi. Mais il y a actuellement une réflexion ou une volonté d'avoir une espèce d'organisation parapluique pour que ces gens-là puissent se rencontrer et échanger entre eux. Alors, c'est sûr que la semaine prochaine, par exemple, bien, l'ombudsman de l'Université Laval y sera, par exemple, ou des...

Mais il n'y a pas de structure actuellement de coordination, effectivement, ça dépend... Je ne sais pas si toutes les universités ont un ombudsman. Les grandes universités en ont. Certains cégeps en ont; d'autres n'en ont pas. Du côté du primaire-secondaire, il y a peu de protecteurs de l'élève, si je peux m'exprimer ainsi. Du côté de la Santé et des Services sociaux, il y a quand même une personne qui a la charge de coordonner. Et, avec la nouvelle loi, et c'est le sens des recommandations que nous avons d'ailleurs transmises au ministre...

M. Gautrin: Je pense...

Mme Champoux-Lesage (Pauline): ...c'est d'assurer cette coordination-là.

Le Président (M. Boulianne): Un instant, M. le député. Terminé, madame, oui? Alors, M. le député de Verdun.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Bien, ce que nous recommandons, c'est que ce rôle de coordination soit joué effectivement par le Protecteur des usagers dans le domaine de la santé. Mais, actuellement, il n'y a pas, effectivement... Ce que vous me posez comme question: Est-ce qu'il serait utile que nous exerçons une espèce de forme de leadership? Je pense que ça peut être intéressant. On le fait en communiquant avec les gens, en le faisant par le... mais on n'est pas investi en vertu de la loi. Je sais pas si tu veux ajouter quelque chose.

Mme Lavoie (Lucie): Oui, je pourrais rajouter que, en 1999, le bureau du Protecteur avait pris l'initiative d'une rencontre au Québec de tous les gens qui gravitent autour de ça. Alors, effectivement il y avait là des ombudsmans d'Hydro-Québec, Radio-Canada, enfin, il y avait aussi les gens qui travaillent dans le réseau de la santé, il y avait... des ombudsmans universitaires étaient présents — j'étais moi-même, à ce moment-là, ombudsman universitaire. Bon. Et cette rencontre a été très appréciée. Et effectivement je pense que vous me passez un message qui est un... Et ça avait été demandé également, qu'il y ait des suites là-dedans. Et ça avait réuni également aussi tous les responsables des plaintes dans les ministères et organismes, enfin tout ce qui était réseau public, para, péripublic, si on veut, et ça réunissait à peu près entre 100 et 150 personnes. Et ça avait été une journée très intéressante, qui avait demandé du suivi.

Et probablement qu'en voulant augmenter et avec le guide qu'on est en train de finaliser et qui sera disponible très bientôt pour aider les gens qui veulent... Finalement, on a appelé ça bureau de plaintes, mais ça prend différents noms partout. Bien, on pense que ça sera un instrument qui va faire des petits et qui va amener... Et peut-être qu'il y aura lieu effectivement, je pense qu'il faut retenir une telle suggestion.

Mandat de surveillance de l'administration gouvernementale (suite)

M. Gautrin: Merci. J'ai une autre question. Prenons, par... Vous êtes... Je reviens donc sur la première dimension, la dimension du rôle un peu systémique. Vous avez dit que vous vouliez un rôle préventif. Ça veut dire que vous allez probablement aller de votre propre chef dans tel ou tel ministère ou dans tel et tel organisme pour voir si l'efficacité du programme est rencontrée. Est-ce que c'est comme ça que vous voyez votre rôle préventif?

Mme Champoux-Lesage (Pauline): On le voit au moment où se font les choses; d'abord, quand il y a un nouveau programme, être capable d'intervenir avant. Et actuellement, par exemple, nous sommes à réfléchir à l'IVAC, par exemple, au mécanisme d'indemnisation des victimes d'actes criminels. Nous faisons, à un moment donné, une analyse de programme parce que, à la lumière de certaines indications que nous avons, on considère qu'il y a peut-être des problèmes de cohérence avec d'autres programmes. Alors, nous voulons de plus en plus être capables de cibler certains programmes comme ça, ministériels, pour en faire l'analyse et faire des recommandations.

M. Gautrin: Autrement dit, un peu toujours en comparaison avec le Vérificateur général, donc, vous êtes en train... vous allez... Je vais vous dire, le Vérificateur général, au début de l'année, réunit son personnel et dit: Voici mon programme dans l'année. Bien sûr, j'ai ma fonction de vérification de chaque ministère pour voir s'il est conforme de notre point de vue budgétaire, mais je vais peut-être aller faire une étude des déficiences plus particulières dans tel secteur et tel secteur.

Vous pourriez faire vous aussi, décider de vérifier l'efficacité de tel et tel programme. Vous me parlez de l'IVAC, vous avez parlé du programme de perception des pensions alimentaires. Vous allez donc prendre l'initiative de vous-même, de votre propre chef — et vous avez le pouvoir de le faire — de rentrer dans un ministère ou dans un organisme pour pouvoir vérifier l'efficacité de ce programme.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Oui. En fait, ce que nous sommes en train de nous donner, c'est un document d'orientation pour ces études systémiques, autrement dit, une procédure à l'interne pour faire émerger des problématiques particulières, donc, et se donner des critères de choix pour qu'annuellement deux ou trois dossiers puissent faire l'objet d'une intervention de notre part.

Donc, à la lumière des plaintes mais aussi des analyses que l'on fait de la situation et/ou de problèmes qui émergent à un moment donné soit par les journaux ou quelque chose, alors on approfondirait une... Et ce que je souhaiterais, c'est qu'on puisse, annuellement, avoir deux ou trois études systémiques.

M. Gautrin: Et qui seraient incluses dans votre rapport avec — ce qu'on a échangé tout à l'heure — la possibilité que l'organisme réponde et qu'on puisse en débattre après ici, dans cette commission. Je vous remercie, je pense que... J'aurais d'autres questions, mais je pense que mes collègues vont peut-être...

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Oui. M. le député de Frontenac.

Application de la Loi sur la protection des non-fumeurs

M. Boulianne: Merci, M. le Président. Je vais prendre un cas concret. Vous avez dans votre mandat d'assurer l'application de certaines lois, et on voit, dans le rapport, que vous avez assuré l'application de la Loi sur la protection des non-fumeurs.

Il est mentionné aussi qu'il y a eu aucune plainte écrite, il y a pas d'infraction qui a été délivrée. De quelle façon vous procédez sur le terrain pour réussir à faire appliquer... Est-ce que vous travaillez avec la police? De quelle façon... Est-ce que vous avez des inspecteurs?

Mme Champoux-Lesage (Pauline): L'application de cette politique-là au sein de l'organisme, chez nous, uniquement. Autrement dit, ce qui est dans le rapport, c'est qu'on devait, dans le rapport annuel, faire état de l'application de cette loi-là.

M. Boulianne: Alors, c'est chez vous, ça?

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Ça, c'est chez nous.

M. Boulianne: O.K. Donc, ça a aucun rapport avec la loi pour les citoyens en général?

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Non. Non, non. Ça, c'est parce que, nous, on a une obligation, mais chacun...

M. Boulianne: Et est-ce que c'est efficace? Oui?

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Efficace chez nous ou ailleurs, vous dites?

Une voix: Chez vous.

M. Boulianne: Oui, chez vous.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Bien oui, la vice-protectrice a arrêté...

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Elle vient d'arrêter de fumer.

Une voix: Il y a une place pour les non-fumeurs, ils peuvent aller...

Une voix: Pour les fumeurs.

Application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

M. Boulianne: Mais, quand vous avez en général, comme ça, comme la loi, par exemple, sur les renseignements personnels, de quelle façon vous fonctionnez concrètement?

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Bien, je vais demander à Mme... à Me McNicoll de vous entretenir... parce qu'elle est particulièrement responsable de la protection des renseignements personnels. Vous voulez savoir surtout chez nous ou bien...

Mme McNicoll (Micheline): Oui. La loi sur la protection des renseignements personnels. Bon, disons que c'est certain qu'il y a la loi qui est notre cadre, qui nous donne tous nos principes, mais aussi et, je dirais, surtout depuis quelques années, on a le plan d'action gouvernemental, qu'on appelle chez nous, entre nous, le PAG, qui nous prescrit toute une série d'actions à faire, mais qui nous laisse quand même une certaine marge de manoeuvre.

Je vous donne un exemple. L'année dernière... C'est certain que, chaque année, on doit faire de la formation et de la sensibilisation de notre personnel. Ensuite, on a une activité particulière qui est déterminée.

Pour l'année qui se termine, c'était de refaire tous les profils d'accès aux renseignements nominatifs.

● (11 h 20) ●

Bon, dans une boîte comme chez le Protecteur, on a des délégués, des techniciens, des techniciennes, on a des gens à l'administration, on a des gens au soutien administratif, tous ces gens-là n'ont pas le même accès à notre grande banque de données sur les demandes d'intervention des citoyens.

Alors, évidemment, tous les organismes publics avaient fait cet exercice-là en 1983, 1984, 1985, lors de l'implantation de la loi, mais le plan d'action gouvernemental a obligé — et c'est vraiment en termes d'obligation — tous les organismes, pour cette année, à refaire les profils d'accès à l'égard de notre principale banque de données. Et on en rend compte dans le rapport annuel. Ça, c'est pour ce qui est obligatoire.

Pour les activités de formation et de sensibilisation, on doit, par exemple, prévoir certaines activités. Nous, chez le Protecteur, on est fiers, tous nos employés, tout le personnel du Protecteur du citoyen a eu une formation de trois heures et demie par l'ENAP, par exemple, sur la loi sur la protection des renseignements personnels. Et, dans le courant de l'année, on organise d'autres activités, que ce soit sur la sécurité à l'égard de la porte d'entrée, en passant par le mot de passe avec l'ordinateur et les codes d'accès. En fait, ça couvre vraiment les aspects matériels, les aspects plus logiciels, la sécurité physique des dossiers.

Et je dirais que notre guide d'action principal pour les responsables de la protection des renseignements personnels maintenant, dans les ministères et organismes, c'est vraiment le plan d'action gouvernemental, qui nous guide beaucoup et qui est un excellent instrument de travail. Et on est obligé de faire une reddition de comptes dans le rapport annuel. Il y en avait une dans celui-là, il va y en avoir une dans le prochain. Et on étudie un petit peu quels sont nos besoins, quelles sont les sensibilités à l'intérieur d'une boîte. Quand on aura terminé, avec notre grande banque de données des demandes d'intervention des citoyens, on regardera, par exemple, du côté du personnel — on a aussi une banque de données sur les dossiers du personnel — et puis redéfinir les profils d'accès et les méthodes de sécurité, donc, et, bien sûr, la loi sur la protection des renseignements personnels et notre cadre d'action.

Une voix: Merci.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): M. le député de Dubuc.

Mise en application du pacte social

M. Côté (Dubuc): Moi, je vais vous poser trois petites questions bien courtes. D'abord, je voudrais... Le pacte social que vous avez... qui est en force, là, chez votre institution, il y a des grands principes dans ça, il y a des responsabilités envers le citoyen, envers la personne. Est-ce que vous considérez que ce pacte social là, vous l'appliquez à 100 % ou s'il est appliqué... il est pas encore tout à fait en force ou il y a encore des

secteurs qui ont pas été mis en force? Ça, c'est ma première question.

Réclamations refusées

Ma deuxième question, c'est concernant les statistiques, entre autres sur les plaintes, sur les refus de réclamations. En 1998-1999, vous aviez eu 8 596 refus, en 1999-2000, 10 400, à peu près, là. C'est une augmentation d'à peu près 20 % de refus, dans les réclamations refusées. Est-ce qu'il y a une raison à ça ou si c'est parce qu'il y a eu plus de plaintes, donc il y a plus de réclamations refusées?

Relations avec le Curateur public

Et l'autre... et ma troisième question, c'est: Est-ce que vous avez des bonnes relations avec le Curateur public? Est-ce que vous communiquez souvent ensemble? C'est mes trois petites questions que je voulais vous poser.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Alors, je vais répondre à la première et à la troisième, puis peut-être la deuxième, pour les statistiques, je la passerai à Mme Lavoie.

Mise en application du pacte social (suite)

Le pacte social, c'est un énoncé de principes. Autrement dit, le pacte social, c'est un peu les engagements, les principes qui devraient guider l'intervention des administrations publiques, alors, c'est ça, comment on doit se comporter à l'égard des citoyens, quelles sont les règles que l'on devrait suivre. Je pense que cet énoncé-là, qui remonte à 1994, a fait son petit bonhomme de chemin. Il nous reste... Je pense qu'il faut toujours en refaire la promotion, mais particulièrement dans les... Je voyais qu'on s'est référé au pacte social, par exemple, dans les déclarations de services. Et, dans les documents d'orientation lors de la mise en oeuvre de la Loi sur l'administration publique, la nouvelle loi, on a fait référence au pacte social. Alors, je considérerais que c'est quelque chose de très positif dans... donc, ces préoccupations-là. Est-ce que c'est appliqué à 100 %? Sûrement pas, parce que, si ça l'était, on n'aurait pas autant de plaintes, mais c'est très important d'avoir ce cadre de référence.

La deuxième question touchait les statistiques et la troisième...

Une voix: Les relations avec le Curateur.

Relations avec le Curateur public (suite)

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Le Curateur. Oui, nous avons des bonnes relations. Autrement dit, j'ai, pour ma part, là, déjà eu un contact avec la nouvelle curatrice, et il y a des liens très étroits entre la personne qui est chargée du dossier chez nous et le responsable des plaintes chez le Curateur public. Oui, nous avons des relations régulières.

Mais, pour les statistiques, peut-être Mme Lavoie peut donner...

Mise en application du pacte social (suite)

Mme Lavoie (Lucie): Si vous permettez, j'ajouterais peut-être, sur le pacte social, que ça constitue aussi pour nous et au nom de la transparence, dans le fond, le message que l'on passe aux ministères et organismes, en disant: Lorsque nous aurons une plainte, lorsque nous irons chez vous, voici un peu notre grille d'analyse, nous allons regarder si ces principes-là sont respectés un peu. Et, dans le fond, c'est annoncer nos couleurs, et avec tout ce que la protectrice a ajouté.

Réclamations refusées (suite)

Écoutez, il y a eu effectivement une certaine augmentation du nombre de demandes des citoyens durant les dernières années, mais il y a eu un pic, à un moment donné, et puis ça a atteint à peu près 28 000. Et maintenant, dans le fond, maintenant on est autour de 25, 26 000, bon, et ça se tient là depuis quelques années. Inévitablement, lorsque les réclamations sont dans un niveau élevé, bien, tout s'ensuit, hein, tout s'ensuit, c'est-à-dire qu'il y aura plus de refusées, il y aura plus de demandes de renseignements, et tout ça.

Je vous dirai cependant, en toute transparence, que nous avons actuellement certains problèmes de codification que l'on connaît, mais qui ont été aussi, disons, peut-être assez bien identifiés l'an dernier, lorsque le Vérificateur est venu chez nous. Et nous sommes à travailler ça, bon. Parce que, vous savez, il y a plusieurs personnes chez nous. Évidemment, tous les... lorsqu'on reçoit ce volume de dossiers là, bien, il faut nécessairement les classer. Tout ça se fait par un système de codification qui est entré dans une banque de données. Il y a plusieurs personnes qui codifient chez nous, alors ça prend un suivi. Parfois, ça dérape un peu et on s'aperçoit que nos statistiques, jusqu'à un certain point, en sont quelque peu affectées. Et c'est un gros, si vous me permettez l'expression, c'est un gros chantier dans la prochaine année que nous sommes en train de revoir.

Il y a bien sûr un système de codification qui est à adapter, à renouveler au cours des années, mais, au-delà de ça, il y a aussi les problèmes d'application. Et je pense, personnellement, que ça joue un peu sur certains chiffres, non pas les chiffres globaux — c'est bien sûr que le nombre de demandes qui est reçu, ça va rester le nombre de demandes qui est reçu — mais la classification là-dedans, ce n'est pas pur. Mais, si je parle de façon macro, c'est aussi vrai de dire qu'il y aura plus dans chacune des catégories, dans le fond, selon le nombre.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Si vous permettez, peut-être une précision pour être sûr qu'on a une compréhension univoque des choses, il s'agit des réclamations que nous refusons et non pas celles qui sont refusées par le ministère. Quand on marque «refusées», c'est parce qu'elle n'était pas recevable, d'une certaine manière.

M. Côté (Dubuc): Ça va.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Il arrive que le nombre des réclamations peut fluctuer, par

exemple, s'il y a un problème majeur une année — je sais que, quand il y avait eu tous les problèmes avec Emploi-Québec, par exemple... — alors là il y a une croissance subite qui peut faire voir qu'il y a des problèmes majeurs. Mais c'est souvent lié à... ça peut être conjoncturel qu'il puisse y avoir des fluctuations. Parce que, au cours des dernières années, ça se tenait à peu près, sensiblement dans les mêmes eaux, une vingtaine de mille, pour arriver finalement avec des traitements réels, c'est-à-dire là où on fait enquête, à 2 000... toujours en bas de 3 000 réclamations pour lesquelles on doit faire enquête.

Mise en application du pacte social (suite)

M. Côté (Dubuc): En supplémentaire. Je voudrais revenir sur le pacte social, où vous avez affirmé: Écoutez, le pacte social, ce sont de grandes déclarations de principes sur lesquelles on se base. Mais on parle ici, à l'article 8, de votre pacte fiscal: «Instaurer des droits de révision ou d'appel des décisions.» Ça a été fait, ça? C'est en force présentement?

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Actuellement, on sait que, dans 16 ministères sur 21, il y a des mécanismes, des révisions.

M. Côté (Dubuc): O.K. Des mécanismes de révision.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Bien, c'est pas nécessairement des mécanismes de révision, mais un lieu où il peut y avoir des plaintes. En fait, c'est un énoncé de principes, mais ce sont des principes qui sont très concrets. En fait, on explique ce qu'il faudrait faire pour offrir un bon service aux citoyens.

M. Côté (Dubuc): O.K. Lorsque vous parlez de code d'éthique, est-ce que c'est appliqué partout?

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Je pourrais pas en témoigner, est-ce que c'est appliqué partout. Autrement dit, ce sont des lignes. Mais est-ce qu'on a fait le portrait de la situation pour voir le degré d'application du pacte social? La réponse, ce serait non.

M. Côté (Dubuc): C'est beau. Merci.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Merci, monsieur... Oui, Madame.

● (11 h 30) ●

Mme Lavoie (Lucie): Si vous me permettez, je pourrais ajouter qu'à l'égard des bureaux de révision, par exemple, il y en a dans plusieurs ministères et organismes, bien sûr, sauf que c'est toujours quelque chose que l'on examine.

Et, si je reprends, par exemple, le dossier de l'aide financière aux études, voici un secteur où on trouvait qu'il y avait des lacunes sur ce plan-là. Et on s'est appuyé sur le pacte social, en disant, parce que ce sont nos principes et nos valeurs, et on a dit: Bien, vos mécanismes de révision pèchent à plusieurs endroits. Et on leur a fait des recommandations. Et c'est exactement les sujets sur lesquels nous travaillons avec eux

actuellement. Alors, c'est dans ce sens-là. On ne fait pas une tournée de l'ensemble des ministères en disant: Bon, bien, voilà, est-ce que tel, tel point est là? Mais, chaque fois que l'on intervient, on s'appuie là-dessus, et c'est un peu notre grille d'analyse qui est toujours sous-jacente à nos interventions.

M. Côté (Dubuc): ...

Mme Lavoie (Lucie): Voilà.

M. Côté (Dubuc): Merci.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Très bien. Mme la députée de Bourassa.

Secteurs d'intervention prioritaires

Mme Lamquin-Éthier: Merci, M. le Président. La rédaction, Mme la protectrice, d'un rapport annuel permet d'identifier des plaintes qui sont récurrentes, j'imagine, par grands secteurs, et ça permet également, je pense, d'intuitionner sinon d'identifier clairement des axes d'interventions préventives prioritaires. Et j'aimerais savoir, quant aux interventions préventives prioritaires, est-ce que vous avez déjà arrêté pour la prochaine période les principales interventions préventives que vous jugez prioritaires, compte tenu de la récurrence par grands secteurs de certaines plaintes?

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Bien, j'ai évoqué tout à l'heure le dossier de l'IVAC. Nous sommes à réfléchir aussi à un ou deux dossiers, mais on n'a pas entrepris des travaux de manière structurée. C'est-à-dire que, ce qu'on souhaite, c'est que, deux fois par année, on puisse faire le tour avec l'ensemble de nos délégués pour identifier les problèmes en émergence, des problèmes qui sont davantage de nature systémique, et là pour aller de l'avant avec une intervention plus globale.

Mme Lamquin-Éthier: L'IVAC, j'en prends bonne note et je comprends bien que... Est-ce que vous jugez... Dans votre rapport annuel, vous parlez également, et mon collègue de Verdun l'a évoqué tout à l'heure... vous avez avisé l'Assemblée nationale du refus du ministère du Revenu et du refus du gouvernement d'accéder à votre recommandation de remédier à l'injustice dont sont victimes des contribuables en annulant les demandes de cotisations rétroactives qui leur étaient adressées. Est-ce que vous jugez qu'il s'agit là d'une intervention prioritaire? J'imagine, oui.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): C'est-à-dire, ce dossier-là est toujours ouvert chez nous. On a refait le point encore dernièrement et on essaie de voir... Parce que, au moment où l'intervention a été faite, ce qu'on m'a dit, c'est qu'on a interrompu la récupération des fonds, mais il y a des gens qui ont été victimes, entre guillemets, d'une forme d'injustice, et on essaie de refaire le point pour encore refaire un retour auprès du ministère du Revenu.

Mme Lamquin-Éthier: Et où en est rendu... Vous aviez soulevé, en ce qui avait trait au ministère de

la Justice, des problèmes importants au niveau de la gestion. Il y avait des disparités, là, entre les bureaux. Et puis, évidemment, en bout de ligne, c'est le consommateur qui est pénalisé, parce qu'il semble pas y avoir de normalisation. Est-ce que c'est toujours les mêmes constats que vous faites à cet égard-là? C'est la page 65 de votre rapport annuel: «Le Protecteur du citoyen a remarqué une rigidité excessive et un manque de coordination lors du règlement des ententes de paiement.» Et, comme par le passé, la perception des amendes aurait engendré, à votre niveau, le même nombre de réclamations.

(Consultation)

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Ce qu'on me dit, c'est que c'est au moment de la mise en oeuvre de l'unité autonome de service, et, à ce moment-là, il y a eu énormément de plaintes. Et, après l'intervention, ce qu'on me dit, c'est que récemment les plaintes ont quasi diminué... quasi disparu. Donc, il y a eu des améliorations.

Mme Lamquin-Éthier: Donc, il y aurait eu des améliorations. Merci, M. le Président. Merci, madame.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Très bien. M. le député de Verdun.

Publication du rapport sur le milieu carcéral

M. Gautrin: Merci, M. le Président. Il y a, dans le rapport de votre prédécesseur, un certain nombre de choses qui sont des dossiers qui sont en cours et sur lesquels il y a des comités conjoints, par exemple, qui existent. Alors, je vais vous en donner un. Par exemple, vous savez qu'en 1992 il y a eu l'instauration du système de traitement des plaintes dans le milieu carcéral. Dans le rapport, huit ans plus tard, votre prédécesseur disait: Il faut procéder à une évaluation du système. Il signalait les difficultés qu'il pouvait y avoir en milieu carcéral pour pouvoir réellement, pour un citoyen incarcéré, pouvoir avoir possibilité de déposer réellement une plainte: accès au formulaire, menace de représailles, abus du système.

Il avait été convenu, à ce moment-là, qu'il y ait un comité qui soit mis sur pied, conjoint entre le ministère de la Sécurité publique et le Protecteur du citoyen, qui étudierait toute cette question et qui ferait rapport à l'automne 2000. Alors, je comprends que le comité vous fait rapport, mais vous venez nous voir. Donc, moi, je vous demande: Est-ce que le rapport a été fait? Et qu'est-ce qu'il y avait dans ce rapport, et qu'est-ce qu'il contenait? Et quelles ont été les suites qui ont été, donc, données à une situation qui est importante? Parce que ce sont des citoyens. Même s'ils sont incarcérés ils ont des droits, et il y avait lieu de s'en préoccuper.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): C'est ce que j'évoquais dans ma présentation, au départ. Il y a eu des délais dans le dépôt du rapport. Le rapport doit être incessamment déposé. Et, comme c'est Mme McNicoll

qui y a travaillé, elle pourrait peut-être vous donner des avant-premières.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Oui, Mme McNicoll.

Mme McNicoll (Micheline): ...prêt à vous donner un scoop, là, mais...

M. Gautrin: Bien, donnez-nous pas le scoop, mais donnez-moi ce qu'il y a dans le rapport simplement.

Mme McNicoll (Micheline): Mais, effectivement, le comité conjoint a été mis sur pied. Évidemment, c'était un événement, là, un comité qui allait critiquer, qui allait évaluer tout un système de gestion des plaintes, effectivement mis en place en 1992. Donc, ce comité est formé de représentants du ministère et de représentants du Protecteur du citoyen. On a appris à travailler ensemble, on s'est doté d'outils d'évaluation, parce que c'est plus de 18 établissements.

M. Gautrin: Absolument.

Mme McNicoll (Micheline): Et on a fait même des questionnaires auprès de la clientèle, du personnel. Et je peux vous promettre que ça va être un rapport complet et qui sera déposé dans les prochaines semaines auprès... tant auprès du Protecteur que du ministère, en même temps.

M. Gautrin: M. le Président, je continue quand même, parce que vous déposez auprès du ministère, vous déposez auprès du Protecteur. Nous, parlementaires, comment on aurait accès à ce rapport, alors? Parce que vous êtes détenteurs... Je comprends bien, le comité est un comité conjoint, et je trouve que c'est une formule intéressante dans les rapports dont je parlais, entre les mécanismes de plaintes, comme, par exemple, qu'il y a dans le système de l'éducation et de la santé ou en milieu carcéral avec le Protecteur du citoyen. Mais est-ce que, ce rapport, vous en avez... Il vous appartient en propre?

Mme Champoux-Lesage (Pauline): De manière générale...

M. Gautrin: Donc, il pourrait être rendu public par vous.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): L'esprit de la Loi du Protecteur, c'est de faire des interventions d'abord de nature privée et de les rendre publiques quand vraiment il n'y a pas de résultats qui sont donnés, mais il n'y a pas de... Je pense que la première étape, c'est d'abord de le déposer auprès des autorités institutionnelles pour accueillir leurs commentaires, leurs recommandations. Ça me semble...

M. Gautrin: Je suis bien d'accord. Mais, comprenez-nous, le problème que nous avons, nous, dans ce débat-là, nous, parlementaires, c'est que vous êtes en quelque sorte... Moi, je vous perçois et je crois

que vous pensez un peu... je vous perçois un peu comme nos yeux, notre bras, nos oreilles. C'est-à-dire, le Vérificateur général a un peu cette fonction-là. Et, dans ce cas précis, qui est un cas important... Et je trouve la formule très intéressante, du comité conjoint entre le Protecteur du citoyen, le ministère, pour analyser, etc. Ma grande question: Est-ce que vous allez nous transmettre copie du rapport? Pour être aussi clair que ça.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Puis-je me permettre aussi de contextualiser cette question dans des préoccupations plus larges? Donc, il y a des avis, à titre d'illustration, qui sont demandés au Protecteur du citoyen par un ministère ou un organisme dans le champ de compétence de la commission. C'est le cas, par exemple, des services correctionnels, O.K.? Bon. Quel statut donnez-vous justement sur cette base-là à un tel avis, éventuellement? Est-ce qu'il pourrait être rendu disponible aux membres de la commission à l'intérieur de leur champ de compétence ou au public éventuellement? Si vous dites oui, je veux dire, tant mieux, pour nous, ça devient des outils de travail importants, mais, je me dis, d'un autre côté, ça peut inhiber éventuellement certains ministères et organismes à solliciter votre collaboration. Donc, c'est un peu...

● (11 h 40) ●

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Je suis un petit peu embêtée par la réponse, parce que Mme McNicoll me disait qu'au moment où l'entente a été prise il n'a pas été question de ça. Mais je pense qu'on peut au moins soulever, faire état de la demande qui nous a été faite par les parlementaires et on pourrait voir quelle réponse... Parce que, effectivement, c'est souvent difficile d'établir des relations de confiance avec les ministères, de travailler avec ces gens-là. Donc, pour maintenir cette relation de confiance, ça me semble, en tout cas, une dimension à bien jauger, là.

M. Gautrin: Mais, vous comprenez, d'un autre côté...

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Oui, je comprends très bien aussi votre demande.

M. Gautrin: ...il est important en quelque sorte d'avoir accès à ces rapports-là, alors que... Prenez seulement mon intervention comme une demande, en quelque sorte, de rendre public ce rapport. Au cas échéant, envoyez-moi seulement une copie à moi, ça suffirait.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Gautrin: En général, je le lis.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Mais je comprends qu'il y a quand même, dans la réponse de Mme la protectrice du citoyen, une indication importante. Au fond, vous nous dites, vous nous dites: Il faudrait voir cas par cas, avec la collaboration de l'organisme...

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Particulièrement dans ce cas-ci. Là, je voudrais pas changer les

règles du jeu en fin de parcours, alors qu'on n'en a pas convenu préalablement. Mais on pourrait... je suis très ouverte à en discuter, par ailleurs, avec le ministère de la Sécurité publique et...

M. Gautrin: Non, non. Je comprends bien, Mme la protectrice, et je suis pas en train de vous imposer une demande.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): J'aurais peut-être, pour ma part... Avez-vous terminé, M. le député de Verdun?

M. Gautrin: Bien, moi, j'ai un autre sujet que je veux aborder quand même avec... avant la fin, parce que le Protecteur du citoyen nous a soulevé deux problèmes particuliers, à la fin de son intervention, qui touchent son personnel et qui touchent son budget, que je pense qu'on devrait quand même avoir la chance d'aborder avec eux.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Bien, je pense...

M. Gautrin: Mais on doit encore peut-être parler sur le fonctionnement avant de rentrer... Mais peut-être se consacrer une quinzaine de minutes quand même pour pouvoir aborder cette question-là en fin d'intervention.

Effets du libre-échange sur les services publics

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Très bien. Alors, moi, il s'agit, si vous le permettez... Oui, nous aurons le temps de le faire, sans doute. Je reviens à la question des réflexions horizontales que vous souhaitez pouvoir poursuivre et une que j'ai mentionnée tout à l'heure qui concerne l'effet de la mondialisation. Certains projets qui sont devant nous dans le moment... Si on parle de l'entente de libre-échange des Amériques, qui est en négociation et qui pourrait aboutir pour 2005, donc on est devant des choses très, très concrètes, là.

Une des préoccupations de la commission et de son président, c'est l'impact justement de telles ententes sur tout le domaine, le vaste domaine des services publics. Dépendant de ce qu'on signe, il pourrait arriver qu'une partie des services publics soient, donc, inclus dans l'entente et qu'on puisse permettre, par exemple, à des fournisseurs de services de l'ensemble des Amériques de venir tenir feu et lieu au Québec et dispenser des services, par exemple, supposons, pour fins de discussion, dans le domaine de l'éducation. Bon.

J'aimerais savoir: Est-ce que vous vous intéressez à ces questions? La commission tiendra, je l'espère en tout cas, dans les prochaines semaines — je veux pas mettre trop de pression sur notre secrétaire, je sais que c'est pas facile à organiser, tout ça — des séances de travail et probablement une rencontre de consultation publique avec le président de l'Office des professions. Seriez-vous en mesure, à relativement brève échéance, de nous faire part de vos réflexions, même si elles n'étaient pas, je dirais, concluantes encore, mais de certaines de vos réflexions à cet égard?

Parce que nous devons, bien sûr, avoir en tête la protection des citoyens en ce qui regarde leur accès aux services publics. Il pourrait arriver même que le fait d'inclure certains services publics dans l'accord puisse faciliter même l'accès aux services aux citoyens. C'est pas nécessairement qu'on doit être a priori contre, ça pourrait être une bonne chose, mais on a besoin d'éclairage. J'aimerais savoir, donc, où vous en êtes par rapport à votre réflexion? Et seriez-vous en mesure de venir nous en parler à relativement brève échéance?

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Ça pourrait être hasardeux. Moi, je pense qu'il y a des réflexions à mener. Est-ce qu'on a à aborder cette dimension-là, qui est... C'est parce que c'est toujours la difficulté de... Il y a des dimensions qui sont proprement politiques et d'autres dimensions qui, je pense, sont de notre ressort, en ce sens que, quand ça touche les droits des citoyens, quand ça touche la protection, alors, tout ce que ça peut avoir comme conséquence, sous ces angles-là, oui. De venir faire une réflexion par rapport à l'ensemble des services publics, je suis pas certaine qu'on serait prêts, que nous serions prêts à brève échéance. Vous pourriez avoir une amorce de réflexion, mais ce serait véritablement une amorce.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Dans ce cas, je vous prierais de prendre note...

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): ...sérieusement de l'intérêt de la commission à cet égard. Et, s'il arrivait que vous ayez des réflexions à nous soumettre pour nous aider dans notre propre analyse des impacts de ces projets-là, ce serait bienvenu. Est-ce que vous avez reçu rapport de la commission sur l'impact du libre-échange des Amériques, du projet sur... Non? D'accord. Alors, on vous enverra copie.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Ce serait peut-être intéressant aussi d'avoir copie préalablement.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Très bien. Très bien. Alors, M. le député de Verdun.

Juridiction sur les organismes de surveillance

M. Gauthrin: Bon. Merci. J'ai une autre dimension que je voudrais aborder avec vous, qui est la surveillance des organismes de surveillance. Et ça m'a toujours posé des problèmes. Il existe à l'intérieur de l'appareil gouvernemental des organismes qui sont des organismes même de surveillance ou qui ont charge de recevoir des plaintes. Et, vous, est-ce que vous avez juridiction ou pas?

Je vais vous donner un exemple très... bon, parce que ça fait partie des choses que je m'intéresse plus particulièrement. Prenez la Régie des rentes. La Régie des rentes a un mandat de surveillance sur les RCR, c'est-à-dire, les régimes complémentaires de retraite. On peut se poser la question: Est-ce qu'elle le fait correctement ou pas? Autrement dit, est-ce que je

peux... Dans votre mandat, est-ce que, par exemple, un citoyen qui serait insatisfait de la manière dont la Régie des rentes surveillerait son régime complémentaire de retraite, auriez-vous juridiction ou pas?

Mme Lavoie (Lucie): Écoutez, lorsqu'on rentre dans les mécanismes de surveillance, effectivement, il y a la Régie des rentes, il y a la Commission sur fonction publique, il y a le Commissaire à la déontologie policière, etc.

M. Gauthrin: Oui, oui, je peux vous en faire...

Mme Lavoie (Lucie): Alors, il y en a plusieurs. Je vous dirais que, oui, nous avons compétence, la loi ne nous l'enlève pas, sauf que c'est un peu comme l'appréciation du pouvoir discrétionnaire, ça ne nous donne pas la discrétion. Ça nous donne d'apprécier si le travail a été fait correctement. Ça ne veut pas dire que, nous, on l'aurait fait de cette manière-là. Mais ça veut dire: Est-ce que l'enquête a été faite ou on l'a rejetée du revers de la main? Est-ce que... Mais je ne referai pas l'enquête à leur place. Mais je vais m'assurer que l'enquête a été faite, que leur travail a été fait et avec les règles de l'art. Mais la distinction...

Et je vous avoue que c'est une question intéressante que vous posez parce que c'est souvent questionné même par ces organisations-là, en disant: Oui, mais, écoutez, nous avons refusé de faire enquête. Et alors souvent on leur rappelle: Bien, oui, vous avez refusé de faire enquête, vous devez nous dire pourquoi. Ça ne veut pas dire que ce pourquoi là m'aurait suffi ou ça aurait été le mien, mais il faut que je voie si ça se justifie raisonnablement. Alors, c'est ce genre d'intervention que nous faisons. Mais c'est très tenu.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): C'est très délicat.

Mme Lavoie (Lucie): C'est très délicat, toujours.

M. Gauthrin: Mais est-ce que vous me permettez...

Mme Lavoie (Lucie): Bien sûr.

M. Gauthrin: ...puisqu'on est dans un rapport, on établit nos rapports. Moi, c'est un secteur que je pense que vous devriez réfléchir et clarifier. Je comprends que c'est délicat, qu'on est dans des zones grises, etc., mais tâchez de voir jusqu'à quel point vous pouvez... quelles sont balises de votre intervention et peut-être de le préciser. C'est une problématique que, moi, je me pose, moi, personnellement, du moins. Je ne sais pas si c'est partagé par les autres collègues, mais, moi, je me pose cette problématique-là. Je pense que ma collègue de Bourassa...

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Est-ce que je pourrais avant tout vous demander votre point de vue?

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Gautrin: Bien, voici. Je peux vous l'expliquer. Moi, j'étendrais votre pouvoir plus que vous... j'arriverais même jusqu'à pouvoir faire des recommandations sur la manière dont une enquête... Parce que, voyez-vous, on a fait enquête ou on n'a pas fait enquête. Mais j'irais jusqu'à la qualité.

Une voix: Oui, ça, on le fait...

M. Gautrin: Jusqu'à la qualité. Vous le faites, si l'enquête s'est faite correctement... Ensuite, puisque vous êtes quand même le dernier recours du citoyen — il faut bien le comprendre, vous êtes quand même le dernier recours du citoyen — il me semble important que vous puissiez nous assurer, nous, les parlementaires, que ces mécanismes de surveillance, etc., fonctionnent correctement, pas seulement qu'ils font leur travail mais qu'ils fonctionnent correctement.

Or, pour moi, fonctionner correctement, c'est pas seulement fonctionner. C'est pas une roue qui tourne, autrement dit, si elle fait de la saucisse, il ne faut pas seulement savoir qu'il y a des saucisses qui sortent au bout, mais il faut savoir que les saucisses sont de qualité. Excusez-moi sur la comparaison avec des saucisses ou autre chose. Mais, moi, j'irais à la limite possible de votre juridiction. Si vous voulez mon point de vue personnel là-dessus, c'est celui-là.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Vous voulez aussi aborder la question de la mobilité, sauf erreur.

M. Gautrin: Alors, s'il me reste du temps. Mais peut-être d'autres personnes veulent rentrer sur le fonctionnement et sur votre rapport. Mais, comme j'ai demandé, M. le Président, je pense que vous avez soulevé deux questions qu'il faut qu'on aborde avec vous et qu'on ait du temps d'aborder. On peut l'aborder tout de suite, si vous voulez.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): En fait, je vais réserver une dizaine de minutes à la fin pour les remarques finales. Alors, nous aurons l'occasion de vous entendre cinq minutes et ensuite...

M. Gautrin: Oui, mais il faudrait peut-être qu'on intervienne dès...

● (11 h 50) ●

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Mais en dehors de ça, vous avez tout le temps.

Relations avec le Conseil du trésor dans le contexte budgétaire

M. Gautrin: Alors, je vais poser ma question tout de suite. Là, vous soulevez deux questions. D'abord, la première question de fond: l'indépendance du Protecteur du citoyen par rapport à la structure gouvernementale. C'est la première question que vous soulevez. Puis la deuxième question, c'est le personnel.

Je vais prendre la première d'abord. Vous dites: Nos budgets sont des budgets qui sont alloués par le président du... par le Conseil du trésor et non pas par l'Assemblée nationale, contrairement au Vérificateur

général. Écoutez, j'avoue que je ne le savais pas. J'avais l'impression que vous dépendiez aussi de l'Assemblée nationale.

Ma question, c'est: Y a-t-il eu des pressions indues qui ont fait en sorte que vous n'avez pas pu faire — je sais que vous êtes là depuis peu de temps mais enfin, votre prédécesseur... je m'adresse... — que vous n'avez pas pu faire votre travail pour des raisons budgétaires?

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Non, ça, je pourrais pas affirmer ça. C'est une question de principe et...

M. Gautrin: Je comprends.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): ...et d'apparence aussi. Que notre budget nous soit donné par le Conseil du trésor ou jugé par le Conseil du trésor, alors que lui-même peut faire l'objet de notre surveillance, ça semble une entorse au principe d'autonomie. Alors, c'est davantage ça. Et je pense que mon prédécesseur et l'autre... les deux, mes deux prédécesseurs avaient demandé la même chose, et, quand ça avait été déposé à la commission des institutions, il y a eu une recommandation positive en ce sens, sauf qu'il y a pas eu de suites qui ont été données.

Non, ce serait mentir, je pense, que de dire que nous avons des relations difficiles avec le Conseil du trésor. On n'a jamais été mis dans une situation... Mais il me semble, particulièrement dans la foulée des échanges que nous avons, que vous souhaitez avoir entre nous, que, pour être capables de réaliser notre mandat, il serait intéressant que le budget soit...

M. Gautrin: Je pense qu'on aura peut-être, M. le Président, à voir éventuellement, peut-être à réitérer une recommandation pendant les...

Statut des employés

Deuxième question, votre personnel. Vous avez quand même 84 personnes, si je ne m'abuse. Alors, ces personnes, évidemment, travaillent pour le Protecteur du citoyen. Vous m'avez dit, hein, elles ne sont pas membres de la fonction publique. Est-ce qu'il y a passerelle latérale? C'est-à-dire, je croyais qu'il y avait entente... Excusez-moi, mais je me trompe peut-être, donc je voudrais bien préciser. Est-ce qu'il y a entente entre le Protecteur du citoyen et, disons, le reste la fonction publique pour transfert latéral, c'est-à-dire qu'il y a indépendance de la fonction publique quand on travaille pour le Protecteur du citoyen, mais la personne — prenez votre personne à droite ou à gauche — si elle décidait d'aller travailler au ministère de la Justice ou à un autre ministère, pourrait, si un poste s'ouvrait, faire un transfert latéral?

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Disons qu'actuellement le personnel qui est embauché directement par le Protecteur du citoyen et qui n'a pas été dans la fonction publique n'a pas droit de retour dans la fonction publique. Alors, c'est ce qui crée... Alors, le personnel chez nous n'est pas syndiqué.

M. Gauthrin: Oui, ça, je le sais.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Il jouit des mêmes conditions que le personnel dans la fonction publique, par ailleurs. Il a la permanence. Autrement dit, une personne qui, après un moment, travaille chez nous, obtient sa permanence, et tout ça, mais n'a pas de possibilité de mobilité.

M. Gauthrin: Est-ce que, si, par exemple...

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Sous prétexte que c'était pour l'indépendance. Mais nous avons des gens qui viennent de la fonction publique et qui...

M. Gauthrin: Par congé sans solde? Par congé de la fonction publique?

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Bien, quelquefois, oui. Bien, nous avons des prêts de service...

M. Gauthrin: Des prêts de service?

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Quelquefois, on peut avoir un prêt de service, mais il y en a peu.

M. Gauthrin: Mais une personne du Protecteur du citoyen, voyant s'ouvrir un concours, pourrait-elle muter?

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Bien, comme n'importe quel citoyen, mais elle n'a pas priorité...

M. Gauthrin: Elle n'a pas priorité.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Elle n'est pas traitée comme quelqu'un qui est de la fonction publique.

M. Gauthrin: Donc, l'ensemble des années d'expérience qu'elle a acquises au Protecteur du citoyen ne serait pas reconnu si elle acceptait un poste? Non, je veux savoir ce qui est actuellement.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Bien, non. Ça, les années d'expérience pourraient être reconnues, là, si quelqu'un se présente à un poste dans la fonction publique, mais il y a pas de mobilité, actuellement. Par exemple, le personnel chez le Vérificateur général demeure du personnel de la fonction publique, ce qui n'est pas le cas à la Commission des droits de la personne, où là ce sont des gens qui sont comme le personnel chez le Protecteur. Mais ça devient... En fait, ces gens qui travaillent chez nous depuis huit, 10, 12, 15 ans n'ont pas de possibilité, à moins de se présenter sur un concours comme n'importe quel finissant de l'université. Donc, la mobilité... Ils peuvent pas le faire en mutation, ils peuvent pas être mutés dans la fonction publique.

M. Gauthrin: Et ça vous pose problème de gestion de personnel?

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Oui, ça, ça pose problème parce que ces gens-là, qui voudraient soit vivre une autre expérience, donc, n'ont pas de possibilité de le faire. Et je trouve... en tout cas, personnellement, je ne sais pas en quoi c'est essentiel à l'exercice de l'indépendance dans la mesure où les gens prêtent un serment quand ils sont chez nous, ne sont pas syndiqués le temps qu'ils travaillent chez le Protecteur. En tout cas, je crois que ça mérite réflexion. Et le personnel est malheureux de ça.

M. Gauthrin: Mais je trouve bizarre... Autrement dit, si je compare par rapport au Vérificateur général, vous me dites: Le personnel du Vérificateur général est membre de la fonction publique. Par contre, son budget émerge à l'Assemblée nationale. Inversement, vous, votre budget dépend du Conseil du trésor, mais votre personnel n'est pas membre de la...

Mme Champoux-Lesage (Pauline): C'est moi qui l'embauche. Et, si je veux... par exemple, s'il y avaient des problèmes majeurs avec le personnel, il faudrait que je sois autorisée à mettre à pied une personne.

M. Gauthrin: Mais ont-ils la possibilité de faire appel, par exemple, à la Commission de la fonction publique, si jamais il y a un désaccord? Je ne souhaite pas qu'il y ait désaccord avec vous, mais imaginons qu'il aient un désaccord ou...

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Non, ils sont pas...

M. Gauthrin: Donc, ils n'ont pas accès à la Commission de la fonction publique et ils ne sont pas syndiqués.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Non.

M. Gauthrin: Ils ne sont pas syndiqués, excusez-moi. Ils ne sont pas syndiqués.

Une voix: Oui, ils sont syndiqués.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Ils pourraient être syndiqués, mais ils ne sont pas syndiqués.

Mme Lavoie (Lucie): En Ontario, les employés de l'ombudsman sont syndiqués, mais c'est un syndicat à part. Ils sont syndiqués, mais ils ne sont pas syndiqués. Mais le problème, c'est que...

M. Gauthrin: Donc, c'est un choix que vos employés ont fait.

Mme Lavoie (Lucie): C'est ça. Mais la question n'est pas tellement sur le syndicat, ils sont... C'est davantage sur la mobilité, le concours de mutation. Il y a tout simplement une restriction dans la loi qui avait été gagnée par M. Jacoby à l'époque, où, soulevant cette question-là, il avait été accepté — et la loi a été modifiée en conséquence — que, si un employé de chez nous avait déjà obtenu sa permanence dans la fonction

publique... Parce que c'est possible qu'on engage quelqu'un qui était au ministère de la Justice, par exemple. Et cette personne-là, venant chez nous, conserve son privilège, son droit de retour. Alors, elle pourra appliquer sur un concours de mutation ou un concours de promotion, bon, comme un membre de la fonction publique. Mais il faudra que ce soit quelqu'un qui provienne de la fonction publique, ce qui est le cas peut-être d'une quinzaine de personnes, chez nous, sur les 85. Mais toutes les autres personnes sont... Non seulement ils peuvent pas aller prendre l'air un petit peu, de dire... ce qui peut faire du bien à tout le monde, mais aussi, étant donné la taille de l'organisation, bien, inévitablement, les promotions sont relativement limitées. Et ça peut être un désir légitime de se faire un plan de carrière.

M. Gautrin: Tout à fait.

Mme Lavoie (Lucie): Bon. Ce qui fait que ça devient plus difficile.

Mise en oeuvre du plan stratégique

M. Gautrin: Écoutez, je pense qu'on en prend acte à cet effet-là. J'ai une dernière question dans cette dimension de gestion. Vous avez développé dans votre plan stratégique, ou du moins vous voulez accentuer sur ce que vous appelez les mesures préventives, ou les interactions, ou la possibilité d'interventions systémiques, etc. Vous avez 84 personnes qui ont comme fonction de répondre aux plaintes qui viennent des différents citoyens. Ils ont pas tous cette fonction-là, mais enfin ils ont quand même ce mandat-là.

Est-ce qu'avec ce personnel que vous avez vous pouvez remplir adéquatement le mandat? Et j'insiste sur la dimension du mandat qui me préoccupe, celle d'intervention préventive ou de correction systémique, autrement dit, celle sur laquelle vous feriez un rapport sur l'efficacité d'un programme et non pas sur corriger l'action de telle ou telle personne.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Dans la mesure où nous identifions ensemble quelles sont les actions systémiques que nous voulons mener, je crois qu'il nous est possible de le faire avec le personnel actuellement. Par ailleurs, ça veut dire un changement dans les façons de faire, aussi. Quand les personnes sont habituées de traiter des plaintes individuelles, ça fait pas nécessairement appel aux mêmes habiletés que de faire une analyse systémique. Et ça prend de la formation et de l'encadrement pour pouvoir mener à bien ces activités-là.

M. Gautrin: Vous avez d'ailleurs, dans votre plan stratégique, un programme de formation. Vous avez une...

● (12 heures) ●

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Oui. Nous voulons former les gens. Donc, on veut d'abord se donner des outils de gestion, des outils d'encadrement. Alors, nous avons...

J'évoquais tout à l'heure un document d'orientation, justement, sur les études systémiques, à partir de

quels critères, comment on fait une proposition et comment on choisit finalement ultimement de retenir tel ou tel thème. Et on veut aussi se donner une procédure de traitement des demandes pour s'assurer de la plus grande cohérence possible dans la manière dont on reçoit les plaintes des citoyens, s'assurer d'une rigueur la plus grande possible aussi dans le traitement des dossiers, mais il faudra, à côté, travailler à soutenir notre personnel. Alors, j'ai demandé à la personne... à mon conseiller juridique, qui malheureusement est en vacances, donc n'est pas avec nous aujourd'hui, mais de préparer un document sur justement le concept de raisonnabilité, qu'on puisse s'appuyer, là, sur des documents de référence et mener notre réflexion au sein de l'institution.

M. Gautrin: Je vous remercie.

Perception du rôle du Protecteur du citoyen

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): En ce qui me concerne, j'aurais peut-être une question. Je crois pas qu'elle ait été abordée. Vous avez mentionné, lorsque vous traitiez, dans vos remarques de départ, de votre plan stratégique, qu'il y aurait lieu de clarifier les rôles de votre organisation, de votre organisme versus l'Office de la protection du consommateur, si j'ai bien compris.

Mme Champoux-Lesage (Pauline): ...c'est qu'il y a encore de la confusion.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Oui. Où sont les zones d'ombre ou de conflit?

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Bien, je pense que le concept même de Protecteur du citoyen par rapport à Office de... les mots «protection». D'ailleurs, c'est une intervention qu'on faisait au ministre de la Santé et des Services sociaux, en lui disant: Si vous arrivez avec Protecteur des usagers, on va encore semer davantage de confusion, étant entendu que le Protecteur du citoyen... Mais, en fait, actuellement, nous avons toujours des gens qui, ne sachant pas exactement quel est notre rôle, s'adressent à nous alors qu'ils devraient plutôt s'adresser à l'Office de la protection du consommateur, par exemple. Et bien sûr que, comme il y a des choses qui sont très voisines dans le domaine de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse, il y a quand même des rapports très étroits entre notre action et celle de la Commission. Alors, souvent il y a des occasions où il faut réorienter le citoyen vers la Commission des droits.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): M. le député de...

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Alors, c'est dans le sens où c'est important de bien... je pense, de faire mieux connaître l'institution. Alors, la manière de faire: on veut se donner un plan de communication, on profite de toutes les tribunes qui nous sont offertes, souvent, dans des petits organismes qui nous demandent... des organismes, des ONG ou des regroupements

soit de personnes âgées, soit de personnes handicapées qui demandent qu'on aille présenter la mission de l'organisme, alors il y a des délégués qui se présentent. Quand il y a des émissions à la télévision... À la télévision communautaire, par exemple, nous avons été invités à aller présenter le mandat du Protecteur du citoyen. Donc, on fera trois émissions, quatre émissions, cet automne, à la télé communautaire dans la région de Montréal. Alors, je pense que ce sont des moyens utiles pour faire connaître le Protecteur du citoyen.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Donc, je comprends que c'est moins une confusion dans les rôles respectifs que dans les perceptions, parce que...

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Oui, dans les modes de compréhension, oui, c'est ça, que la population peut en avoir, dans le fond, confusion dans la compréhension des rôles.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): O.K.

Mme Lavoie (Lucie): Mais j'ajouterais, si vous me permettez, que, vous savez, lorsqu'on explique le mandat du Protecteur du citoyen, souvent il faut y aller par la négative parce qu'on explique que, bien sûr, on a droit de regard sur tout ce qui concerne les ministères et organismes du gouvernement provincial, exception faite d'Hydro-Québec, exception faite d'une foule d'organisations, exception faite des réseaux, bon, exception faite de... Et puis, entre l'aide sociale, l'assurance-chômage, c'est pas toujours évident non plus. Alors, il y a des confusions avec le fédéral aussi qui entrent en ligne de compte. Alors, finalement on est souvent obligé de donner des exemples et expliquer notre mandat. Parfois, on parle plus longtemps de ce qu'on fait pas que de ce qu'on fait.

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Lavoie (Lucie): Mais ce n'est pas facile, vous savez.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Très bien. Alors, s'il n'y a pas d'autres...

M. Gauthrin: Moi, j'en ai une autre.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Oui, M. le député de Verdun.

Liens avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

M. Gauthrin: Parce que j'en avais une autre puis j'avais oublié, et vous l'avez abordée, ça me l'a rappelée: les liens avec la Commission des droits de la personne. Autrement dit, vous, vous avez essentiellement... lorsque vous touchez les individus, vous essayez d'abord de régler un problème par persuasion, si je peux utiliser ce terme-là, sans aller du côté juridique. Et, lorsque vous n'arrivez pas, est-ce que vous réfèrez la personne à la Commission des droits de la personne? Quel est votre lien entre vous comme Protecteur,

protectrice du citoyen et la Commission des droits de la personne, s'il y a un viol d'un droit, d'après vous, hein, évidemment? Parce que je connais aussi que vous avez un champ beaucoup plus large...

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Ce n'est pas une étape ultérieure, dans le fond. Nous, nous recevons les plaintes des citoyens qui considèrent qu'ils ont subi des préjudices en faisant affaire avec un ministère ou un organisme et qui sont... Et l'article 78...

Une voix: ...

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Allez-y, madame.

Mme McNicoll (Micheline): Oui. Ha, ha, ha! L'article 78, il me semble, 78... 75 ou 78 de la Charte des droits et libertés dit que le Protecteur du citoyen doit référer à la Commission des droits de la personne toute plainte — enfin, ils utilisent le mot «dossier», je crois dans cette loi-là — qui relève de la compétence de la Commission.

On le fait régulièrement dès qu'une question de discrimination est soulevée, par exemple. Parfois, si on a un doute, bon, au téléphone, on dit: Bon, si on vous envoie ça, est-ce que vous allez le traiter? Les gens disent: Bon, d'accord s'il y a un aspect discriminatoire, mais autrement non. Et parfois, c'est la Commission des droits elle-même qui envoie, qui réfère des gens chez le Protecteur. Mais on n'est pas en concurrence en termes de compétence.

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

M. Gauthrin: Vous n'êtes pas... Bien, c'est drôle.

Mme McNicoll (Micheline): On est en complémentarité.

M. Gauthrin: Vous êtes en complémentarité. Mais, moi, j'avais l'impression que, dans certains cas, vous pouviez être en succession, c'est-à-dire que la personne, vous essayez d'abord une approche ou de régler la question, et, si jamais la question ne se règle pas, la Commission, qui a une approche quand même plus juridique que vous — elle a quand même un pouvoir plus... bon, elle a un pouvoir presque juridique, la Commission des droits de la personne — elle pourrait intervenir si vous n'avez pas réussi à régler la question.

Une voix: Ça dépend de la nature.

M. Gauthrin: Mais ce n'est pas ce qui se passe.

Mme McNicoll (Micheline): C'est parce que la Commission des droits intervient sur des aspects de discrimination.

Mme Lamquin-Éthier: Exploitation, aussi.

Mme McNicoll (Micheline): Oui, mais dans cette perspective-là. Mais il demeure que...

M. Gautrin: Regardez, je m'excuse, là-dessus, si vous regardez — si je retrouve la page — sur ce qui touchait les questions de la santé, par exemple, vous aviez un rapport avec la Commission de protection des droits de la personne, hein?

Mme Lavoie (Lucie): Mais oui, mais, ça, c'est le rapport... Ça, c'est le rapport que nous avons fait à la demande de la Commission dans le cadre de son intervention sur l'exploitation des personnes âgées où elle nous l'a demandé. Mais, vous savez, la Charte, c'est beaucoup plus que la discrimination, aussi. Alors, on utilise très souvent les principes qui sont énoncés dans la Charte pour différentes... Bon. On s'appuie sur la Charte, comme peut faire la Commission. C'est simplement sur... dans le fond, la Commission, elle a juridiction sur les 10 premiers articles et l'article 48, qui est l'exploitation. Alors, il faut toujours distinguer le tout. Et parfois, vous savez, c'est combiné. Alors, dans ce sens-là, il nous arrive de travailler en collaboration avec eux.

Remarques finales

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Très bien. Alors, nous en venons à l'étape des remarques finales. À ce moment-ci, Mme la protectrice du citoyen, je vous allouerais quelque cinq minutes peut-être pour vous permettre de conclure.

Mme Pauline Champoux-Lesage

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Ah, même pas, quelques minutes. En fait, d'abord je veux vous remercier. Je trouve que ça a été un échange qui a été fort intéressant, facile, facile pour nous. Ce premier contact, j'espère, vous en faites la demande, ne sera pas le dernier. Je trouve qu'il y a eu des interventions de la part des députés qui sont très éclairantes et qui vont nous aider à concrétiser certaines interventions de notre plan stratégique par rapport à tout ce qui touchait notamment la manière de faire notre rapport annuel. Je pense qu'il y a là une demande non seulement légitime, mais qui va être une source d'amélioration sur la qualité de la production de notre rapport. Malheureusement, ça sera pas le prochain parce qu'il est déjà fait, et c'est un rapport de transition. Moi, je n'aurai été en fonction que deux... Le prochain rapport, c'est un rapport qui couvre le mandat de mon prédécesseur. Mais j'en prends bonne note pour le rapport qui sera de 2001-2002. Alors, je trouve que...

M. Gautrin: ...

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Pardon?

M. Gautrin: Juste quand on va arriver au pouvoir.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Vous souhaitez toujours pas que notre invité commente sur cette... Ha, ha, ha!

Mme Champoux-Lesage (Pauline): Je demeure très sensible aussi à toutes les demandes d'échanges. Et j'ai pris bonne note de votre demande, M. le Président, concernant notre réflexion qui entourait la mondialisation. Alors, si nous pouvons vous être utiles, nous allons tenter d'apporter notre contribution le mieux possible. Alors, je vous remercie tous et toutes de cette occasion qui nous a été donnée ce matin. Et ce sera toujours un plaisir de vous retrouver.

● (12 h 10) ●

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Merci, Mme Champoux-Lesage. Toujours à l'étape des remarques finales, M. le vice-président et député de Verdun.

M. Henri-François Gautrin

M. Gautrin: Je voudrais d'abord vous remercier. Je voudrais vous remercier sur les échanges et l'ouverture que vous avez témoignée quant à nos préoccupations. Je pense qu'il y a un nouveau type de rapport qu'on est en train de mettre sur pied, une orientation qui est en train de se préciser de la part du Protecteur du citoyen en ce qui touche... puis en termes d'intervention préventive, les interventions systémiques, qui nous intéressent aussi beaucoup. Je comprends que la protection de... Chaque personne doit quand même avoir le droit quand même de soulever son problème. Et c'est avec grand plaisir qu'on va avoir à continuer à travailler avec vous comme commission, je pense, et éventuellement de pouvoir avoir à vous entendre plus souvent, si vous n'y voyez pas trop de déplaisir.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): M. le député de... pardon, pas de Verdun, mais de Dubuc.

M. Jacques Côté

M. Côté (Dubuc): Alors, merci, M. le Président. Alors, à mon tour de vous remercier pour les échanges que nous avons eus. Je pense que ça s'est fait dans un climat de confiance mutuelle, surtout que nous... surtout les grands objectifs que vous nous identifiés dans votre plan, c'est-à-dire un service aux citoyens, mais un service de qualité, mais aussi un service adapté à la situation où l'on vit présentement. Ça, je pense que c'est important.

Le voeu que je pourrais faire, c'est qu'on se rencontre plus souvent. Je pense que ça, c'est important. Et, comme vous le mentionnez à votre axe d'intervention 3 de votre objectif premier, vous disiez d'accroître le rôle-conseil du Protecteur versus les... auprès des partenaires, et, moi, je voudrais que l'on soit des partenaires. Pourquoi pas être de connivence ensemble? Et que vous nous présentiez de façon aussi beaucoup plus régulière les documents, les rapports, les avis que vous présentez, et je pense qu'on pourra, à ce moment-là, compléter, améliorer le travail ensemble, et ça nous fera un grand plaisir. Merci beaucoup.

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): J'aimerais, avant qu'on... Oui, allez-y, Mme la députée de Bourassa.

Mme Michèle Lamquin-Éthier

Mme Lamquin-Éthier: Merci, M. le Président. Une brève... pour vous remercier et vous le dire, vous-même, madame, et toutes les personnes qui vous accompagnent. A bientôt, je l'espère.

M. Roger Bertrand, président

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): Merci, Mme la députée de Bourassa. Alors, j'aimerais, avant de conclure, vous laisser un message d'espoir de même qu'aux collègues. Nous travaillons actuellement... Quand on parle de se revoir, ça a pas été facile jusqu'à présent, parce que l'agenda législatif est très exigeant et on arrive difficilement à ménager dans ces espaces le temps nécessaire pour assumer, je dirais, l'entièreté de nos mandats, justement, qui incluent notamment qu'on rencontre régulièrement notamment votre organisme.

Cependant, la commission de l'Assemblée nationale a commencé à travailler, et les travaux progressent très positivement, sur un certain nombre d'ajustements au règlement qui devraient avoir pour effet, notamment en ce qui regarde les travaux des commissions, d'aménager davantage de plages pour nous permettre justement de faciliter l'accomplissement de nos mandats. Donc, en tout cas, si tant est que je puisse me fier aux résultats de cette première journée de travail, la semaine dernière, de la commission de l'Assemblée nationale, qui portait peut-être davantage dans cette première phase là sur nos règles de fonctionnement pour la prochaine session et dont on a fait écho d'ailleurs dans les journaux, je pense que ça annonce bien pour la suite des choses. Donc, on devrait être en mesure de se voir effectivement plus souvent.

Et je note de cette rencontre, en ce qui me concerne, à titre de président de la commission, l'intérêt que les membres ont porté à l'égard de l'état, je dirais, des suivis de vos recommandations et le désir que nous avons de vous rencontrer sur cette question le plus régulièrement possible, deuxièmement, notre intérêt à l'égard de vos réflexions horizontales également. Bien sûr, sur la question de la mondialisation, mais sur toute autre question que vous jugez nécessaire, il nous fera plaisir également de recevoir vos lumières et vos suggestions, vos recommandations.

Lors d'une prochaine réunion de travail de la commission, je proposerai aux membres de la commission de réitérer cette recommandation de la commission à l'effet que budgétairement votre organisation puisse relever directement de l'Assemblée nationale plutôt que du Conseil du trésor. Là-dessus, je pense... je vous invite cependant probablement à ne pas entretenir trop d'espoir sur l'impact qu'une telle mesure pourrait avoir sur vos budgets...

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Bertrand, Portneuf): ...puisque le Vérificateur général relève directement de l'Assemblée, et on peut constater, dans l'ensemble, que les paramètres de ces budgets suivent singulièrement ceux de l'ensemble du gouvernement. Mais, vous avez raison, tout à fait raison, c'est une question de principe.

Je pense que c'est important que vous puissiez relever... qu'un organisme comme le vôtre puisse relever budgétairement de l'Assemblée nationale.

En ce qui regarde la question de la situation de votre personnel, nous pourrions effectivement considérer la possibilité de sensibiliser notre collègue président du Conseil du trésor à cette situation qui peut poser un certain nombre de problèmes au niveau de la mobilité, je dirais, du personnel et de ce qui est conséquent à une absence de mobilité pour nourrir et l'organisation et la personne professionnellement.

Donc, c'était quelques éléments de réflexion et quelques conclusions suite à cette rencontre. J'aimerais vous remercier, de même que les personnes qui vous accompagnent, Mme Champoux-Lesage, pour votre présence ici aujourd'hui, et espérons avoir l'occasion de vous rencontrer le plus rapidement possible. Merci encore une fois.

Ceci étant, la commission des institutions ayant complété son mandat, j'ajourne nos travaux sine die et je remercie les collègues pour leur collaboration.

(Fin de la séance à 12 h 15)