



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente de la culture

Le mardi 8 juillet 2003 — Vol. 38 N° 3

Étude des crédits du ministère des Relations
avec les citoyens et de l'Immigration (2)

**Président de l'Assemblée nationale:
M. Michel Bissonnet**

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

Assemblée nationale du Québec
Distribution des documents parlementaires
880, avenue Honoré-Mercier, 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: 40010195

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente de la culture

Le mardi 8 juillet 2003 — Vol. 38 N° 3

Table des matières

Adoption des crédits des programmes 1 et 4	1
Organisation des travaux	1
Direction de l'état civil	
Remarques préliminaires	1
Mme Michelle Courchesne	1
Discussion générale	2
Mesures de sécurité en place depuis le 11 septembre 2001	
pour la délivrance de documents	2
Effets des événements du 11 septembre 2001	
sur les délais de délivrance de documents	3
Augmentation de l'effectif	4
Approche face au mariage entre personnes de même sexe (suite)	4
Augmentation de l'effectif (suite)	4
Office de la protection du consommateur (OPC)	5
Remarques préliminaires	
Mme Michelle Courchesne	5
Discussion générale	6
Nature des compressions budgétaires	6
Réaction de l'Office à la hausse éventuelle des tarifs d'électricité	6
Renonciation de poursuite imposée aux clients par les agents	
de voyages en cas de faillite d'un transporteur aérien	7
Pertinence de l'outil de consultation Profil du commerçant	8
Commission d'accès à l'information (CAI)	9
Remarques préliminaires	
Mme Michelle Courchesne	9
Discussion générale	9
Installation de caméras de surveillance dans les garderies	9
Augmentation des crédits	10
Demandes budgétaires de la Commission	11
Installation de caméras de surveillance dans les garderies (suite)	11
Réorganisation de l'État	12
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)	
Remarques préliminaires	14
Mme Michelle Courchesne	14
Discussion générale	15
Diminution des crédits	15
Demandes budgétaires de la Commission	16
Conséquences d'une inscription éventuelle du droit au logement	
dans la Charte des droits et libertés de la personne	16
Enquête concernant des abus sexuels et	
de la violence commis sur des jeunes du Nunavik	17
Évaluation de l'efficacité de la gestion des ressources humaines	19
Perspective d'intégration du personnel à la fonction publique	19
Évaluation de l'efficacité de la gestion des ressources humaines (suite)	19
Perspective d'intégration du personnel à la fonction publique (suite)	19
Mandat confié au ministère et à la Commission concernant	
l'éducation aux droits de la personne	21
Nature des dépenses effectuées par le ministère	22

Table des matières (suite)

Document déposé	23
Organisation des travaux	23
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)	
Discussion générale	
Enquête concernant des abus sexuels et de la violence commis sur des jeunes du Nunavik (suite)	24
Direction de l'état civil	
Discussion générale (suite)	25
Délivrance de certificats de naissance par Internet	25
Efforts de reconduction de l'entente Canada-Québec en matière de diffusion de l'information gouvernementale	27

Autres intervenants

M. William Cusano, président

Mme Lorraine Richard

M. Pierre Moreau

Mme Dominique Vien

M. André Boisclair

- * M. Jacques Saint-Laurent, Direction de l'état civil
- * M. Maurice Boisvert, OPC
- * Mme Jennifer Stoddart, CAI
- * M. Pierre Marois, CDPDJ

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Note de l'éditeur: La commission a aussi siégé en après-midi pour l'étude des crédits du ministère de la Culture et des Communications. Le compte rendu en est publié dans un fascicule distinct. Les crédits du volet Condition féminine ont été étudiés à la commission des affaires sociales le 11 juillet 2003.

Le mardi 8 juillet 2003 — Vol. 38 N° 3

Étude des crédits du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (2)

(Neuf heures trente-trois minutes)

Le Président (M. Cusano): À l'ordre! Alors, j'aimerais rappeler... Le mandat de la commission de la culture ce matin est de compléter, pendant la première heure, l'étude des crédits budgétaires pour les programmes 1 et 4 du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration et, pendant les deux heures suivantes, d'entreprendre l'étude des programmes 2 et 3, puisqu'il y a eu entente entre les leaders à cet effet-là. Ça va? Alors, Mme la députée de Duplessis, il vous reste...

Une voix: ...les remplacements.

Le Président (M. Cusano): Pardon. Excusez. Un petit détail. Est-ce qu'il y a des remplaçants, M. le secrétaire?

Le Secrétaire: Oui, M. le Président. M. Boulerice (Sainte-Marie—Saint-Jacques) est remplacé par M. Boisclair (Gouin); M. Bourdeau (Berthier) est remplacé par Mme Caron (Terrebonne); et Mme Vermette (Marie-Victorin) est remplacée par M. Thériault (Masson).

Le Président (M. Cusano): Merci. Lorsqu'on a remis les travaux hier, Mme la députée de Duplessis, il vous restait environ quatre minutes de temps de parole sur les éléments 1 et 4. Alors, est-ce que vous voulez intervenir à ce moment-ci?

Mme Richard: Non.

Adoption des crédits des programmes 1 et 4

Le Président (M. Cusano): Non. Alors, suite à l'entente parvenue hier, est-ce que le programme 1 est adopté?

Une voix: ...

Le Président (M. Cusano): Sur division. Le programme 1 est adopté sur division. Est-ce que le programme 4 est adopté?

Une voix: ...

Le Président (M. Cusano): Sur division. Alors, le programme 4 est adopté sur division. Merci.

Alors, on passe maintenant à l'autre étape, c'est-à-dire que... Bon. Alors, on va passer à l'étude des programmes 2 et 3, et nous disposons, à cette fin, de deux heures aujourd'hui et trois heures demain.

Organisation des travaux

Encore la question que j'ai posée hier: De quelle façon désirez-vous procéder? On va avoir trois heures en tout pour faire les éléments 2 et 3.

(Consultation)

Mme Courchesne: Un par un.

Le Président (M. Cusano): Je n'ai pas entendu.

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, ce que nous proposons et, après entente, nous pourrions aborder le programme 3 où quatre organismes sont présents. Mais, pour faciliter la discussion générale et respecter un certain ordre, la députée de Duplessis serait d'accord pour que, à son choix d'ailleurs, nous fassions entrer les organismes un par un selon l'ordre qu'elle désire.

Le Président (M. Cusano): Excellent. Alors, est-ce que vous pouvez nous indiquer l'ordre, Mme la députée de Duplessis?

Mme Richard: L'état civil et les organismes.

Le Président (M. Cusano): L'état civil en premier lieu?

Mme Richard: Oui. En deuxième lieu, l'Office de la protection des consommateurs.

Le Président (M. Cusano): L'Office de la protection du consommateur, M. le secrétaire.

Mme Richard: Troisième, Commission d'accès à l'information.

Le Président (M. Cusano): Commission d'accès à l'information.

Mme Richard: Et dernier, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Le Président (M. Cusano): Ça va, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Excellent. Alors, il y a entente à cet effet-là. Alors, nous sommes prêts à commencer.

Direction de l'état civil**Remarques préliminaires**

Alors, au niveau des remarques, Mme la ministre.

Mme Michelle Courchesne

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, je resouhaite la bienvenue aux membres de cette commission et les remercie de... En fait, je les remercie de nous recevoir. Je veux vous dire ce matin que je pense que le programme 3 du ministère des Relations avec les citoyens est un programme qui a toute son importance,

puisque'il confère le mandat que m'a confié le premier ministre en me demandant d'être la gardienne des droits et libertés de chaque citoyen du Québec. Donc, les quatre organismes qui se présenteront devant nous ont ce rôle si important à jouer dans la protection de ses droits, chacun à un niveau différent, chacun selon des principes aussi qui sont différents et qui s'adressent à des clientèles différentes mais qui...

Je pense que le Québec, qui est une société de tolérance, qui est une société que l'on veut inclusive, a fait preuve, au cours des dernières décennies, d'un caractère, je dirais, avant-gardiste, pionnier. Chacune des institutions ou des organismes qui se présenteront devant vous sont, je vous dirais, reconnus à travers le monde, et je pèse mes mots parce que c'est vrai. Ils sont reconnus bien sûr par leur professionnalisme, mais je vous dirais qu'ils sont reconnus aussi pour leur sens de la recherche, leur sens de vouloir se projeter dans une vision non seulement actuelle de notre société, mais aussi dans une vision future de ce que devrait être un Québec d'aujourd'hui et de demain. Donc, ces organismes s'inscrivent tout à fait dans cette perspective de modernité que le gouvernement d'un Parti libéral veut doter le Québec.

● (9 h 40) ●

C'est donc avec énormément de fierté que j'assume les fonctions de responsable de ces organismes-là, tout en étant très sensible à chacune des clientèles ou des types de personnes qui se présentent devant ces commissions ou devant l'État civil avec des demandes très spécifiques. Mais souvent on réalise que ce sont des personnes qui sont vulnérables, ce sont des personnes qui parfois sont démunies, ou alors ce sont des citoyens qui, à juste titre, se sentent lésés dans leurs droits, se sentent lésés dans leur dignité, et ces organismes sont là pour les défendre, les défendre avec justice, avec équité, mais, je vous dirais, les défendre aussi avec un sens de la compassion, et pense que c'est très important dans le fait...

Si vous vous rappelez, M. le Président, comment nous avons insisté pour que l'État joue un rôle très spécifique au sens d'être au service des citoyens, de se rapprocher des citoyens, ça, c'est très important pour nous, ce qui veut donc dire qu'il faut éviter le plus possible ces approches trop souvent bureaucratiques, trop souvent rigides, trop souvent déshumanisées et que donc, à l'égard de ces organismes qui se présenteront devant nous, nous devons donc démontrer une immense sensibilité face aux problèmes et aux enjeux qui concernent chaque citoyen et citoyenne qui se présente devant eux.

Donc, ce matin, nous commençons avec la Direction de l'état civil, et il me fait plaisir de vous présenter M. Jacques Saint-Laurent, qui m'accompagne, qui est justement ce directeur de l'état civil, qui est le gardien de ces immenses banques de données extraordinairement précieuses. Et je vous invite à aller visiter les locaux de l'État civil et surtout de prendre connaissance de la façon dont sont traitées chacune des demandes, avec évidemment un aspect de sécurité qui a été ajouté, et ajouté au sens où on s'est assuré, au cours des deux dernières années, que ce rôle de gardien de l'état civil était très, très, très protégé parce que là, vraiment, on touche à ce que le citoyen a de plus

précieux, c'est son identité. Donc, je pense qu'il ne peut pas y avoir plus précieux.

Et je vous dirais aussi qu'on y retrouve, en l'espace de 30 secondes à peine, sur écran, on y retrouve l'histoire de sa vie. J'ai moi-même expérimenté ça et je vous avoue, d'une part, que c'est très émouvant, mais très impressionnant qu'en 30 secondes il y a devant soi l'original, sur écran bien sûr, mais l'original de son certificat de naissance, son baptême, sa confirmation, son mariage, ses mariages s'il y en a plus qu'un, ses enfants. C'est incroyable, tu as l'histoire... mais c'est de voir le document original en si peu de temps. Tu comprends toute l'ampleur de cette banque de données et qui couvre des décennies et des décennies d'histoire. En fait, ça relate aussi qui nous sommes, d'où nous venons. Donc, c'est toute l'histoire généalogique du Québec qui s'y retrouve.

Et de voir cette équipe d'hommes et de femmes, je vous le dis, qui reçoivent des milliers et des milliers de demandes où, comme je le disais, des étapes de sécurité sont ajoutées, mais qui ont l'air de tellement aimer ce qu'ils font et ce qu'elles font, ces personnes... C'est fascinant de voir non seulement le professionnalisme, mais tout le dévouement pour s'assurer que c'est le bon papier que l'on reçoit chez soi et s'assurer que ce sont les bonnes informations que nous recevons, conscients de l'importance du papier d'identité dans une société démocratique.

Moi, je vous le dis, là, ce n'est pas anodin, cette visite-là. Et puis rajoutons à ça... Passez par la messagerie parce que, quand on passe par la messagerie, il y a là une équipe de trois ou quatre personnes qui sont là depuis 15 ou 20 ans. C'est fascinant comment ils ont le souci d'acheminer les documents avec rapidité et efficacité et que ces mêmes personnes qui sont ensemble, qui ont tellement l'air de bien travailler, sont conscientes du rôle important qu'elles jouent.

Alors, moi, je vous lance cette invitation. C'est ouvert à tous. Je sais que M. Saint-Laurent... Quand je dis «ouvert à tous», certainement aux collègues députés parce que je pense que c'est important de bien comprendre comment ça se déroule. Et vous passerez aussi évidemment par le comptoir et le service à la clientèle, et vous pourrez constater l'accueil chaleureux que chacun et chacune reçoivent et à combien les délais ont été réduits. D'ailleurs, M. Saint-Laurent nous en fera part, comment nous avons réussi, à l'intérieur de deux ans, d'améliorer l'efficacité des services à la population. Alors, je ne vous cacherai pas que ce fut pour moi une découverte, mais une très, très belle découverte que je vous invite à partager. Merci, M. le Président.

Discussion générale

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Duplessis.

Mesures de sécurité en place depuis le 11 septembre 2001 pour la délivrance de documents

Mme Richard: Merci, M. le Président. Ma question s'adresse au directeur de l'état civil. Merci de votre présence ce matin. Depuis les événements du 11

septembre 2001, bon, on sait que ça a eu des impacts qui sont reliés à l'identité des personnes. Je voudrais savoir à ce moment-ci quelles sont les mesures qui ont été mises en place pour garantir la sécurité des documents qui ont été délivrés par la Direction de l'état civil.

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, il me fait plaisir de céder mon droit de parole au directeur de l'état civil.

Le Président (M. Cusano): Alors, la parole est à M. Jacques Saint-Laurent au nom de la ministre.

M. Saint-Laurent (Jacques): Merci, M. le Président. Écoutez, les mesures de sécurité qui ont été mises en place depuis les tristes événements du 11 septembre 2001, il y en a énormément. Je vais vous citer les principales, si vous voulez. Commençons d'abord par des modifications importantes qui ont été apportées au Code civil du Québec. C'est quelque chose d'assez étonnant, avant les modifications au Code civil du Québec, toute personne pouvait obtenir un certificat de naissance concernant toute autre personne. Il n'y avait pas de restriction. Alors, des gens qui adoraient un artiste en particulier pouvaient demander un certificat de naissance de l'artiste, d'un voisin ou qui que ce soit. Alors, ça a été la première modification qui a été apportée au Code civil, de prévoir que, pour obtenir un document d'identité... Parce que le certificat de naissance est d'abord et avant tout un document d'identité très important qui sert à la délivrance, entre autres, des passeports. Alors, pour obtenir le certificat de naissance, il faut être mentionné à l'acte de naissance ou justifier d'un intérêt, par exemple le tuteur, l'administrateur de succession ou autre.

La deuxième modification qui a été apportée au Code civil quelques semaines plus tard prévoyait que, pour obtenir un certificat de naissance, cette fois-ci il fallait s'identifier et démontrer justement l'intérêt dont je viens de vous parler. Alors, ça a été les deux modifications qui ont été apportées au niveau législatif. Il y a également eu des modifications dans les aspects, si vous voulez, plus opérationnels, plus administratifs du travail à l'État civil. Parmi les modifications qui ont été apportées rapidement après septembre 2001, nous avons connu une suspension — je pense que c'est le bon terme à utiliser, parce qu'on essaiera d'y revenir dès que ce sera possible — une suspension de la possibilité de faire des demandes de certificat via le système Internet, ce qui était possible autrefois mais, vous l'aurez compris, présentait de graves lacunes au niveau de la sécurité. Nous essayons de trouver des moyens d'apporter des correctifs à ce niveau-là et, dès que ce sera possible, on essaiera de rétablir le service. Mais, pour l'instant, le service de demande de certificats via Internet a été suspendu.

Il y a eu également des modifications faites au traitement en urgence. À l'époque, l'approche n'était pas de vérifier l'identité, n'était pas la sécurité, donc on essayait de délivrer les certificats en 24 heures et on se préoccupait peu de faire les validations dont a parlé Mme Courchesne tout à l'heure. Alors, on a changé également l'approche à ce niveau-là pour dire: Il n'y aura pas de traitement accéléré en 24 heures. Il y aura

un traitement accéléré dans un maximum de trois jours, mais la priorité dorénavant pour le personnel, ce sera de s'assurer de l'exactitude des documents et de s'assurer de l'identité de la personne qui demande les documents.

Le Président (M. Cusano): Merci, M. Saint-Laurent. Mme la députée de Duplessis.

Effets des événements du 11 septembre 2001 sur les délais de délivrance de documents

Mme Richard: Merci. Toutes ces mesures de sécurité rattachées aux événements du 11 septembre ont eu un impact quant à l'augmentation de du nombre de certificats de naissance que vous deviez traiter dans un délai un petit peu plus long. Quel a été le niveau de cette augmentation? Est-ce que vous nous pouvez le dire ce matin?

Le Président (M. Cusano): M. Saint-Laurent.

M. Saint-Laurent (Jacques): Vous voulez parler des délais de délivrance des documents?

Mme Richard: ...

● (9 h 50) ●

M. Saint-Laurent (Jacques): Écoutez, je suis très fier de pouvoir vous dire — Mme Courchesne en a parlé tout à l'heure — qu'on a la chance, au directeur de l'état civil, d'avoir un personnel excessivement dévoué. Et la charge de travail a doublé en décembre 2001 notamment pour la raison suivante, c'est qu'autrefois le Bureau des passeports et d'autres organisations acceptaient les baptistères pour délivrer leurs documents malgré le fait que le directeur de l'état civil existait depuis 1994. Alors, on les avait invités à plusieurs reprises à cesser cette pratique-là, et, convaincus par les mesures de sécurité rendues nécessaires, ils ont accepté de dorénavant exiger que ce soient des documents de l'État civil. Alors, notre charge de travail a doublé du jour au lendemain, si vous voulez. Ça a eu pour effet qu'on a demandé aux employés de redoubler d'effort, ce qui a été fait, mais le nombre de personnes en poste ne pouvait pas réaliser toutes ces tâches-là.

On s'est mis à embaucher du personnel occasionnel, on les a formés et on a pris des moyens pour faire en sorte de donner suite aux demandes qui nous étaient présentées. Les démarches d'embauche et de formation ont naturellement pris quelques semaines. Alors, pendant les semaines où on a fait l'embauche et la formation, on s'est ramassés avec des délais assez embarrassants, disons-le comme ça. Et, cette fois-ci, on a pu apprécier la patience de la population parce que, somme toute, ça s'est très bien passé. Une fois que le personnel a été embauché, a été formé, nos délais se sont rétablis de façon très acceptable. On est actuellement, je dirais, après la période de crise... Plutôt, pour ne pas sauter d'étapes, je vous dirais qu'après la période de crise on a pu délivrer nos certificats en traitement accéléré à l'intérieur d'un maximum de trois jours, comme je vous le mentionnais tout à l'heure. Et, dans le cas des dossiers, des demandes en traitement régulier, on les a faits à l'intérieur d'un délai de 12 jours.

Le Président (M. Cusano): Merci. Mme la députée de Duplessis.

Augmentation de l'effectif

Mme Richard: Bon, toute cette augmentation d'effectif a eu des impacts au niveau financier. Est-ce que vous pouvez me dire quel impact ça a eu au niveau financier en 2002-2003 et qu'est-ce que ça aura comme impact en 2003-2004? Peut-être que Mme la ministre pourra me répondre à cette question.

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre.

Mme Courchesne: En fait, je peux vous dire que... Excusez-moi. Alors, ce que je peux vous dire, c'est que... Hier, d'ailleurs, si vous me permettez, nous en avons glissé un mot au niveau de la réduction qui nous a été demandée. Il y a une compression de 175 000 \$ qui a été effectuée, mais, encore une fois, sans affecter directement la qualité des services aux citoyens, donc toujours dans le même esprit de garder ce temps minimum de délai dans le traitement des demandes et surtout de la livraison des certificats. Donc, tout ça se fait selon les termes dont vient de nous parler le directeur de l'état civil. Alors, ce 175 000 \$ se fait essentiellement au niveau d'une rationalisation au fonctionnement, mais au sens de dépenses courantes administratives au sein de l'administration, comme tel, plutôt que toucher à tous les aspects et toutes les étapes dont j'ai parlé plus tôt. Ça, on s'est assurés que le traitement des demandes et la qualité des services offerts n'étaient en rien affectés par cette compression de 175 000 \$. Alors, je vais vous faire la comparaison, si vous voulez. Quand je vous dis «une réduction de 175 000 \$», c'est par rapport au budget du 11 mars 2003 et non par rapport à la dépense 2002-2003.

Le Président (M. Cusano): Merci. Mme la députée de Duplessis.

Approche face au mariage entre personnes de même sexe (suite)

Mme Richard: Merci, M. le Président. Hier, nous avons abordé brièvement la question de l'impact de la loi sur l'union civile sur les activités du directeur de l'état civil. Maintenant, une nouvelle donnée s'ajoute à cette question. On sait que la Cour d'appel de l'Ontario a rendu son jugement accordant le mariage aux couples du même sexe. Ma question est la suivante. Certains couples du même sexe québécois vont peut-être décider, dans les mois qui suivent, d'aller jusqu'en Ontario. Est-ce que leurs mariages seront reconnus légalement au Québec?

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, cette question relativement au mariage de deux personnes du même sexe en Ontario... Est-ce que nous pourrions reconnaître le mariage au Québec ou identifier ce mariage ici, au Québec? La réponse, c'est que, effectivement, il faudra... Puisque le mariage est de juridiction fédérale, donc du gouvernement fédéral, alors le gouvernement fédéral, c'est-à-dire le ministère de la Justice fédéral, devra, lui aussi, procéder par une

modification sur la définition du mariage et le gouvernement fédéral devra autoriser ce mariage des couples de même sexe pour que le Québec puisse par la suite faire ses propres modifications et reconnaître ce même mariage de personnes entre le même sexe. Donc, il y a une étape qui doit être franchie.

Maintenant, est-ce qu'on peut... Actuellement, nous attendons un avis juridique de notre ministère de la Justice pour savoir si ça peut être inscrit à l'état civil comme tel. Ce n'est pas si simple à débattre. Ce n'est pas si simple. Alors, c'est pour ça que, dès que cette situation s'est présentée il y a deux semaines, nous avons demandé au ministère de la Justice de nous fournir une opinion juridique à cet effet-là et voir si ça pouvait être inscrit au registre. Mais par ailleurs, il faut bien comprendre que, si on doit permettre et si on peut accepter, il faudra aussi cette intervention du gouvernement fédéral. Donc, c'est là où nous en sommes.

Et je répète ce que nous avons dit hier, je pense que le Québec, encore une fois, a été assez avant-gardiste lorsque, il y a exactement un an, il a reconnu l'union civile de personnes de même sexe, voulant ainsi reconnaître que les personnes qui choisissaient et reconnaissaient cette union civile... choisissaient cette union civile pouvaient dorénavant partager... ou voir leurs droits et obligations protégés par les lois et chartes. Donc, dans ce sens-là, je pense que c'est à peu près ce que nous pouvons en dire au moment où on se parle.

Le Président (M. Cusano): Merci. Mme la députée de Duplessis.

Augmentation de l'effectif (suite)

Mme Richard: Merci, M. le Président. Je terminerais avec l'état civil sur une dernière question, ou plutôt une interrogation. Tantôt, la ministre, bon, nous parlait d'une coupure de 175 000 \$ qui était attribuée au fonctionnement, à l'administration. Donc, si je comprends bien la ministre, c'est qu'on va maintenir le nombre d'effectifs en place.

Mme Courchesne: La réponse, c'est oui, il n'y a pas de... M. le Président, effectivement, il n'y a pas de coupure de postes. Je vais être très honnête et transparente avec vous, il y aura report d'embauche pour deux postes existants, mais pas de coupure, c'est-à-dire que nous conservons les postes. On va étendre un peu... mais ça ne touche pas nécessairement le service à la clientèle. Mais il n'y a pas de coupure de postes.

Le Président (M. Cusano): Merci. Mme la députée de Duplessis.

Mme Courchesne: Nous gardons le même nombre d'effectifs au sein de l'État civil.

Le Président (M. Cusano): Oui, oui, allez-y.

Mme Richard: Une question supplémentaire pour bien comprendre, parce que ce que j'ai compris tantôt du directeur de l'état civil, c'est qu'on avait fait l'embauche aussi de personnes occasionnelles pour répondre, bon, à l'augmentation...

Mme Courchesne: Si vous me permettez, M. le Président, pour une période intérimaire nous avons embauché des occasionnels, mais qui ont été remplacés par du personnel permanent. C'est-à-dire qu'il fallait former tous ces gens-là, mais ces gens-là ne sont plus occasionnels, ils sont permanents. C'est-à-dire, pas nécessairement les mêmes personnes, j'imagine que ce n'est pas nécessairement les mêmes personnes, selon les concours, là, la mécanique, mais il y a encore plusieurs de ces mêmes personnes, et donc il n'y a pas de prévision de coupure à cet effet-là.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. Est-ce qu'il y a d'autres questions? Non? Alors, je vous remercie, M. Saint-Laurent, de votre contribution à la commission.

M. Saint-Laurent (Jacques): Ça m'a fait plaisir.

Office de la protection du consommateur (OPC)

Le Président (M. Cusano): Merci. Mme la ministre, tel qu'entendu, c'est maintenant le tour du groupe de la protection du consommateur.

Remarques préliminaires

Mme Michelle Courchesne

Mme Courchesne: Oui, M. le Président. Est-ce que vous me permettez certaines remarques préalables ou... Alors, d'abord, M. le Président, je voudrais, comme je l'ai fait précédemment, souligner la qualité et l'expertise des ressources de l'Office dont le savoir-faire et les connaissances servent certainement les citoyens lorsqu'ils sont confrontés à un questionnement ou à une difficulté en matière de consommation.

● (10 heures) ●

La mission de l'Office de protection du consommateur est d'assurer l'équilibre entre le consommateur et le commerçant dans un environnement économique caractérisé par la complexité et la libéralisation des échanges commerciaux. Alors, dans son rôle, très certainement qu'il favorise la prospérité de la société québécoise par le maintien d'une saine concurrence, et je crois que c'est important de le souligner. Et en même temps l'Office doit informer le consommateur de ses droits et recours, il doit faire la promotion de ses intérêts et favoriser le maintien de ces saines pratiques commerciales. Alors, dans ce sens-là, évidemment, l'Office a été confronté à des enjeux importants, que ce soit au niveau de la mondialisation de l'économie, les innovations technologiques, l'efficacité des réseaux de distribution des biens et services, l'amélioration générale des conditions de vie de la population québécoise de même que le développement du crédit à la consommation qui ont vraiment transformé nos habitudes de consommation puis bousculé un peu les façons de faire en matière de protection des consommateurs. Et je crois, ce matin, M. le Président, que déjà certaines innovations seront questionnées, et nous nous demanderons si le consommateur a bien tout ce qu'il faut pour s'assurer qu'il fait des choix judicieux lorsqu'il doit procéder à des achats.

Je vous dirais aussi que, comme bien d'autres organismes, l'Office de la protection a dû procéder à une modernisation. Tous ces défis nouveaux ont appelé... et fait en sorte qu'il fallait repositionner l'Office dans ce contexte qui a beaucoup changé au fil des ans. Alors, en juin 2002, l'Office a mis sur pied un groupe de travail interne pour s'assurer que cette modernisation allait se faire. Ce mandat-là s'échelonne sur une période de trois ans pour renouveler l'offre globale de service de l'organisme, surtout aussi optimiser notre organisation du travail, améliorer les services aux citoyens et intégrer la gestion par résultats, et certainement déposer, possiblement au fil des prochaines années, des modifications législatives et réglementaires toujours dans le but de s'adapter à ces nouveaux enjeux. Donc, je suis assez satisfaite de voir que l'Office a manifesté un esprit d'initiative et est toujours très proactif, mais toujours à ce souci de s'améliorer toujours dans une perspective de qualité des services aux citoyens pour être tout à fait rassuré quant à son rôle et quant au fait que le consommateur est protégé.

Je vous dirais que l'Office a eu un très grand rôle à jouer, au cours de la dernière année, dans les dossiers qui concernent les agents de voyages, par exemple, surtout quand on regarde toute la situation des compagnies aériennes depuis le 11 septembre, les événements du 11 septembre, bien sûr. Vous savez que les compagnies aériennes connaissent des difficultés très grandes, très sérieuses et que, dans certains cas, effectivement, les consommateurs en ont été affectés. Je suis aussi... Je peux vous dire que ça a été un dossier très délicat, un dossier complexe mais qui, je pense, va connaître un dénouement — ou, en tout cas, c'est ce que nous souhaitons — qui sera toujours dans l'intérêt des consommateurs.

La défense des droits des consommateurs est une préoccupation majeure, mais je vous dirais que l'Office a voulu souligner, par la création, le 21 janvier dernier, des prix de la protection du consommateur... Je pense que, même si dans notre société il y a beaucoup, beaucoup de prix pour beaucoup, beaucoup, beaucoup de sujets puis beaucoup de monde, je pense que c'est encore une belle marque de reconnaissance et c'est une belle façon de souligner les efforts de certains par rapport à d'autres qui veulent justement jouer un rôle qui respecte le consommateur. Donc, on veut souligner l'engagement et la contribution des personnes et des organismes qui travaillent quotidiennement au développement de la protection des consommateurs.

Évidemment, nous aurons l'occasion, si vous êtes intéressés, de vous livrer des chiffres sur le nombre de demandes, le nombre de plaintes, le nombre d'enquêtes, les délais. Je pense que tout ça... Et je salue le fait que mes collègues ont à cœur ce souci de faire en sorte qu'on répond avec promptitude à la population. Donc, ces chiffres sont évidemment disponibles à ce niveau-là.

Alors, ce matin, c'est avec grand plaisir que nous accueillons à mes côtés M. Maurice Boisvert, qui est le président de l'Office de la protection du consommateur, accompagné de M. Gilles Angers, secrétaire général de l'Office. Alors, messieurs, bienvenue. Merci, M. le Président.

Discussion générale

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Duplessis.

Nature des compressions budgétaires

Mme Richard: Merci, M. le Président. Les crédits de l'Office de la protection du consommateur subissent une baisse de l'ordre de 332 900 \$ par rapport à 2002-2003. Comment l'Office de la protection du consommateur compte combler ce manque à gagner et dans quelles activités devra-t-elle couper?

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre.

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, si nous regardons les chiffres, toujours par rapport au budget de dépenses 2003-2004 du 11 mars, c'est une réduction de 250 000 \$ que l'Office doit assumer, évidemment, toujours avec le même souci de préserver la prestation de services aux citoyens. Alors, l'Office réduira sa masse salariale d'encadrement et de soutien, donc pas du tout au niveau des services de première ligne, de 150 000 \$ et économisera un autre 100 000 \$ dans la rationalisation des dépenses de fonctionnement.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Duplessis.

Mme Richard: Est-ce que la ministre pourrait m'amener plus d'éléments quand elle parle de la coupe, qu'une coupure va aller au niveau de l'encadrement et du soutien?

Mme Courchesne: M. le Président, c'est un poste d'encadrement, donc un poste de cadre, hein, ça va de soi, qui est jugé non essentiel à ce stade-ci qui peut être sacrifié. Et, dans une réorganisation du travail, s'assurer que la gestion se fait avec la même rigueur habituelle est nécessaire. Donc, c'est à l'intérieur de cette réorganisation du travail que nous avons pu questionner ce poste d'encadrement et ce poste de soutien. Et, je répète, l'autre 100 000 \$ ira dans la rationalisation de certains frais de déplacement, notamment, et autres dépenses de fonctionnement, ce qui permettra cette économie additionnelle. Donc, cette mesure n'entache en rien l'excellent fonctionnement de l'Office.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la députée de Duplessis.

Mme Richard: Mme la ministre nous dit que c'est un poste de cadre qui sera coupé. Est-ce qu'on...

Mme Courchesne: C'est-à-dire que là on ne va pas couper personne, M. le Président, c'est-à-dire que la personne n'est pas mise à pied. La personne n'est pas mise à pied, c'est un poste qui ne sera pas comblé. Non, mais c'est parce qu'il y a une différence entre les deux, hein? Je veux être bien claire là-dessus, là, on ne fait pas de mise à pied, on a des effectifs autorisés, à l'intérieur de l'Office, tant au niveau du nombre de postes d'encadrement que de postes professionnels, que de

postes d'enquêteur et postes de soutien. Donc, c'est un poste d'encadrement, et il était prévu. Il ne sera pas comblé, et ça ne coupe pas les... ça ne met pas à pied un individu ou une individu.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la députée de Duplessis.

Mme Richard: Je voulais juste savoir de quel poste de cadre qu'on parle. À quel endroit était-il affecté à cette personne-là?

Mme Courchesne: M. le Président, c'est un poste de directeur du service administratif qui a été fusionné à la direction générale.

Le Président (M. Cusano): Mme la députée de Duplessis.

Réaction de l'Office à la hausse éventuelle des tarifs d'électricité

Mme Richard: Merci, M. le Président. À ce moment-ci, j'aimerais poser une question aux représentants de l'Office de la protection du consommateur: Qu'est-ce que l'Office pense d'une éventuelle hausse des tarifs d'électricité?

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre.

Mme Courchesne: M. le Président, vous me permettez d'apporter une réponse à la question de la députée de Duplessis. Il est, je pense, inopportun de répondre à cette question, puisque la hausse des tarifs, de la tarification de l'électricité au Québec ne relève certainement pas de la juridiction de l'Office de la protection du consommateur. Donc, cette question devrait être adressée au ministre responsable de la Régie de l'électricité et certainement aux dirigeants d'Hydro-Québec, et, dans le cadre de cette commission-ci, je considère que c'est une question qui est hors sujet.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Duplessis.

Mme Richard: M. le Président, moi, je trouve que cette question-là est pertinente ici parce que, bon, vous savez, le ministre des Finances a demandé à Hydro-Québec un seuil de rentabilité plus élevé, et, bon, on n'a qu'à lire les journaux et on voit que les consommateurs sont inquiets face à une hausse éventuelle des tarifs d'électricité. Bon, il faudra quand même qu'Hydro-Québec ait des conditions favorables pour pouvoir atteindre les objectifs fixés par le ministère des Finances.

● (10 h 10) ●

Moi, en tout cas, je vais reposer ma question peut-être différemment à l'Office de la protection du consommateur: Si on ne peut pas savoir qu'est-ce qu'il pense des tarifs, comment pensez-vous rassurer les gens qui sont inquiets? Puis je suis certaine que vous avez des gens qui appellent et qui sont inquiets de la hausse des tarifs d'électricité qui peut être éventuellement appliquée.

M. Moreau: M. le Président.

Le Président (M. Cusano): Oui.

M. Moreau: Sur la pertinence de la question, je pense que la ministre a soulevé à juste titre que la question de la fixation des tarifs d'électricité relevait d'un organisme bien différent de l'Office de la protection du consommateur. Et, à ce stade-ci, la députée de Duplessis reformule sa question sur la façon de rassurer les gens sur des hausses qui n'ont pas encore été décidées. Alors, à ce stade-ci, on est à l'étude des crédits. Je pense qu'on a les gens de l'Office de la protection du consommateur. Il y a une entente sur le fait que nous procédions organisme par organisme. Je pense qu'il serait plus pertinent d'adresser des questions aux représentants de l'Office de la protection du consommateur qui relèvent de leur mandat.

Le Président (M. Cusano): Oui, M. le député. C'est-à-dire que, du côté de la pratique au niveau de la commission de la culture, on a appliqué cette question de pertinence de façon très large. La question a été posée, la ministre y a répondu. Il y a une autre question qui est posée, la ministre a le choix d'y répondre. C'est son choix, c'est le choix de la ministre. Alors, Mme la ministre.

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, j'aimerais quand même renchérir sur la remarque de mon collègue député et j'inviterais la députée de Duplessis à relire la Loi sur la protection du consommateur, à relire attentivement le mandat de l'Office de la protection du consommateur parce qu'il est très clair que, dans ses lois et ses mandats, sont exclus des domaines d'activité, c'est-à-dire que l'Office ne peut pas répondre aux citoyens en ce qui concerne les assurances et en ce qui concerne l'électricité, puisque ce n'est pas de sa responsabilité, ce n'est pas de son mandat. Alors, l'Office est là pour protéger les consommateurs pour des sujets bien spécifiques, et c'est prévu dans les lois et c'est prévu dans la description des rôles et mandats. Alors, je pense que ce n'est pas parce que c'est l'Office...

Et ça, c'est parce que le législateur l'a prévu de cette façon, puisqu'il y a déjà d'autres organismes qui s'assurent de la protection des citoyens en matière d'assurance et qu'il y a d'autres organismes qui s'assurent de la protection des consommateurs en matière d'énergie, et de tarification, et de services de l'énergie au Québec. Alors, juste pour qu'on remette les choses dans leur perspective, je pense qu'il faut être très prudent quand on aborde des questions comme celles-là et que les organismes qui sont devant nous non seulement n'ont pas le mandat, mais n'ont pas non plus, sur le plan législatif, à se prononcer sur des sujets qui ne les regardent pas, puisque le législateur en a ainsi décidé. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Duplessis.

**Renonciation de poursuite imposée aux clients
par les agents de voyages en cas de faillite
d'un transporteur aérien**

Mme Richard: Merci, M. le Président. On connaît toute la situation des transporteurs aériens

depuis les événements du 11 septembre: plusieurs d'entre eux frôlent la faillite. Or, les agents de voyages sont régis par une loi qui les oblige à un résultat. Autrement dit, s'ils vendent un billet d'avion et que la compagnie fait faillite, ce sont eux qui sont tenus responsables à titre d'intermédiaires. Or, ce qu'on se rend compte, c'est que plusieurs d'entre eux font signer un avis de renonciation dans lequel les clients s'engagent à ne pas poursuivre.

Est-ce que l'Office de la protection du consommateur peut nous répondre à savoir si cette façon de faire est acceptable du point de vue des consommateurs?

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre.

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, j'apprécie la question parce que je pense que c'est une question qui est très importante. Comme je le mentionnais précédemment, c'est un dossier qui a fait l'objet d'énormément de travail de la part des gens de l'Office, qui a fait l'objet de nombreuses négociations, qui a fait l'objet de nombreuses mesures aussi qui ont été mises en place pour s'assurer que chaque voyageur n'était pas lésé dans ses droits et était grandement protégé. Et, sur cette question qui est très sensible, effectivement, j'inviterai M. Boisvert à vous décrire très brièvement, cela dit, les principales mesures qui ont été prises au cours de la dernière année pour faire en sorte que le consommateur ne soit pas lésé, et surtout justement pour que des situations comme celle que vous mentionnez n'entraînent pas d'abus, et que des ententes parallèles ne viennent pas brimer les droits des consommateurs à ce niveau-là, et qu'au contraire on puisse faire en sorte que les compagnies aériennes ou les agents de voyages qui sont impliqués puissent respecter les lois, parce que, dans ce cas-ci, je pense qu'il s'agit aussi de faire respecter les lois. Alors, M. Boisvert, je vous demanderais de nous résumer peut-être toute la dimension qui concerne davantage le consommateur à cet égard-là.

Le Président (M. Cusano): M. Boisvert, au nom de la ministre.

M. Boisvert (Maurice): Merci, Mme la ministre. M. le Président, bon, effectivement, au cours de l'année, le domaine du voyage a été un domaine qui a occupé, je dirais, pas seulement les énergies, je dirais, de l'Office de la protection du consommateur à cause des événements tragiques qu'on a connus au cours des dernières années, particulièrement suite au 11 septembre il y a deux ans. Cette année, on a eu les événements de la guerre en Irak qui ont eu des impacts considérables sur l'industrie aéronautique dans son ensemble, le SRAS qu'on a connu à Toronto.

Tout ça fait que ça a créé une pression considérable au niveau des agences de voyages notamment et des grossistes particulièrement, de sorte qu'on a entrepris, cette année... En fait, l'an passé, on a modifié de façon substantielle la Loi sur les agents de voyages, et ça a été, je pense, salué par l'ensemble, je dirais, de l'industrie. À peu de chose près, je pense que les gens se sont reconnus là-dedans, et on a renforcé de façon substantielle les protections pour les consommateurs. Ça, c'est pour ce qui concerne le volet législatif, parce

qu'il fallait changer, je dirais, les lois, ou la loi, particulièrement, et ensuite amorcer des modifications réglementaires particulièrement en ce qui concerne la contribution ou les protections financières accordées aux voyageurs par les agents de voyages.

Naturellement, est toujours présente la question des fonds d'indemnisation. On a eu, au cours de l'année, des discussions avec autant les gens de l'industrie que les associations de consommateurs pour trouver une solution au renflouement du fonds d'indemnisation. Ces discussions-là ont toujours cours, et, dans les prochaines semaines, on devrait acheminer à la ministre un certain nombre d'orientations pour un règlement qui permette de mettre, je dirais, à flot le fonds concernant les agences de voyages.

En ce qui concerne la question que vous posez en ce qui concerne la responsabilité des agents de voyages, bien sûr, la situation d'Air Canada actuellement était très préoccupante. Il faut dire que depuis la semaine dernière on respire un peu plus, là, suite à l'entente entre Air Canada et GE Capital, je pense, alors ce qui fait que le paysage semble un peu moins noir. Mais il reste quand même que, dans le cas de vente de billets par un agent, il y a une responsabilité de la part des agences de voyages d'informer le consommateur des risques potentiels parce qu'il reste toujours cette partie, je dirais, risquée en ce qui concerne Air Canada, quoique là le paysage ait l'air à vouloir s'éclaircir un peu plus. Mais il reste que, quand même, il y a une obligation d'information de la part des agents, des agences de voyages auprès de leurs clients, auprès des consommateurs, pour que les gens soient bien en mesure de prendre une décision. Et là, bon, ils peuvent décider quand même d'acheter ou non ledit billet, mais ils le font en connaissance de cause.

Le Président (M. Cusano): Merci, M. Boisvert. Mme la députée de Duplessis.

Mme Richard: Merci. Comment l'Office de la protection du consommateur peut s'assurer que les agents de voyages fourniront toute l'information? Est-ce que vous avez prévu une campagne de sensibilisation pour les consommateurs?

Le Président (M. Cusano): M. Boisvert.
● (10 h 20) ●

M. Boisvert (Maurice): Oui. Nous sommes en, je dirais, nous sommes en relation constante avec les différentes associations, notamment dans le cadre des discussions entourant la mise à flot, ou la mise à niveau, du fonds d'indemnisation, et c'est le genre d'information que l'on partage régulièrement, et les associations font, je pense, bien leur travail à ce niveau-là, et on essaie certainement sur une base régulière aussi de corriger le tir avec eux. On n'est pas toujours d'accord sur tout, mais, règle générale, nos discussions sont franches et on essaie de partager l'information.

Le Président (M. Cusano): Merci. Mme la députée de Duplessis.

Mme Richard: Merci, M. le Président. Bon, comme il reste encore deux volets que je voudrais

questionner un petit peu ce matin, je remercie l'Office de la protection du consommateur et je pense que...

Le Président (M. Cusano): Vous allez me permettre, je vais demander: Est-ce qu'il y a d'autres questions?

Mme Richard: ...si tout le monde est d'accord...

Le Président (M. Cusano): Est-ce qu'il y a d'autres questions?

Mme Vien: Peut-être une dernière, M. le Président...

Le Président (M. Cusano): Oui, Mme la députée de Bellechasse.

Pertinence de l'outil de consultation Profil du commerçant

Mme Vien: ...si vous nous le permettez. Mme la ministre parlait, dans ses remarques préliminaires, d'un outil qui avait été mis en place pour aider justement les consommateurs à faire des choix judicieux. Moi, je parlerais aussi peut-être de jugement éclairé quand vient le temps de faire des achats. Et ma question s'adresse particulièrement à la ministre justement concernant cet outil de consultation qui a été mis en place, qu'on retrouve sur le site Internet, si je ne m'abuse, de l'OPC, et je pense que ça fait à peu près deux ou trois ans, là, que ça a été développé, ce service-là. Alors, moi, ce que j'aimerais savoir, M. le Président, c'est, effectivement, est-ce que la ministre trouve que ce service est pertinent, et, d'autre part, s'il est consulté, et si effectivement les gens qui le consultent le trouvent performant.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la députée de Bellechasse. Mme la ministre.

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, si je comprends bien votre question, vous me parlez un peu du Profil du commerçant. C'est ça? Alors, écoutez, effectivement, je pense qu'il est assez intéressant de voir qu'on s'outille, on prend les mesures nécessaires pour bien comprendre qui est le commerçant et pouvoir rendre ça accessible aux citoyens, surtout via le site Internet. Aujourd'hui, c'est tellement facile de donner cette politique d'information.

Alors, ça a été implanté en novembre 2000, et on voit que ça nous permet d'être très transparents, de divulguer la nature des plaintes, de nous divulguer la nature... les conditions de détention de permis des commerçants — je pense que ça, c'est un autre des aspects qui est très important — mais aussi de pouvoir voir où sont les plaintes qui sont réglées, et où le commerçant a réglé le problème, et où le commerçant n'a pas réglé le problème. Donc, ça veut dire mise en garde, et soyons très prudents lorsque nous faisons affaire avec ce commerçant-là. Donc, dans ce souci de transparence, je pense qu'on a ajouté des mesures, ce volet-là de pouvoir divulguer. Ça donne toute les protections requises à cet égard-là.

Je vous mentionne aussi que ce Profil est disponible maintenant à travers tous les bureaux régionaux. Donc, ce n'est plus non plus uniquement comme à travers les très grandes chaînes de commerce. Très souvent, on est toujours... on pense tout le temps qu'on s'attarde davantage à des grandes chaînes, mais je pense qu'il y a des difficultés aussi qui sont vécues dans les régions. Donc, il y a là un bel effort pour s'assurer que l'information est régionalisée et que l'information se dirige dans un corridor, là, très... Alors, on peut écrire, on peut téléphoner, on peut consulter le site Internet, on peut s'adresser aux bureaux régionaux, et, dans ce sens-là, c'est un outil profitable.

Je vous dirais que, du 1er avril 2002 au 31 mars 2003, donc sur une période d'une année, les agents de protection ont reçu plus de 20 500 demandes, ce que je trouve personnellement assez remarquable et assez considérable, bon, spécifiquement sur l'outil Profil du commerçant, ce qui équivaut à peu près à 8 % de la demande totale, c'est-à-dire de toutes les demandes d'information qui sont faites. Et, sur la même période, il y a plus de 30 000 internautes qui ont aussi consulté le site Internet de l'Office de la protection du consommateur. Donc, je pense que, dans une perspective toujours de cette déclaration de services aux citoyens où on veut améliorer cette qualité d'information, bien, je pense que c'est un outil dont on doit souligner la pertinence, l'efficacité et notre satisfaction par rapport à ça.

Le Président (M. Cusano): Merci. Est-ce qu'il y a d'autres questions?

Commission d'accès à l'information (CAI)

Alors, on passe au prochain volet. Mme la ministre.

Remarques préliminaires

Mme Michelle Courchesne

Mme Courchesne: Oui, certainement. Alors, la Commission d'accès à l'information. C'est ça? Merci, M. Boisvert. Alors, M. le Président, je vous dirais que c'est avec grand plaisir ce matin que nous allons étudier l'étude des crédits de la Commission d'accès à l'information. Mais j'aimerais vous rappeler, aux membres de cette commission, que la Commission d'accès entame cette année sa 21e année à titre d'organisme chargé d'assurer la surveillance de l'application de la loi d'accès aux documents des ministères et organismes et à la protection des renseignements personnels, de même que la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

Alors, comme vous le savez, la Commission a déposé son quatrième rapport quinquennal, *Une réforme de l'accès à l'information: le choix de la transparence*, qui se veut certainement un document de réflexion qui devrait... et pour lequel nous sommes tous conviés le 23 septembre prochain, puisque la commission de la culture tiendra des audiences publiques dans le cadre de cette consultation générale.

C'est évident qu'après 20 ans de l'application de la loi une réflexion globale sur le cadre légal actuel et ses mécanismes d'application est certainement nécessaire. Je vous dirais que, là aussi, comme dans d'autres organismes, comme nous le mentionnions un peu plus tôt, de nouveaux enjeux liés principalement, surtout dans ce cas-ci de façon plus spécifique, au développement des nouvelles technologies de l'information et des communications nous questionnent, nous questionnent de part et d'autre sur les grands principes qui avaient guidé le législateur il y a de ça 20 ans, et il faudra certainement se questionner et questionner son application dans le contexte d'un Québec du XXIe siècle.

Évidemment, cette réflexion, nous la voudrions la plus large, la plus ouverte possible à tous les courants d'opinion de notre société. Je pense que c'est important que nous puissions entendre des points de vue différents, des points de vue diversifiés sur cette question-là. Alors, c'est à ce... Et je vous dirais que ce sera, dans les travaux d'automne, très certainement un aspect très important.

Je vous dirais aussi que, encore une fois, la Commission d'accès à l'information a aussi fourni et déposé une déclaration de services aux citoyens et citoyennes et que, dans son rapport annuel de gestion 2002-2003, nous sommes fiers d'annoncer qu'elle respecte ses délais, et même légèrement en dessous, puisque son délai moyen de réponse est de 12,2 jours, donc une réduction assez sensible par rapport à ce qui existait précédemment. Sur la totalité des demandes d'information, 54 % de ces demandes venaient de citoyens. C'est donc dire qu'il y a, là aussi, auprès de notre population, des sensibilités par rapport à l'application de la loi.

Alors, je suis très heureuse ce matin d'accueillir Mme Jennifer Stoddart, qui est la présidente de la Commission d'accès à l'information. Bonjour, madame.

Mme Stoddart (Jennifer): Bonjour.

Mme Courchesne: Et elle est accompagnée de Me Denis Morency, qui est le directeur général. Et vous avez, en compagnie de la sous-ministre Mme Saint-Germain, M. Guy Turcotte, sous-ministre adjoint, qui suit aussi de très près les activités de la Commission, bien que la Commission, comme vous le savez, ait quand même un rôle d'autonomie, en fait possède une autonomie relativement grande par rapport à ses responsabilités, à son rôle et mandat. Alors, M. le Président, je vous remercie.

Discussion générale

Le Président (M. Cusano): Je vous remercie, Mme la ministre. Mme la députée de Duplessis.

Installation de caméras de surveillance dans les garderies

Mme Richard: Merci, M. le Président. Présentement, il y a un débat qui se fait sur la place publique quant à la place des caméras de surveillance dans les garderies. J'aimerais savoir de la part de la ministre comment elle se positionne sur cette question.

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre.

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, effectivement, c'est une question d'actualité et ça fait partie justement de ces nouveaux enjeux et de ces nouveaux défis qui se présentent à la Commission et qui démontrent que ces nouvelles façons d'assurer la sécurité... Parce qu'on le fait, semble-t-il, certainement pour des raisons de sécurité, et c'est...

• (10 h 30) •

Moi, je vous dirais qu'il faut regarder ce dossier-là un petit peu dans la perspective d'un changement fondamental dans notre société, où, bien sûr, toutes sortes d'événements, que ce soit à l'échelle internationale, mais que ce soit aussi à l'échelle très locale, souvent reliés dans des situations d'abus, dans des situations de violence, dans des situations notamment d'abus... On sent, comme société, la nécessité de se protéger davantage. On sent la nécessité de déployer des moyens qui font appel à des technologies pour assurer la sécurité de nos enfants, la sécurité du public, que ce soit dans les garderies, que ce soit dans les centres commerciaux, pour se pallier contre les vols, contre certaines attaques, notamment les gens âgés qui de plus en plus subissent des abus. Donc, il y a toutes sortes de phénomènes actuellement pour lesquels la population ressent le besoin de se protéger. Mais c'est évident que ces nouveaux moyens, ces nouveaux outils qui se présentent nous questionnent aussi et nous interpellent sur la protection de la vie privée.

Alors, jusqu'où peut-on aller dans l'utilisation de ces moyens techniques? C'est une question qui suscite énormément d'interrogations et c'est pourquoi la Commission d'accès à l'information a commandé récemment... c'est-à-dire effectuée plutôt que commandée, effectuée une étude sur l'utilisation de la surveillance par vidéocassette, donc pas uniquement dans les garderies, mais un peu de façon beaucoup plus large dans l'ensemble de certains endroits. Donc, dans ce sens-là, nous verrons les résultats de cette réflexion-là lorsqu'elle nous sera soumise.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Duplessis.

Mme Richard: Merci, M. le Président. Bon, si je comprends bien, c'est sûr que tout le constat n'est pas fait parce que, bon, ce n'est pas tout terminé. Il y a une consultation qui est faite, mais elle est quand même débutée depuis le 21 mai dernier.

Est-ce que la responsable de l'accès à l'information peut nous dire à ce moment-ci: Est-ce qu'il y a des données préliminaires qu'on peut connaître?

Mme Courchesne: M. le Président.

Le Président (M. Cusano): Oui.

Mme Courchesne: Comme c'est en cours en ce moment, je ne pense pas qu'on puisse parler de données préliminaires quant à cette étude-là. Par ailleurs, je pense qu'il est intéressant de noter que déjà il y a une sensibilité, il y a déjà une préoccupation qui se manifeste, et c'est un sujet d'ailleurs qui est regardé, là,

pas uniquement au Québec, hein, c'est un sujet qui questionne certainement l'ensemble des provinces parce que nous avons beaucoup d'interrelations avec le reste du Canada sur ces questions-là et que ce sujet-là pourrait très certainement être abordé de façon beaucoup plus spécifique lors des audiences générales qui débiteront le 23 septembre, puisque, dans le rapport de la Commission d'accès, vous savez qu'il y a énormément — moi, je dis «énormément» — il y a 53 recommandations dans le rapport qui a été déposé à l'Assemblée nationale tout récemment. Donc, chacune de ces recommandations-là pourra très certainement faire partie des sujets qui seront traités. Et je vous dirais aussi que c'est un sujet qui intéresse au plus haut point la Commission des droits de la personne, puisque... et de la jeunesse, ça va de soi. Alors, il y a certainement une interrelation à faire entre les deux.

Et c'est évident que... Et on aura l'occasion d'en discuter tout à l'heure possiblement, si le temps nous le permet, mais vous savez que nous avons énormément de souci et de préoccupation par rapport à tous ces abus, cette violence dont sont victimes de plus en plus les jeunes au Québec, que ce soit dans les garderies, que ce soit partout. Puis je vous dirais que le phénomène même est inquiétant dans certaines régions et a tendance à s'accroître dans certaines régions. Ce n'est plus uniquement un phénomène qui touche Montréal, ou Québec, ou les grandes villes, c'est un phénomène qui a une tendance à s'étendre et s'élargir. Donc, c'est évident que je suis très heureuse de constater qu'à la fois la Commission d'accès à l'information et la Commission des droits de la personne et de la jeunesse ont tout de suite, ont rapidement réagi en voulant mener les recherches et les études nécessaires pour bien connaître l'état de la situation et bien s'assurer que les recommandations en termes de mesures concrètes pourront être prises dans le but de s'assurer de cette protection des jeunes partout au Québec.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Duplessis.

Augmentation des crédits

Mme Richard: Merci, M. le Président. Les crédits de la Commission d'accès à l'information restent essentiellement stables par rapport à l'année passée. Tout comme le budget Marois, le budget Séguin y accorde une hausse de près de 14 800 \$. À quoi servira cet argent? Y aura-t-il, pour les prochains mois, quand on va faire la révision de la loi sur l'accès à l'information, y en aura-t-il pour la modernisation, l'adaptation des programmes dans le contexte de toute la nouvelle technologie? À quoi cette somme va servir?

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre.

Mme Courchesne: M. le Président, le budget 2003-2004 de la Commission d'accès est demeuré effectivement identique, et, si vous avez remarqué, nous n'avons pas exigé de compressions additionnelles à la Commission d'accès à l'information. J'irai même plus loin que cela, il a déjà été reconnu par les membres de la commission de la culture que la situation financière, ou

les ressources allouées à la Commission d'accès étaient plutôt restreintes. Je pense qu'il faut prendre conscience de ces choses-là. Il faut les reconnaître quand tel est le cas. Donc, la Commission d'accès avait plutôt un déficit d'opération que nous lui avons demandé de résorber plutôt que de lui demander des compressions additionnelles, étant donné déjà la fragilité de sa situation financière.

Je pense qu'il est très important par ailleurs que nos organismes, tous nos organismes puissent présenter des budgets équilibrés et s'assurer qu'on ne maintient pas des situations déficitaires et qu'on n'accroît pas des situations déficitaires. Donc, c'est ce que nous avons demandé à la présidente de la Commission, de faire en sorte de nous revenir avec des propositions pour maintenir l'équilibre.

Je suis par ailleurs sensible qu'à un moment donné ça prend un minimum de ressources pour être capable d'effectuer son travail et remplir son mandat correctement. Je vous dirai que c'est une situation que je suivrai de très près en termes de correspondance entre ce mandat et les ressources nécessaires. On m'assure que, par contre, le traitement des plaintes et le traitement des demandes se fait dans un délai raisonnable, c'est-à-dire que, dans cette déclaration de services aux citoyens, on a réduit les délais, on s'est fixé comme objectif la réduction des délais, qu'il y a un très beau progrès, une nette amélioration qui a été apportée, qu'il y a encore des progrès à réaliser de ce côté-là et que donc il faudra surveiller de près.

Alors, après le 23 septembre, je pense que la consultation sera un moment opportun pour s'assurer de l'évolution du mandat, de l'ampleur du mandat et de qu'est-ce qui sera à venir au cours de la prochaine année en termes d'enjeux, en termes de priorités et en termes d'évolution du dossier. Mais je voulais simplement signifier à la commission que la ministre était très, très sensible aux ressources, qui ne sont quand même pas si grandes, spécifiquement, dans le cas de la Commission d'accès à l'information.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Duplessis.

Demandes budgétaires de la Commission

Mme Richard: M. le Président, les demandes budgétaires de la Commission sont lesquelles?

• (10 h 40) •

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, c'est évident que la Commission souhaiterait obtenir des ressources additionnelles, je pense qu'on peut le mentionner. Et, encore une fois je le répète, je suis sensible à ces demandes et j'y serai sensible après la consultation pour bien voir dans quelle mesure nous devons travailler pour répondre aux enjeux qui nous interpellent dans les sujets qui sont particulièrement liés au mandat de la Commission d'accès à l'information. Alors, pour l'instant, comme le budget est identique, comme on n'a pas demandé de compressions additionnelles à la Commission pour l'année qui est en cours, nous n'envisageons pas de difficultés particulières. Donc, c'est une situation qui est acceptable, mais c'est une situation, comme je le disais précédemment, que je suivrai attentivement dans son évolution. Et, avec les

résultats de cette consultation, pour laquelle j'attache une très, très grande importance, nous aviserons sur la situation budgétaire de la Commission dans l'étude du budget pour l'année financière 2004-2005.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Duplessis.

Mme Richard: M. le Président, ma question est de savoir à combien se chiffrent les demandes.

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre.

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, aux environs de 300 000 \$ en termes de ressources additionnelles.

Le Président (M. Cusano): Mme la députée de Duplessis.

Mme Richard: C'est beaucoup, monsieur, pour des demandes, 300 000 \$, quand on... Est-ce que la ministre va être capable en totalité ou en partie... Vous devez quand même avoir une certaine idée à ce moment-ci.

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre.

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, nous ne sommes pas à l'étude du budget de l'année 2004-2005. Donc, ce que je vous dis... Je pense qu'à cette étape-ci ce n'est pas une question de montant, c'est une préoccupation par rapport au mandat que doit assumer la Commission. Mais surtout, je vous dirais, je répète, ce qui va m'intéresser davantage, ce sont les enjeux qui se présenteront suite à cette consultation-là et à toute l'étude que nous en ferons, aux analyses qui s'en dégageront et aux orientations que nous prendrons et que la Commission prendra suite à cette consultation-là. Nous nous assurerons à ce moment-là que la Commission a toutes les ressources requises et nécessaires pour bien remplir ses mandats. Donc, effectivement, il est prématuré de savoir si 300 000 \$, c'est assez, pas assez. Là, on ne l'a pas. Moi, pour l'instant, ce qui m'intéresse, c'est le fond de la question, c'est le fond du mandat, et ensuite nous dégagerons, si nécessaire, les moyens pour bien remplir ses mandats, et nous répondrons à vos questions dans le cadre du budget de l'année 2004-2005.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Duplessis.

Mme Richard: Merci, M. le Président. J'irais maintenant pour la Commission des droits de la personne et de la jeunesse, si tout le monde est d'accord.

Le Président (M. Cusano): Un instant. Bon. Des questions? Oui, M. le député de Marguerite-D'Youville.

Installation de caméras de surveillance dans les garderies (suite)

M. Moreau: Voilà. Merci, M. le Président. C'est une question de curiosité. Je reviendrais sur un élément abordé par la députée de Duplessis, la question

de la surveillance par caméra dans les garderies, et peut-être que ma question s'adresserait davantage, M. le Président... c'est peut-être à Mme Stoddart ou au directeur des affaires juridiques. J'aimerais savoir si, de façon préliminaire, dans ce dossier-là, la Commission considère que les garderies sont des lieux publics et si la Commission fait une distinction entre les CPE et les garderies du réseau privé. Peut-être n'avez-vous pas d'idée là-dessus, mais...

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre.

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, il me fait plaisir de demander à Mme Stoddart de répondre à cette question.

Le Président (M. Cusano): Mme Stoddart, au nom de la ministre, s'il vous plaît.

Mme Stoddart (Jennifer): Oui. M. le Président, je pense qu'il faudrait préciser, pour essayer de suivre cette question qui est déjà passablement complexe, que la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a fait un avis récemment sur la surveillance vidéo dans les garderies. La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a fait plusieurs avis sur la caméra de surveillance vidéo au cours des années. La Commission d'accès à l'information n'a pas fait d'avis sur la surveillance vidéo dans les garderies. Elle organise actuellement une consultation publique sur l'utilisation des caméras de surveillance dans les lieux publics, et actuellement nous travaillons à raffiner la définition plus précise de qu'est-ce qu'un lieu public. Mais, je vous dirais, et je ne voudrais pas que cette réponse soit une réponse juridique absolue, mais je ne crois pas qu'une garderie soit un lieu public. Et, quant à la protection des renseignements, je ne crois pas que le titre de garderie soit pertinent pour décider si c'est un lieu public ou un lieu privé, la différence étant qu'il y a deux lois qui régissent la cueillette des renseignements, que ce soit le secteur public ou dans un endroit public ou privé, secteur privé. Merci.

Le Président (M. Cusano): Merci. Oui, Mme la ministre.

Mme Courchesne: Oui. Juste pour fins de précision, M. le Président, dans ce cas-ci, dans le cas très, très précis de cette question, juste vous mentionner que Mme Stoddart répond davantage à titre de présidente d'un tribunal administratif, je tiens à le mentionner, plutôt qu'au nom de la ministre parce que là ça ne peut pas être au nom de la ministre, puisqu'elle assume une fonction de présidente d'un tribunal administratif. Juste à titre de précision et très amicalement, M. le Président.

Le Président (M. Cusano): Merci. Est-ce qu'il y a d'autres questions? M. le député de Gouin et leader de l'opposition.

Réorganisation de l'État

M. Boisclair: Merci, M. le Président. Une question bien simple. Le premier ministre nous a annoncé

une grande opération de réingénierie de l'État. La Commission d'accès à l'information a un mandat bien à elle où elle doit à la fois concilier l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels. La Charte québécoise des droits et libertés prévoit aussi, dans son corps, la question de la protection de la vie privée.

Est-ce que la ministre est impliquée dans la question de la réorganisation, de la réingénierie de l'État québécois? Et est-ce qu'elle entrevoit ou elle exclut toute collaboration institutionnelle entre la Commission des droits et la Commission d'accès à l'information?

Le Président (M. Cusano): Merci. Mme la ministre.

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, je remercie le député de Gouin de sa question. Je le salue et lui souhaite... Je dis que je le retrouve au sein d'une commission parlementaire avec plaisir.

Pour vous dire, M. le député, que, effectivement, tous les ministres sont interpellés et tous les ministres participent à la réingénierie de l'État. Donc, la ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration ne fait pas exception à ça, et je vous dirais que j'y participe avec beaucoup d'enthousiasme, beaucoup de... et que j'y vois une très, très belle fenêtre pour justement... et que je suis personnellement intéressée par cette approche de modernisation de l'État dans ce XXI^e siècle. J'y vois la possibilité de nouvelles façons de faire. Mais je vous dirais qu'effectivement, comme on l'a mentionné plusieurs fois depuis deux jours, il y a tellement d'évolution dans notre société, de toute sorte, que ce soit au niveau des technologies, au niveau des événements qui se déroulent sur la scène internationale, que ce soit au niveau de ce qui se passe ici même de façon plus québécoise, que ce qui m'intéresse principalement dans ce rôle que nous exerçons au sein de l'État, c'est de pouvoir projeter cette lecture que nous avons dans un Québec d'aujourd'hui et de demain et que donc, dans cette réingénierie, nous questionnerons certainement toute cette relation entre les différents organismes, mais entre celles dont vous nous parlez, entre celle de la Commission d'accès et celle des droits, parce que, oui, il faut qu'il y ait inévitablement... il y a inévitablement certains recoupements dont on doit tenir compte et qu'au fond notre objectif ultime, c'est de s'assurer toujours de la protection de ces droits et libertés.

Je ne vous dirai pas aujourd'hui: Est-ce que nous... parce que je sais que votre précédent collègue, M. Facal, avait fait des recommandations très précises à l'égard de ce rapprochement entre les deux. Et non seulement ce rapprochement, il allait très loin dans son rapport, il allait très, très loin dans son rapport pour effectivement que ces organismes-là soient tout à fait reliés. Moi, aujourd'hui, je n'irai pas vous dire qu'on va aller aussi loin que ça parce que aussi, au-delà de la protection des droits, les deux ont des mandats quand même qui ne sont pas non plus nécessairement toujours comparables. Il y en a un, dans le cas de la Commission, qui a vraiment un caractère de tribunal administratif, donc, alors que la Commission des droits, je vous dirais, est un organisme parfois qui conseille mais qui peut jouer aussi un rôle de pression auprès du gouvernement.

Donc, ce n'est pas... Mais la Commission des droits peut aussi décider d'un certain nombre de choses. Donc, ce n'est pas... Il faut être très prudent, il faut y aller vraiment certainement avec l'esprit ouvert, mais je pense qu'il faut...

Moi, je trouve que, personnellement, on a de très beaux acquis avec les deux commissions. Je trouve que les deux commissions font un travail tout à fait remarquable et admirable. Moi, ce qui m'intéresse dans ce cas-ci, c'est comment les deux organismes vont devoir évoluer au cours des prochaines années pour bien s'adapter aux réalités de la société québécoise, puis très adaptés aussi aux réalités de notre population et adaptés, je vous dirais, non seulement aux enjeux que vivent les populations, mais plus aux zones de très grande vulnérabilité qui se développent. Donc, c'est un sujet, moi, qui m'intéresse au plus haut point, non seulement qui nous intéresse, mais qui certainement se fera d'ailleurs avec votre collaboration — je n'en ai aucun doute — se fera certainement au-dessus de la mêlée. Je pense que, quand on aborde le sujet de la protection des droits, c'est tellement fondamental dans une société comme la nôtre qui transmet des valeurs, et je suis très fière de ce que nous avons accompli au Québec en termes de mise en valeur de ces valeurs, c'est-à-dire qu'on a une très, très grande sensibilité par rapport aux valeurs fondamentales qu'on veut que nos sociétés aient et qui sont d'autant plus pertinentes dans un monde perturbé comme celui que l'on connaît actuellement sur la scène internationale.

● (10 h 50) ●

Donc, je compte... et je vous invite fortement à collaborer avec nous dans ces audiences qui commencent avec la Commission d'accès à l'information, mais que nous ferons évoluer inévitablement dans le dossier de la Commission des droits de la personne, et dans ce sens-là je pense qu'il y aura des interrogations de fond que nous partagerons, et dans l'écoute, par contre, de points de vue qui peuvent être différents, mais c'est le gouvernement qui ultimement aura à décider de l'évolution que nous voulons que ces organismes prennent et les approches que nous voulons qu'ils regardent au cours des prochaines années. Alors, moi, c'est un exercice, comme je vous disais, que je prends très sérieusement mais que je trouve très stimulant, et nous aurons l'occasion certainement de revenir sur la façon dont les organismes auront à travailler soit ensemble soit différemment. Mais, ultimement, c'est le gouvernement qui en disposera et qui décidera vers quelles dispositions législatives nous nous orienterons, à ce moment-là.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. M. le député de Gouin et leader de l'opposition.

M. Boisclair: Juste très, très rapidement, moi, j'invite la ministre à donner un signal clair quant au maintien des deux fonctions. Je ne suis pas, personnellement, un partisan du regroupement de l'un ou de l'autre et je pense qu'une des façons habiles que la ministre pourrait utiliser pour donner un signal clair, c'est, à court terme, avant même qu'une consultation ait eu lieu sur l'ensemble du rapport quinquennal de la Commission, donner suite à quelques recommandations consensuelles

déjà faites par la commission de la culture et aussi par les prédécesseurs de Mme Stoddart, entre autres en renforçant les pouvoirs d'enquête de la Commission d'accès à l'information et lui simplifier le pouvoir.

La ministre, je pense, devrait considérer la possibilité d'introduire assez rapidement des dispositions modifiant la loi d'accès à l'information qui pourraient être adoptées de façon consensuelle. J'offriais très certainement la collaboration de l'opposition pour qu'on puisse regarder ça attentivement pour donner un signal clair à la fois à la Commission et aussi aux gens de la Commission des droits de la personne, retirant un peu ce débat du paysage et faisant en sorte aussi de donner plus d'efficacité assez rapidement à la Commission d'accès à l'information qui est bloquée depuis plus de 10 ans, puis on le regrette tous. C'est une série de conjonctures qui ont fait en sorte que nous n'avons pu aller au bout de certains processus.

Il y a toujours un ministre qui a voulu porter la grande réforme. La ministre se lance aussi dans ce même exercice. Peut-être puis-je lui suggérer avec modestie la stratégie des petits pas et l'inviter très rapidement à donner suite à des recommandations consensuelles qui donneraient de l'air à la Commission d'accès à l'information, qui en a de besoin et qui, ainsi, pourrait s'éviter des coûts dans son administration. Et la ministre serait d'autant plus forte avec ce type d'argument si elle retournait au Conseil du trésor, qui sans doute lui impose une réflexion à laquelle elle ne tient pas personnellement.

Le Président (M. Cusano): Merci, M. le député de Gouin. Donc, Mme la ministre.

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, j'apprécie les remarques du député de Gouin. Je reconnais son sens inné justement de la grande collaboration. Mais je lui dirais qu'effectivement vous avez raté de belles chances, pendant neuf ans, de pouvoir faire aboutir un dossier qui est tout à fait, absolument fondamental dans notre société. Et je vous avoue que, dans mes constats depuis deux mois, j'ai été surprise de voir que le précédent gouvernement, qui a — puis je le dis, là, très objectivement — qui a quand même démontré souvent cette sensibilité par rapport aux droits... J'ai beaucoup interrogé les circonstances justement et pourquoi le précédent gouvernement n'avait pas fait aboutir deux projets de loi — pas un, deux projets de loi — au cours de toutes ces années. Et c'est pourquoi, M. le Président, aussitôt que j'ai pris connaissance de l'ensemble du dossier et que je savais bien sûr qu'il fallait obligatoirement aller en consultation avec le rapport quinquennal, j'ai demandé expressément que cette consultation ait lieu très tôt à l'automne, dès le mois de septembre, pour justement être certaine qu'on puisse entendre rapidement tous ceux et celles qui sont intéressés par cette question et qui devraient se prononcer sur cette question pour que nous puissions prendre les décisions requises rapidement et que nous puissions avoir une position claire du gouvernement par rapport à l'ensemble de ce dossier-là.

Sur votre offre, sur votre offre, M. le Président, de dire: Bon, il faudrait accélérer, etc., écoutez, je prends bonne note, mais je vous dirais que, entre

aujourd'hui, 8 juillet, et le 23 septembre, vous comprendrez que c'est déjà très rapide et que, de toute façon, si on voulait faire ce que vous indiquez, on serait déjà rendus au 23 septembre, de toute façon, ou à peu près. Donc, j'ai réfléchi à ces questions-là précédemment et à cet aspect-là de la question précisément. J'ai plutôt choisi de dire: Nous allons en consultation générale sur le rapport, qui va ouvrir inévitablement la question, et je préfère avoir, pas uniquement...

Les petits pas, je veux bien, là, si on était dans d'autres circonstances. Mais, comme on est tellement près de l'échéance du 23 septembre, j'aime mieux pouvoir regarder ce dossier-là dans son ensemble et globalement et pouvoir dire une fois pour toutes vers quoi nous allons nous diriger suite à cette consultation-là. Mais je peux vous assurer, M. le Président, que je serai très encline à quand même, et dans la même foulée que je discutais tout à l'heure, m'assurer que la Commission aura tout ce qu'il faut pour remplir son rôle non seulement efficacement, mais remplir son rôle dans une perspective du Québec d'aujourd'hui et non du Québec d'hier, donc projeté dans l'avenir. Alors, je vous remercie.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. Est-ce qu'il y a d'autres questions? Alors, on est prêt à passer... Une autre petite question, oui.

M. Boisclair: Juste un commentaire. J'accuse le blâme et je l'accuse bien en gentleman. Mais, si la ministre veut avoir une partie de la réponse, elle se trouve auprès de son collègue le député de Chomedey, et le député de Chomedey qui a pendant des années trainé l'ensemble des membres de l'Assemblée nationale dans un spectacle démagogique qui n'a pas d'égal. C'est un peu ce qui nous a freinés. Je pourrais vous conter en long et en large les nombreuses négociations et la mauvaise foi dont certains ont fait preuve dans ces discussions...

Le Président (M. Cusano): ...

M. Boisclair: ... — je n'ai pas nommé personne, là, M. le Président — dont certains ont fait preuve dans ces discussions.

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre.

Mme Courchesne: M. le Président, j'aimerais mentionner que c'est un peu dommage. On fait ça très courtoisement, mais on prête quand même des intentions à un collègue député. Mais je peux dire à M. le collègue député de Gouin que j'ai déjà eu une conversation non seulement avec le député de Chomedey, mais avec d'autres membres de la députation qui ont suivi ce dossier de très près. Donc, les tenants et aboutissants de la petite histoire, bon, on repassera. Moi, ce qui m'intéresse, c'est le futur, non le passé. Merci.

**Commission des droits de la personne
et des droits de la jeunesse (CDPDJ)**

Remarques préliminaires

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. Alors, maintenant on passe au prochain volet.

Merci, Mme Stoddart. Alors, on va aborder les crédits de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Mme la ministre.

Mme Michelle Courchesne

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, si vous me permettez, j'aimerais peut-être... D'abord, vous me permettez de souhaiter la bienvenue à M. Marois, le président de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse, qui est là ce matin. J'aimerais, dans un premier temps, peut-être par souci d'accélérer et de faire un compte rendu des principaux dossiers de la Commission qui ont été traités lors de l'année 2002-2003... Je vous dirais que, bien sûr, chacun d'entre eux justement ont constitué... se sont inscrits dans l'ensemble des enjeux, les grands enjeux d'une société moderne. Mais je vous dirais que je vous ferai part de certains qui ont interpellé la Commission de façon beaucoup plus spécifique, et surtout dans des dossiers où, encore là, la problématique est en croissance et elle est d'autant plus troublante, et je veux parler du dossier de l'exploitation des personnes âgées.

• (11 heures) •

Je pense que la Commission a fait preuve, là aussi, de proactivité, je vous dirais, pour poursuivre une action de sensibilisation auprès des personnes âgées. De nombreuses brochures, ou en tout cas quelques brochures, ont été écrites spécifiquement à l'intention des personnes âgées, et ça a été fait dans la foulée d'une vaste consultation que la Commission a organisée en 2000-2001 et aussi suite à plusieurs enquêtes qui ont dû être menées dans des cas d'exploitation très clairs et, dans certains cas, ont même été devant les tribunaux et pour lesquels les personnes ont eu des réparations substantielles dans le cas de certaines victimes. Donc, c'est un phénomène, je dois vous dire, qui est préoccupant et sur lequel nous aurons à nous pencher.

Évidemment, il y a aussi le dossier de la lutte contre la pauvreté. C'est évident que la Commission s'est penchée sur la reconnaissance plus formelle des droits économiques et sociaux dans la Charte des droits et libertés de la personne. Donc, dans le cadre de la loi sur la pauvreté, la Commission a eu à se prononcer. Elle est allée devant la commission parlementaire et elle a émis un certain nombre d'avis, je vous dirais, particulièrement dans le cas du logement social. Et d'ailleurs, je suis très fière de mentionner la rapidité avec laquelle mon collègue le ministre des Affaires municipales a réagi lorsque la Commission lui a dit que ce Programme d'accès logement avait une clause discriminatoire, notamment eu égard aux personnes seules, c'est-à-dire sur l'aide que l'on apportait et où on excluait la personne seule. Et je remercie donc mon collègue des Affaires municipales d'avoir réagi vraiment avec rapidité suite à des remarques de la Commission des droits de la personne.

Je vous dirais aussi qu'il y a beaucoup d'avis qui sont émis, ou en tout cas il y a une réflexion qui a été faite dans le dossier justement de la discrimination à l'égard du droit au logement pour les personnes provenant des minorités discriminées. C'est un problème qui s'amplifie, c'est un problème qui ne se règle pas. C'est un problème qui nous interpelle et nous préoccupe

parce que, d'année en année, on voit un certain accroissement de discrimination auprès des communautés culturelles. Un phénomène qui inquiète particulièrement la Commission des droits, c'est que non seulement on discrimine ces gens-là, mais, de plus en plus, parmi la population en général, certains propriétaires ont tendance à discriminer le droit au logement lorsqu'il y a enfants. De plus en plus, on a tendance à refuser de louer à des familles qui ont plusieurs enfants. Donc, ça devient aussi préoccupant.

La Commission se penche sur ces questions-là, et c'est ce qu'on appelle la discrimination dans l'accès au logement. Et plusieurs dépliants... par milliers des dépliants ont été distribués à la grandeur du Québec, et de nombreuses... des centaines d'enquêtes ont dû être effectuées eu égard à cette problématique-là dans ce phénomène qui s'accroît.

Évidemment, on a parlé, précédemment, un peu plus tôt, du dossier de la protection de la jeunesse. Je reviens sur le fait que la Commission a dû effectuer des interventions très rapides dans des cas individuels, mener des enquêtes de nature systémique touchant l'organisation des services de protection dans certaines régions et auprès de certaines communautés plus spécifiques. Certaines de ces enquêtes-là ont d'ailleurs fait la manchette des journaux, certaines que nous ne pouvons pas commenter parce qu'elles sont encore sous enquête, mais j'attire l'attention des collègues de cette commission sur l'ampleur de ces situations-là dans le dossier de la protection de la jeunesse.

Évidemment, un dossier qui est très important, qui concerne l'accès à l'égalité dans les organismes publics... Malheureusement, nous avons encore du travail à faire. Malheureusement, il y a encore... Bien qu'il y a des progrès qui soient amorcés dans le dossier d'accès à l'égalité, il faut demeurer vigilant, il faut continuer le travail. Et, comme vous le savez, la Commission est responsable de l'application de cette loi, et, à ce jour, par ailleurs, au niveau de la bonne nouvelle, il y a 618 organismes visés par la loi qui se sont engagés dans les diverses étapes de réalisation prévues à la loi.

Le dernier dossier que je voudrais mentionner mais non le moindre, c'est le dossier des nations autochtones. La Commission a publié et diffusé près de 10 000 exemplaires d'un guide pédagogique intitulé *Mythes et réalités sur les peuples autochtones*. Ce dossier a été réalisé pour les enseignants du secondaire. Comme matériel, je trouve ça très intéressant, très innovateur, comme matériel d'appui pédagogique afin de favoriser justement une entente harmonieuse entre les Québécois et les populations des nations autochtones, et je pense que notre gouvernement aussi, très rapidement, depuis le début du mandat, par l'intermédiaire et du premier ministre et du ministre responsable, a manifesté une belle ouverture et surtout a manifesté cette volonté de se rapprocher des nations autochtones, et ça aussi, ça a fait l'objet d'annonces par là fois le premier ministre et le ministre responsable. Donc, que la Commission des droits de la personne veuille, par la publication de matériel pédagogique, favoriser cette relation harmonieuse entre les Québécois et les populations des nations autochtones est certainement une action que nous devons saluer.

Alors, M. le Président, toujours dans le souci de la qualité des services aux citoyens, je pense que la Commission nous a démontré, au cours de l'année 2002-2003, que, dans le traitement des dossiers, dans le délai des traitements des dossiers, tous les efforts étaient mis en place pour s'assurer que le citoyen était au cœur de la définition des cadres de gestion de la Commission des droits de la personne. Alors, je les félicite pour leur travail, et je vous remercie.

Discussion générale

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Duplessis.

Diminution des crédits

Mme Richard: Merci, M. le Président. Comme le temps file, je vais être brève, donc je vais poser quelques questions et je vais terminer. Le budget Séguin prévoit, dans ses crédits, 317 000 \$ de moins pour l'année financière 2002-2003. Comment la Commission des droits de la personne et de la jeunesse fera-t-elle pour combler ce manque à gagner et dans quelle activité devra-elle couper?

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre.

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, effectivement, toujours en comparaison avec le budget du 11 mars non voté — je le spécifie, mais quand même — la réduction demandée à la Commission des droits de la personne se situe à un niveau effectivement d'environ 300 000 \$. Alors, ce que la Commission a voulu, c'est certainement préserver la présence dans les bureaux régionaux parce que c'est important aussi que les citoyens de toutes les régions du Québec aient accès aux services de la Commission des droits. Et, de la même façon, elle a voulu préserver la prestation de services directs aux citoyens. Donc, la Commission réduira de la même façon sa masse salariale d'encadrement et de soutien d'environ 150 000 \$, et l'autre 150 000 \$ sera aussi une rationalisation de ses dépenses de fonctionnement. Donc, vous voyez une certaine constance, depuis hier, de ce qui a été demandé à l'ensemble de nos organismes.

Cela dit, je peux être un peu plus précise en ce qui a trait aux dépenses de fonctionnement. C'est que la Commission prévoyait un réaménagement du siège social, donc prévoyait une dépense d'environ 75 000 \$ pour le réaménagement, là, des bureaux à l'intérieur même de son siège social. Donc, cette dépense sera reportée en partie. Et aussi la Commission entend maximiser son service en ligne dans la diffusion de son information pour limiter les copies papier, parce que c'est très coûteux, donc prévoit aussi une économie d'environ 50 000 \$ en rendant cette information disponible sur Internet. Mais on ne dit plus qu'il n'y aura plus de copies papier; ce qu'on dit, c'est qu'on va diminuer la quantité de copies papier, pour une économie d'environ 50 000 \$.

• (11 h 10) •

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Duplessis.

Demandes budgétaires de la Commission

Mme Richard: M. le Président, est-ce que je pourrais savoir à combien sont chiffrées les demandes budgétaires de la Commission du droit de la personne et du droit de la jeunesse? Je suis certaine que cette Commission avait des besoins qui éventuellement ne seront pas comblés.

Le Président (M. Cusano): Merci. Mme la ministre.

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, j'aurai principalement le même type de réponse que j'ai eue précédemment pour la Commission d'accès, c'est-à-dire que... Mais je dois dire par ailleurs que la Commission des droits de la personne n'était pas tout à fait en aussi mauvaise posture financière que la Commission d'accès. Cela dit, j'aurai les mêmes remarques. C'est évident que la Commission des droits ne roule pas non plus sur l'or, c'est-à-dire qu'il n'y a pas d'abus, il n'y a pas d'exagération, il n'y a pas de ressources illimitées, et que donc, dans ce sens-là, c'est une situation que nous regardons de près. Les demandes étaient certainement un petit peu plus considérables, parce que, le 300 000 \$ dont je viens de parler, on aurait souhaité l'avoir de façon plus récurrente.

Et aussi nous avons cette préoccupation — et d'ailleurs j'ai échangé avec le président là-dessus la semaine dernière — sur la présence en région. Donc, il y avait effectivement des sommes d'argent demandées pour accroître cette présence en région, mais, comme vous le savez, le précédent gouvernement ne nous a pas laissé de choix. Nous avons dû stabiliser la situation financière du gouvernement, donc le ministère que je représente a dû faire sa part, et c'est évident que nous avons dû surseoir à ces demandes-là. Pas parce que nous jugeons que les demandes de la Commission ne sont pas pertinentes, loin de là. Et je vous dirai que j'aurai, au cours de la prochaine année, une sensibilité très grande pour la présence de la Commission en région, surtout quand on me dit et que le président me dit qu'il y a certains phénomènes qui s'accroissent plus rapidement en région. Donc, ça voudra dire qu'il faudra réorganiser le travail pour s'assurer que les ressources, notamment les ressources professionnelles... Parce que c'est de ça dont nous avons besoin en région. C'est vraiment des gens qui sont capables de faire les enquêtes, qui seront capables d'être sur place pour réagir rapidement à des situations inacceptables. Donc, j'aurai l'occasion de rediscuter de ces demandes de ressources pour nous assurer que nous répondrons à ces besoins-là au cours... et le plus rapidement possible.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Duplessis.

Mme Richard: À ce moment-ci, M. le Président, j'ai terminé avec mon droit de parole. Je tiens à remercier Mme la ministre et tous les organismes qui se sont présentés ici ce matin, et je ferais juste une dernière remarque parce que vous comprenez que la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, ça m'interpelle. Et, comme Mme la ministre en

a fait mention, surtout en région... Et elle a fait tantôt l'élaboration de tous les problèmes qu'on pouvait y retrouver, et les demandes, de ce que je comprends, sont énormes, et on a besoin de ressources humaines en région pour combler toute cette problématique qui est soit la lutte à la pauvreté, quand on parle des communautés autochtones aussi, face, vous savez, à certains conflits, en tout cas, qu'il y a déjà eu... Alors, j'espère que la ministre verra à mettre les sommes nécessaires dans le droit à la protection du citoyen et à la jeunesse. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la députée de Duplessis. M. le député de Marguerite-D'Youville.

**Conséquences d'une inscription éventuelle
du droit au logement dans la Charte des droits
et libertés de la personne**

M. Moreau: Alors, merci. Merci, M. le Président. J'aimerais profiter de la présence des gens de la Commission des droits de la personne pour poser quelques questions. La première, un sujet que vous avez soulevé dans vos remarques introductives, Mme la ministre, la question de l'accès au logement. On sait qu'à l'heure actuelle l'accès au logement se trouve menacé par des facteurs systémiques, je pense, pour reprendre l'expression choisie de la Commission, soit la condition économique, la race, enfin un grand nombre... l'origine ethnique, l'âge, le handicap, et que la Commission a recommandé de rendre explicite dans la Charte le droit au logement comme étant un droit fondamental.

M. le Président, ce que j'aimerais savoir de la part de la ministre, c'est: Est-ce qu'il y a eu des mesures prises de l'impact que pourrait avoir l'inscription du droit au logement en tant que droit fondamental dans la Charte des droits et libertés de la personne?

Le Président (M. Cusano): Merci, M. le député. Mme la ministre.

Mme Courchesne: Je voudrais vous dire, M. le Président, qu'effectivement je suis très, très préoccupée par cette discrimination liée à des facteurs systémiques, là, dans l'accès au logement. Je pense que, depuis deux ans, trois ans, surtout avec cette pénurie de logements... En fait, il faut bien dire une chose, hein, la pénurie de logements, actuellement, depuis deux ans, trois ans, accentue le problème de la discrimination face à l'accès au logement, donc ça nous ramène à une réalité, et, cette pénurie-là, malheureusement, on est obligé de mentionner et souligner que le précédent gouvernement n'y a pas vu, il ne s'en est pas occupé, et là c'est là qu'on voit la conséquence très grave des retards dans la construction de nouveaux logements. C'est bien beau d'avoir des mesures d'accès au logement, c'est beau de pouvoir donner des sommes d'argent aux gens qui en ont besoin à tous les mois, mais ça ne règle pas le problème. Le problème véritable, c'est la construction des logements.

Alors là on voit une conséquence directe de ce qui s'est produit au cours de ce mandat du précédent gouvernement, parce que, effectivement, il y a des abus qui se manifestent. Et, parce qu'il y a une pénurie et une

rareté de logements, bien là on a l'embarras du choix quand on veut choisir ses locataires, et on exerce ce choix-là, trop souvent, trop souvent, dans une perspective discriminatoire. Alors, je vous dirais que, dans ce sens-là, il faut effectivement qu'on retrouve rapidement au Québec des conditions de logement acceptables.

Mais, indépendamment de ça, si on revient plus spécifiquement à votre question, la Commission des droits de la personne a effectivement recommandé de rendre beaucoup plus explicite dans la Charte le droit au logement, et ça veut donc dire, si on inclut dans la Charte spécifiquement le droit au logement, ça veut dire qu'on on rentre aussi dans la Charte l'élément de droit à des mesures sociales et financières qui vont nous permettre d'avoir un niveau de vie qui va être décent. Moi, je vous dirais qu'un niveau de vie décent, bien, ça figure aussi dans les droits sociaux puis dans les droits économiques. Ça, c'est évident. Il faut tenir compte de ces dimensions-là. Mais, pour y arriver, il faudrait modifier la Charte. Moi, je peux vous dire que le gouvernement, hein, dans lequel nous sommes réunis a démontré à plusieurs reprises, et encore une fois dès le début, dès notre arrivée, notre souci face à cette question préoccupante du logement. Alors, mon collègue de la Justice et moi devons par ailleurs évaluer toutes les conséquences que pourrait avoir l'introduction de ce droit au logement dans la Charte parce que les conséquences, cela dit... Il faut être juste et équitable. Il y a des conséquences pour les locataires, bien sûr, mais il y a aussi des conséquences pour les propriétaires, et je pense qu'on a la responsabilité de bien évaluer ces conséquences-là des deux côtés.

Alors, moi, je vous dirais que nous avons déjà démontré beaucoup de compassion à l'égard des gens qui sont victimes de ces problèmes de discrimination. Je suis un peu d'accord qu'il faut pousser notre réflexion beaucoup plus loin, il faut l'aborder avec profondeur, mais il faut l'aborder aussi avec des sensibilités. Moi, je vais vous dire que, comme ministre responsable et toujours gardienne des droits, je vous dirais, bien sûr, que j'ai une ouverture face à cette recommandation que nous a faite la Commission des droits et que, de toute façon, à très, très, très court terme, à partir de maintenant, pour d'autres volets qui me concernent et me préoccupent, que ce soient les minorités discriminées, les femmes, les familles, je vous dirais que je devrai me pencher rapidement, avec votre collaboration, puisque vous êtes adjoint parlementaire aussi du ministre de la Justice. Je vous dirais qu'il faudra examiner cette question-là extrêmement attentivement au cours des prochaines semaines.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. Question complémentaire, M. le député de Marguerite-D'Youville?

M. Moreau: Oui. Je comprends donc également qu'il y a déjà eu des communications entre la ministre et le ministre de la Justice relativement à cette question?

Mme Courchesne: M. le Président, je vous dirais...

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre.

Mme Courchesne: M. le Président, et le ministre des Affaires municipales.

• (11 h 20) •

Le Président (M. Cusano): Une autre petite question?

Enquête concernant des abus sexuels et de la violence commis sur des jeunes du Nunavik

M. Moreau: Oui, une dernière question. On a le président de la Commission ici, et je pense que c'est très important. Il y a un sujet d'actualité — et la ministre en a également fait état dans ses remarques — il y a plusieurs enquêtes. Évidemment, la question n'aura pas pour objectif de demander à la ministre de commenter l'enquête, mais il y a un point qui nous touche particulièrement, puis on l'a entendu beaucoup à la commission des institutions, la question des droits autochtones. Et, en ce sens-là, il y a certains jeunes autochtones de la région du Nunavik qui auraient été victimes d'abus sexuel ou qui auraient été battus, et des signalements dénonceraient le maintien de ces jeunes dans un milieu problématique malgré des jugements qui ont été rendus et qui suggéraient l'intervention de professionnels.

Dans ce même contexte, il y a eu également des manquements aux obligations légales de la DPJ qui ont été rapportés. La DPJ a été accusée de laxisme parce que certains centres d'hébergement n'auraient pas adopté les mesures d'encadrement nécessaires à l'égard des jeunes, et on sait qu'il y a, à l'heure actuelle, une enquête de la Commission des droits de la jeunesse dans le Grand Nord du Québec.

Ma question, encore une fois, n'est pas de vous demander de commenter l'enquête en cours, mais plutôt de savoir pour quelle raison la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a attendu près d'un an avant de débiter l'enquête sur la jeunesse dans le Grand Nord du Québec.

Le Président (M. Cusano): Merci de votre question. Mme la ministre.

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, je cède mon droit de parole au président de la Commission des droits.

M. Marois (Pierre): Merci, M. le Président. Je remercie le député de sa question. Évidemment, ça engage, ma réponse, la Commission et non pas la ministre. Je vous rappelle, dans un premier temps, qu'en 2001, quand je suis arrivé à la Commission, il y avait une enquête systémique en marche. Une. J'exclus, là, les quelques enquêtes en Charte dans le domaine des anciens dossiers d'équité salariale. En jeunesse, il n'y en avait qu'une, Abitibi-Témiscamingue.

Or, si vous reprenez le rapport d'enquête rendu public de l'Abitibi-Témiscamingue, vous allez vous rendre compte que déjà nous avions commencé à aborder la question des jeunes et de tout le dossier de la protection de la jeunesse, des abus à l'égard des jeunes, infiltration des réseaux de drogue, alcool, les situations absolument incroyables qui sont décrites dans ce rapport-là, avons attiré l'attention du gouvernement, et

nous avons même recommandé la mise en tutelle, pour une première fois, non pas seulement du centre jeunesse, mais également de la régie régionale. Pourquoi? Pour que le problème soit pris dans sa globalité, dans son ensemble.

Depuis, nous avons amplifié, augmenté le nombre d'enquêtes systémiques, et je vais... J'y arrive, là. Ça a l'air long, ma réponse, mais ça permet en même temps de vous expliquer une chose qui est importante pour l'avenir. Si les parlementaires... Après tout, c'est vous, les parlementaires, qui nous avez élus, hein, membres de cette Commission qui a à gérer la loi quasi constitutionnelle du Québec, comme le disait la ministre, nos valeurs de société, et qui aurez à décider en cours de route si vous ajustez, changez, bon, etc.

J'ai décidé de pousser cette Commission-là à aller plus loin sur les enquêtes systémiques. Pourquoi? Parce qu'on ne va quand même pas prendre 83 cas de plainte puis procéder un par un, parce que, si on a 83 plaintes qui nous arrivent d'une même région concernant sensiblement le même type d'allégué... Je pense à ceux, par exemple, que vous venez d'énoncer, là. Vous vous trouvez à avoir repris des allégués qui sont mentionnés dans notre avis d'enquête, hein? Ce ne sont pas encore des conclusions, pour nous, démontrées, puisqu'on est en enquête. Bon. Et il y a la présomption, il faut faire toujours attention. Bon, ce n'est pas à vous, je pense, que j'ai à expliquer ça.

Deuxième enquête, donc, Minokin. Là, nous sommes allés directement dans trois communautés algonquines avec lesquelles nous avons été en contact par le biais de l'enquête sur l'Abitibi-Témiscamingue. Constat: amplification du problème. Constat complémentaire: il faut dire que, dans le cas de Minokin, en plus, là, il y a une situation tout à fait particulière, c'est qu'il y a un double régime de financement. La loi fédérale et la loi du Québec, les deux se côtoient là. Il y a des problèmes, il y a des heurts dans les conceptions des choses. L'approche québécoise, vous la connaissez. Vous connaissez la différence entre l'autre... Alors, il y a des heurts à cet égard-là. Mais on a constaté que la problématique chez les jeunes était encore plus grave qu'on le pensait, que ces jeunes-là vivaient non seulement les situations qu'on retrouve dans tous les coins de notre société où il y a de la pauvreté, et encore pire dans les coins où il y a de la misère... S'il y a de la pauvreté puis qu'il y a de la misère, la ministre l'évoquait tantôt pour le logement en faisant très bien le lien avec les droits économiques et sociaux, il n'y en a pas, de droits. La pauvreté et la misère, c'est la négation des droits, puis c'est fondamental. On a constaté cette amplification-là.

Et là, maintenant, nous venons de déclencher — et c'est passablement avancé — dans le Grand Nord québécois l'enquête dite Nunavik. Pourquoi on n'a pas pu aller plus vite? Bien, il y a aussi une question de ressources, et ça, ça a été évoqué tantôt, là, la ministre l'a mentionné. Quand on déclenche des enquêtes systémiques, pensez que... D'abord, les chiffres, hein, on vous a fourni des chiffres sur le nombre de plaintes traitées, etc. Maintenant, ces chiffres-là, on va trouver une formule pour vous les mettre à jour d'une façon différente parce que, je le signale en passant, une enquête systémique apparaît comme un seul dossier. Or,

si je prends juste les coupons-rabais dans les grandes chaînes alimentaires, combien de personnes sont touchées, je ne le sais pas. 200 000, 300 000, je ne le sais pas. C'est énorme. Dans un centre pour personnes âgées dans la région de Beauce-Appalaches, c'est plus de 200 personnes qui sont touchées. Donc, on voit, là, que plus on va aller en enquête systémique, plus, en même temps, on...

Ce qu'on vise, c'est d'avoir un effet récurrent, que les recommandations, lorsqu'elles viennent, après, donnant lieu à des ajustements ou des modifications, cherchent à corriger à l'origine les problèmes pour ne pas qu'ils se répètent. Donc, il y a une question de coûts. Il a fallu étaler dans le temps, à cause des coûts... Pensez que le Nunavik... Minakin nous a coûté plus de 50 000 \$, si ma mémoire est bonne. Et, dans le cas de Nunavik, ça va nous coûter encore plus cher que ça parce que c'est plus loin, parce qu'il a fallu retenir aussi des professionnels à titre d'occasionnels par manque de professionnels en région. C'est ce qui explique... Mais on essaie d'aller le plus vite possible. D'ailleurs, vous l'avez vu, sur la réduction des délais en Charte, maintenant on est en bas de notre déclaration de services, et, en jeunesse, on a récupéré un peu plus de 200 jours sur les délais. On est à 11 mois, 10 ou 11 mois versus six mois prévus par notre déclaration. Donc, il faut aussi aller plus vite puis aller plus loin, mais...

Le Président (M. Cusano): Merci, M. Marois. Vous avez une question complémentaire?

M. Moreau: Oui, une question complémentaire. Dans le préambule, évidemment, je m'intéressais beaucoup aux délais, c'est-à-dire: Pour quelle raison est-ce qu'on a pris autant de temps avant d'entreprendre l'enquête systémique? Je pense que vous avez répondu à cette question-là. Ce que j'aimerais, cependant, c'est: Pourriez-vous nous préciser le cadre de l'enquête? Parce qu'il y a plusieurs éléments, là, qui ont été soulevés. D'abord, il y avait la question d'abus sexuel, la violence faite aux jeunes, il y a la question — je serai prudent, là — il y a la question de l'administration, dirais-je, du dossier par la DPJ — utilisons un terme neutre, disons l'administration — et il y a la question de l'intervention de professionnels alors que des jeunes étaient placés dans des milieux ou maintenus dans des milieux problématiques. Alors, pourriez-vous nous préciser quelle est la portée réelle de l'enquête de la Commission à cet égard-là?

Le Président (M. Cusano): M. Marois.

• (11 h 30) •

M. Marois (Pierre): Si vous regardez l'avis, il est public, le cas échéant. Ce que vous venez d'énumérer — et vous en avez repris un certain nombre de mentions — ce sont des allégués provenant de plaignants. Bon. Notre enquête systémique, celle-là est déclenchée en vertu de tous les pouvoirs que nous avons non seulement selon la Loi de protection de la jeunesse, mais, pour la première fois, également selon la Charte. Pour la première fois, il va y avoir une interrelation entre la Loi de protection de la jeunesse et... si on découvre des choses additionnelles, selon la Charte. Pourquoi? Parce que autrefois on était porté à distinguer

les deux — protection de la jeunesse, c'était une chose, comportement, enfants en situation de difficulté, bon, etc. — puis on faisait comme si on ignorait que les jeunes sont aussi des petites personnes et ont des droits en vertu de la Charte. Éventuellement, il faudra peut-être resserrer même les deux en regardant davantage la Convention internationale des droits de l'enfant et de la famille. Donc, on a déclenché, sur la base des deux...

Et la seule réponse que je peux faire à votre question, M. le député, c'est: on va prendre aussi large que les problèmes qu'on va constater de facto vont l'être. Si ça déborde même ce qui a été évoqué, bien, ça va déborder. Alors, en ce sens-là, c'est toujours très difficile de dire à l'avance... C'est pour ça que je fais une distinction dans les délais. Dans les cas d'un dossier individuel, c'est une chose. Et là les délais à la Commission n'avaient pas de bon sens. Il a fallu vraiment donner un coup, là, sérieux de virage. Il est amorcé. Ça ne va pas au rythme de mon impatience, mais, Dieu merci, en Charte on a avancé. En jeunesse, on s'en vient. En systémique, on va aller aussi large maintenant que les lois qui nous régissent nous le permettent.

Le Président (M. Cusano): M. le député de Gouin.

Évaluation de l'efficacité de la gestion des ressources humaines

M. Boisclair: Merci, M. le Président. Est-ce que la ministre a une opinion sur non pas l'efficacité du travail de la Commission, mais l'efficacité de la gestion des ressources humaines à la disposition de la Commission?

Perspective d'intégration du personnel à la fonction publique

Et serait-elle favorable à l'inclusion des employés de la Commission dans la fonction publique québécoise?

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre.

Évaluation de l'efficacité de la gestion des ressources humaines (suite)

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, écoutez, très certainement, des rencontres que j'ai pu avoir avec les représentants de la Commission quant à la gestion des ressources actuelles de la Commission, pour les questions que j'ai pu poser à cet égard-là, je suis satisfaite des réponses. Je n'ai pas de fait devant moi qui me signale que les ressources ne seraient pas gérées adéquatement ou efficacement, surtout quand je compare...

M. Boisclair: ...

Mme Courchesne: ... — non; attendez, je n'ai pas terminé, M. le député; je vais y revenir — ...

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre, la parole est à vous.

Mme Courchesne: ...alors surtout lorsque je... les faits entre... les améliorations entre les délais de la déclaration, mais pas uniquement les délais — je pense que M. Marois vient d'évoquer justement un peu l'approche dans la façon de traiter les dossiers et plaintes qui sont devant lui — plus cette préoccupation que nous avons et que j'ai par rapport à la présence de la Commission dans les régions.

Perspective d'intégration du personnel à la fonction publique (suite)

Maintenant, est-ce que nous sommes favorables à l'inclusion des employés dans la fonction publique? Je vous dirais que par rapport à ça on a déjà eu un début, une amorce de discussion à cet égard-là, M. Marois et moi, manifestant certaines difficultés qui sont vécues à l'heure actuelle, et que cette décision-là sera prise en temps et lieu, lorsque nous aborderons... encore là parce que, moi, je veux revoir évidemment les gens de la Commission, mais je veux surtout aussi projeter sur au moins les trois prochaines années, et je trouve que M. Marois, en très peu de temps, puisque ça ne fait que deux mois et quelques jours que j'y suis, en très peu de temps à su me sensibiliser à l'évolution des situations, et c'est ça qui m'interpelle. Et, dans ce sens-là, de la même façon que j'ai fait une longue explication pour la Commission d'accès à l'information, je pense qu'on devra être très sensibles au réajustement des ressources.

Et je m'étonne, puisque vous posez la question, M. le député de Gouin, au fond, que... Je comprends que ces questions-là qui sont très, très, très sensibles, c'est évident que ça interpelle les ressources. Alors, cette question-là, vous l'avez eue aussi avant nous parce que cette situation-là, elle n'est pas nouvelle. Elle n'est pas devant nous, là, cette fragilité du nombre de ressources, que ce soit à la Commission d'accès ou à la Commission des droits, ce n'est pas arrivé magiquement avec le 14 avril, là. C'est une situation qui existait précédemment. Et cette vulnérabilité-là, elle était là précédemment. Alors, moi, ce que je vous dis, c'est que, oui, je vais revoir, au cours des... je vais dire au cours des prochains mois, parce que, de façon réaliste, c'est quelque chose qu'on va pouvoir corriger en l'an 2004-2005... Ce n'est pas quelque chose que je vais pouvoir faire en 2003-2004, étant donné la situation des finances publiques que vous nous avez léguée, je vous le dis amicalement. Mais je vous dirais que je pense que, dans les deux cas qui nous préoccupent, la Commission d'accès et la Commission des droits, il faut être très, très, très sensible à cette problématique des ressources.

Je viens juste de dire, il y a trois minutes, à ma sous-ministre que nous ne pourrions plus demander de compressions à ces deux organismes-là. Ça va être très difficile d'aller... Il y a un seuil minimum au-delà duquel on ne pourra plus travailler, et ça, moi, je suis sensible. C'est des budgets, vous le savez... C'est très, très, très minimum, il n'y a pas d'exagération dans rien, il n'y a pas de grands voyages non plus, il n'y a pas de grands frais, il n'y a pas de contrats octroyés qui sont inutiles, il n'y a pas de... Tu sais, honnêtement, là, il n'y en a pas, d'abus. Je les ai tous scrutés personnellement un à un et je pense que c'est géré très correctement, mais qu'on a un certain nombre d'adéquations à faire entre des

situations problématiques partout à travers le Québec et les ressources qui y sont dédiées.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. M. le député de Gouin.

M. Boisclair: Oui. Est-ce que la Commission a tranché sur cette question? Parce qu'à l'époque son président était personnellement favorable, et la Commission elle-même n'avait pas statué sur la question, préférant même, de mémoire, le statu quo à l'inclusion de ses employés dans la fonction publique. Est-ce que la Commission a elle-même une opinion sur la question de l'intégration de ses employés à la fonction publique? Est-ce que la Commission, signifiant ses commissaires qui ont la capacité de témoigner de décisions au nom de la Commission, est-ce qu'elle a pris décision sur cette question? Est-ce qu'elle a une opinion, la Commission, sur l'intégration de ses employés à la fonction publique?

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre.

Mme Courchesne: Écoutez, M. le Président, moi, je n'ai pas d'objection à ce que le président de la Commission réponde à cette question-là, au sens où il y aura des décisions à prendre, et on prendra les décisions requises. Cela dit, la Commission peut avoir un avis là-dessus, et je n'ai pas... Je vais entendre l'avis ou la réponse du président avec intérêt.

Le Président (M. Cusano): Merci, madame.

M. Boisclair: Je veux savoir si elle a pris une décision sur cette question. Oui ou non? C'est bien simple.

M. Marois (Pierre): Si nous avons pris ou repris une décision récemment, la réponse c'est non. C'est la même position que celle qui a toujours prévalu.

M. Boisclair: Donc, vous êtes favorables... vous proposez le statu quo sur la question de l'intégration.

M. Marois (Pierre): Bien, c'est-à-dire qu'on est toujours prêts à regarder les choses. Il ne faut jamais dire, tu sais, jamais, jamais, jamais, là. Bon.

M. Boisclair: ...s'était fait battre par ses commissaires.

M. Marois (Pierre): Bien là je n'en sais rien.

Une voix: ...

M. Marois (Pierre): Non, mais, effectivement, il se peut, M. le député, que vous ayez raison. Je ne veux pas relever les décisions antérieures que des commissaires ont pu prendre versus le président, moi, etc., et je n'ai pas resoulevé, effectivement... En toute honnêteté, là, entre nous, je n'ai pas resoulevé et les commissaires n'ont pas resoulevé avec moi récemment, là, dans les derniers... dernière année, si vous voulez,

ou même, je dirais, depuis que je suis arrivé à la Commission... Ce que j'ai compris sur le fond des choses, peu importent les formules qui pourraient être retenues pour l'avenir, c'est que la Commission tient fondamentalement aux principes qui la régissent au Québec, contrairement à toutes les autres provinces canadiennes et contrairement aux États-Unis qui sont le seul pays au monde, avec le Vietnam, qui n'ont pas encore constitutionnalisés les droits humains fondamentaux. À quoi... Qu'est-ce que ça veut dire, ça? Ça veut dire le respect fondamental des Principes de Paris, l'indépendance la plus totale possible de la Commission tant sur le plan du choix de ses ressources humaines — l'indépendance maximale possible, il y a toujours des limites aussi — sur le plan budgétaire et financier et sur ses interventions, ses processus d'enquête, etc.

Donc, vous le savez, que c'était un des motifs au soutien du fait que le personnel de la Commission des droits de la personne était non-fonction publique. Il restait et il en reste encore quelques-uns, là, qui étaient à la Commission des droits de la jeunesse avant la fusion, qui, eux, étaient fonction publique et qui avaient un droit de retour. Il nous en reste, je crois, neuf ou 10.

Une voix: 17.

M. Marois (Pierre): 17, qu'on me dit.

● (11 h 40) ●

Le Président (M. Cusano): Merci, M. Marois. Mme la ministre, si vous voulez ajouter, s'il vous plaît.

Mme Courchesne: Oui, M. le Président. Bien, je veux rajouter qu'effectivement j'adhère à ce que M. le président vient de nous dire en termes de l'importance, hein, du fondement même de l'existence de la Commission et que c'est ça qui doit guider, dans la mesure d'un environnement raisonnable, il va de soi, mais dans la mesure d'une imputabilité puis d'une responsabilité de gestion — mais c'est à partir de ce fondement même de l'existence de la Commission — c'est ça qui doit nous guider dans le choix de nos ressources, et non l'inverse, et que, dans ce sens-là, ce que je constate par ailleurs, c'est que le fait qu'on a la fusion de deux organismes avec des statuts d'employé qui sont différents, bien, ce que je crois comprendre, c'est que ça crée des problèmes, ça, ça va de soi, et que la Commission a eu à gérer un peu cette situation-là. Forcément, dans le quotidien, ça a créé des situations plus difficiles.

Ce que je crois comprendre aussi, c'est que, par ailleurs, avec un cadre de gestion qui a été bien mené, assez fermement, ces difficultés-là ont été grandement atténuées au fil des mois. Mais il ne faut jamais oublier qu'il n'est jamais souhaitable, chose certaine, d'avoir deux types d'employés avec des statuts différents au sein de la même organisation. Par contre, je n'insisterai jamais suffisamment sur le fait que je veux m'assurer que c'est la nécessité des mandats et du rôle qui devra être déterminante sur le choix des ressources dont nous avons besoin. Merci.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. M. le député de Gouin.

**Mandat confié au ministère et
à la Commission concernant l'éducation
aux droits de la personne**

M. Boisclair: Est-ce que la ministre... Comment la ministre concilie-t-elle la responsabilité de son ministère, qui est celle de faire de l'éducation aux droits, avec le mandat d'éducation aux droits qui est aussi celui de la Commission? Et est-ce que le ministère, sous son administration, va financer et soutenir certaines activités d'éducation et de sensibilisation aux droits menées par la Commission des droits de la personne ou si, plutôt, dans sa Direction des relations civiques, elle entend consacrer l'essentiel de son budget? Comment donc concilie-t-elle à la fois la responsabilité de sa loi constitutive et la volonté de la Commission de faire de l'éducation et de la sensibilisation aux droits?

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre.

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, il est évident qu'il y a eu, au fil du temps, ce que j'appellerai des ententes, là, de complémentarité entre le ministère et la Commission dans ce rôle de sensibilisation et dans ce rôle, je dirais même, pédagogique, et que donc on essaie d'éviter les dédoublements ou on essaie d'éviter, ou en tout cas... On essaie aussi de respecter le mandat de la Commission et cette espèce de liberté et d'autonomie qu'elle réclame à juste titre.

Cela dit, moi, je vais vous dire, M. le député... M. le Président, je m'excuse, je vais vous dire que j'ai beaucoup questionné l'histoire autour du vocable «relations avec les citoyens» du ministère, c'est-à-dire que, hein... Et je comprends que vous avez eu, à titre d'ex-ministre de ce ministère, un grand rôle à jouer notamment sur l'introduction de la notion de relations avec les citoyens, de relations civiques. J'apprécie... Je pense qu'il fallait qu'en quelque part au gouvernement il y ait des gestes concrets qui soient posés à cet égard-là. Maintenant, est-ce que ça devait être jumelé au ministère de l'Immigration ou pas? Est-ce que c'est un bon endroit? Est-ce que c'est, aujourd'hui encore, de la bonne façon? Moi, je vous dirais que, d'un oeil un peu plus critique, j'y vois là une superposition d'organismes un par-dessus l'autre, accolés à l'Immigration. S'il n'y avait ce principe de gardienne des droits, là, ou ce principe de fil conducteur des droits, je vous avoue que le terme «relations avec les citoyens» me questionne énormément puis que ça peut vouloir dire beaucoup de choses et peu à la fois. Donc, tout ça pour vous dire que, dans cette réingénierie dont on parle et à laquelle nous participons activement, c'est effectivement des questions que je vais soulever, parce que, ce concept de relations avec les citoyens, là, je le trouve très, très, très large, peut-être trop large par rapport à ce qu'il devrait vraiment, dans son essence même, vouloir dire.

Ce ministère fait un extraordinaire travail d'information et de sensibilisation. Moi, ce que je dis, c'est que c'est vraiment le ministère champion de l'information. Sauf que, et c'est important, c'est très important d'informer la population, c'est très important de sensibiliser la population, mais je pense qu'à un moment donné il faut ramener ça à des actions qui découlent vraiment de volontés qu'on veut atteindre, et ça, ce sera

questionné très en profondeur au cours des prochains mois parce que, à vouloir embrasser trop large, parfois on peut rater certaines cibles. Alors, moi, ce qui m'intéresse beaucoup plus, c'est comment effectivement on peut supporter la Commission dans son mandat, mais surtout comment on peut répondre à des problématiques très, très spécifiques du moment, du moment et du futur, et que tout ça doit être constamment réévalué et réajusté.

Alors, ce que je veux dire par là, c'est qu'il y a peut-être un plan d'action qui manque à certains égards dans cette interrelation de la notion de relations avec les citoyens qui a été énormément focussée, au cours des derniers mandats, autour de la citoyenneté. Mais là, par ailleurs, j'admets que le travail effectué pour sensibiliser la population aux obligations des relations civiques a son importance dans notre société aussi, a une grande importance. Je salue les efforts qui ont été faits de ce côté-là, mais, en ce moment, ma lecture, c'est qu'on a tendance un peu à dénaturer les objectifs qu'on veut atteindre, parce qu'on informe, on informe, on informe, mais il va falloir se questionner si, dans le cadre d'enjeux très importants qui nous sont soulignés, on a suffisamment les bons outils pour effectuer une véritable sensibilisation qui va déboucher sur des résultats. C'est ça qui est important. Alors, ce sera réexaminé au cours des prochains mois, M. le Président.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. M. le député de Gouin.

M. Boisclair: Je n'ai pas eu la réponse à ma question. J'ai entendu un bon discours, M. le Président. Tout à l'heure, je vous demanderai de comptabiliser le temps utilisé par les formations politiques et par la ministre. La question est bien simple, c'est: Est-ce que la ministre va utiliser de ses crédits, que nous devons ici autoriser en commission parlementaire et à l'Assemblée nationale, pour financer certaines activités de la Commission des droits de la personne? Et, si oui, combien?

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre.

M. Boisclair: ...et c'est le budget de la Direction des communications, c'est les budgets...

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, déjà un grand nombre de ces budgets sont octroyés dans ces termes de... ne serait-ce qu'à travers le réseau de Communication-Québec, M. le Président. Il y a bon nombre des dépliants qui sont produits qui sont à Communication-Québec ou qui sont disponibles, qui sont publics, qui sont... Je veux dire, comme je vous disais tantôt, là, l'accessibilité de l'information se fait via le ministère. Donc, il y a déjà des ressources qui sont octroyées.

Moi, ce que je vous dis, ce qui m'intéresse, c'est de m'assurer que, quand on aura, par exemple, identifié des priorités d'action, d'intervention, il faudra qu'effectivement, en termes de communications gouvernementales, il y ait des liens beaucoup plus directs, beaucoup plus efficaces entre les situations identifiées et ce que nous aurons à faire comme travail de

communicateur à l'ensemble du gouvernement. Et ce que je dis, c'est que cette adéquation-là, elle n'est pas toujours faite, elle n'est pas toujours faite de la bonne façon, dans les bons délais, et c'est ça qui m'interpelle, et c'est ça qui m'intéresse, pour qu'on puisse avoir des résultats concrets par rapport à ça. Par exemple, quand on parle de la discrimination dans l'accès au logement, oui, il y aura des actions concrètes qui seront faites par rapport à la discrimination dans l'accès au logement. Oui, il y aura des actions qui seront menées dans la discrimination pour les minorités discriminées. Donc, dans ce sens-là, je pense que ça supportera le travail concrètement de la Commission des droits.

Le Président (M. Cusano): M. le député de Gouin.

• (11 h 50) •

M. Boisclair: L'étude des crédits est une période qui, d'abord, est une occasion pour les membres de la commission de poser des questions. J'en pose une simple: Est-ce que la ministre, au cours de l'exercice financier, va utiliser de ses crédits, outre ceux qui sont dévolus à la Commission d'accès à l'information, mais de ses crédits du ministère des Relations avec les citoyens pour financer certaines activités de la Commission des droits de la personne? Et, si oui, combien?

Mme Courchesne: Alors, M. le Président...

M. Moreau: M. le Président.

Le Président (M. Cusano): Oui, M. le député de Marguerite-D'Youville.

M. Moreau: Je pense que le député de Gouin a invoqué une question de règlement. Or, la question qu'il a posée n'est pas une question de règlement. C'est une question qui était dirigée à la ministre, à ma connaissance.

Le Président (M. Cusano): Bon, écoutez, là, au niveau du temps, il est de tradition, au niveau des commissions... Lorsqu'on fait la comptabilité du temps, c'est le temps de parole du député ainsi que le temps de la ministre qui est calculé. Alors, bon... Ça va? La question du député de Gouin est posée. Mme la ministre.

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, j'annoncerai, au cours des prochaines semaines, ce que j'entends faire dans les orientations et les priorités de ce ministère. Avant de décider combien on va dépenser à quoi, on va annoncer nos intentions pour les prochaines années et particulièrement pour l'année qui suit. Je ne ferai pas ça aujourd'hui, M. le Président, je vais faire ça dans quelques semaines pour qu'on soit bien clair, et ça s'inscrira aussi dans un cadre plus large.

J'ai pris le soin de vous faire part de mes interrogations en ce qui concerne toute la notion des relations avec les citoyens, toute la notion de communication avec les citoyens, d'interaction avec les citoyens. On en a parlé hier, on en a parlé aujourd'hui. Alors, dans ce sens-là, je ferai part au moment voulu, d'ici quelques semaines, de la façon dont tous ces

enjeux majeurs de notre société seront abordés par mon ministère. Une fois qu'on aura établi ça, on établira l'action, les moyens, mais on s'assurera que chaque sou dépensé sera orienté vers un résultat concret. Parce que ma constatation, M. le Président, c'est qu'il y a eu aussi...

Vous parlez de mes beaux discours. Je pourrais très certainement parler des très longs et très extraordinaires discours de l'administration précédente, mais je vous ferai valoir que, en termes de résultats concrets dans bien des secteurs que couvre mon ministère, je vous avoue que nous cherchons toujours. Et c'était ça que je veux m'assurer, c'est que ces argents-là seront dépensés pour obtenir des résultats dans un laps de temps déterminé et avec des résultats qui seront significatifs pour les enjeux que nous questionnons.

Le Président (M. Cusano): Merci. M. le député de Gouin.

Nature des dépenses effectuées par le ministère

M. Boisclair: Est-ce que la ministre peut me donner un ou deux exemples d'argent dépensé par le ministère qui ne donne pas des résultats?

Mme Courchesne: Je vous dirais, M. le Président...

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre.

M. Boisclair: ...des exemples.

Mme Courchesne: Oui. Je vous dirais... Oui, je vais vous en donner, des exemples. Ce que je vous dirais, c'est qu'ils ont... Un, entre autres, que je requestionnerai... Non pas qu'il ne donne pas de résultats, c'est que c'est trop large. C'est trop large au sens de, à vouloir tout englober, à vouloir favoriser les relations civiques, à vouloir favoriser les relations civiques, je ne suis pas certaine qu'on atteint les cibles qu'on devrait. Et je pense au PSPC, le programme que vous connaissez très bien. Je me demande si ce n'est pas vous d'ailleurs qui l'avez mis en place. Moi, je vous le dis, ce programme-là a eu sa raison d'être. Ce programme-là a eu des mérites. Aujourd'hui, par contre, on se perd. Je ne suis pas certaine que les objectifs que vous aviez au moment où vous l'avez mis en place sont atteints aujourd'hui, parce qu'on éparpille, on saupoudre, on fait beaucoup, beaucoup de saupoudrage, et ce saupoudrage-là s'adresse à des minorités — là, je ne parle pas des minorités discriminées, ce n'est pas du tout de ça que je parle — s'adresse à un petit nombre de personnes, et je sens le besoin que l'on refocuse ce genre de programme de subventions qui a quand même autour de 2 millions de dollars, si je ne m'abuse, 2 millions et pour lequel d'ailleurs je vais introduire le fait que, dans ce programme-là, qui couvre 1,8 ou 2 millions de dollars, on a carrément mis de côté, au fil des ans, l'implication des communautés culturelles, ou en tout cas on l'a diminuée considérablement. Donc, la gestion des relations interculturelles à l'intérieur de ce programme-là a été, au fil des ans, comme je disais, diminuée de façon inquiétante.

Or, c'est pour ça que je vous dis qu'il y a des questionnements à faire par rapport à ça. Mais, pour le questionner correctement et le refocuser correctement, je vais le faire en fonction des priorités et des approches que je mettrai sur la table — j'ai l'impression que nous aurons l'occasion d'en discuter plus longuement demain — mais, dans ce sens-là, il y a un certain nombre de ces objectifs et priorités qu'il faudra revoir, puis il faudra adéquatement interrelier les deux, et ça, c'en est un.

Le deuxième volet par rapport à ça, moi, je pense qu'il y a aussi un resserrement par rapport à ce que Communication-Québec fait, par rapport à l'intégration de l'information de l'ensemble des ministères, de l'ensemble des organismes, et... de s'assurer qu'on va diffuser de l'information pertinente pour des sujets qui intéressent la population. On aura beau faire tous les sondages qu'on voudra pour déterminer le niveau de satisfaction de la population sur les services qu'on lui octroie, il faut que l'information qu'on lui donne s'adresse sur des sujets qui sont des priorités du gouvernement et qui sont des priorités qui correspondent à des situations réellement problématiques dans notre société. Alors, là aussi il y a peut-être une meilleure adéquation à faire entre le type d'information qu'on donne et les réalités de notre société sur l'ensemble du territoire québécois.

Le Président (M. Cusano): Merci. M. le député de Marguerite-D'Youville, en vous disant qu'il vous reste seulement deux minutes. Et je voudrais rappeler aux membres de cette commission que, il y a déjà 45 minutes, j'ai reçu une demande d'une pause santé, puis je ne voudrais pas qu'on ait des difficultés. Alors, votre question très brièvement, M. le député de Marguerite-D'Youville.

M. Moreau: Non, en fait, je fais écho à la dernière intervention de la ministre. Depuis le début de l'étude des crédits, on voit effectivement que, en regardant ce que le gouvernement qui nous a précédés a fait, c'était une technique effectivement de saupoudrage. Je comprends qu'il y en a eu également dans le domaine de responsabilité qui vous occupe. Pourriez-vous nous préciser ça juste un peu pour qu'on voie un autre exemple de ce qui se passait?

Mme Courchesne: M. le Président, bien, particulièrement ce programme de subventions, ce programme de subventions dont je vous parle, qui est là pour favoriser, si vous voulez, les relations civiques, hein, c'est large. Honnêtement, là, favoriser les relations civiques, ça va de petits ateliers de formation pour permettre à certaines régions ou à certaines populations d'accéder davantage à l'institution démocratique, puis, dans le même programme, bien, on va avoir des subventions pour encourager un événement quasi culturel dans une région donnée par le biais duquel on a trouvé un petit filon de relations civiques. Alors, c'est très, très, très, très varié, là. Quand je vous dis que c'est large, là, c'est très, très, très, très large.

Et je rajoute à ça d'autres... Dans le même programme, où on voit bien qu'il y a des clientèles qui ont besoin de subventions pour leur fonctionnement, donc on les force à inventer, créer un événement pour

s'assurer qu'une partie va... Et je ne blâme pas les organismes, loin de là, parce que souvent c'est des organismes qui tiennent leurs organismes à bout de bras. Mais, je vous dirais, quand tu lis la description de chacune des subventions, comme je l'ai fait au cours des deux, trois dernières semaines, bien, je me dis: Woups! il faut recentrer. Il faut recentrer puis il faut miser avec le même argent un objectif prioritaire qui nous concerne.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. Alors, je prends la liberté de suspendre pour cinq, six minutes.

Une voix: Merci.

Le Président (M. Cusano): Merci beaucoup.

(Suspension de la séance à 11 h 59)

(Reprise à 12 h 8)

Le Président (M. Cusano): À l'ordre, s'il vous plaît! Est-ce qu'il y a d'autres... Oui, Mme la ministre.

Document déposé

Mme Courchesne: M. le Président, me permettez-vous de déposer à la commission la réponse à une des questions de la députée de Duplessis hier qu'elle m'a formulée concernant le programme d'échange des jeunes en milieu scolaire et pour laquelle je lui avais mentionné que je déposerais la réponse aujourd'hui? Alors, je vous la dépose.

Le Président (M. Cusano): Alors, le document est déposé.

M. Boisclair: M. le Président.

Le Président (M. Cusano): Oui, M. le député de Gouin.

Organisation des travaux

M. Boisclair: Je comprends que, normalement, on doit siéger jusqu'à midi et demi. Là, on vient de prendre une petite pause. Est-ce que vous souhaitez... Je ne sais pas ce que les membres de la commission souhaitent, mais est-ce que vous voulez qu'on les reprenne maintenant ou demain? Moi, je n'ai pas, personnellement, d'autre question à adresser sur la question de la Commission des droits de la personne. La ministre a sans doute, elle aussi, un agenda chargé. Alors, je voulais peut-être que vous nous guidiez pour la suite des choses, en vous indiquant que j'aurais aimé rapidement aborder la question de l'état civil. J'avais une courte question à adresser à la ministre, et par la suite, moi, je serais disposé — je ne sais pas quelle est l'intention des autres membres de la commission — à débiter l'étude du programme 3 plus spécifiquement, là, les questions... 2, pardon, des questions plus spécifiques à l'immigration.

● (12 h 10) ●

Le Président (M. Cusano): O.K., oui. Je vais répondre à une partie de la question, pour le moment, avant d'entendre d'autres collègues. Au niveau du temps de pause, au niveau de la commission de la culture, le temps a toujours été additionné, alors... Est-ce que vous le faites tout de suite ou demain? On va demander aux membres. Vous en faites une proposition de le faire aujourd'hui ou demain?

M. Boisclair: Je ne sais pas, moi non plus, quel est l'agenda de la ministre.

Mme Courchesne: M. le Président, j'aurais la suggestion suivante à faire. Je sais que mon collègue député a une dernière question à poser au président de la Commission. Donc, je pense qu'on pourrait la recevoir. Deuxièmement, M. le Président, le programme qui incluait l'État civil... C'est-à-dire, on a déjà abordé cette question-là. On avait convenu qu'on procédait organisme par organisme, et donc ça a été fait, l'État civil est dans le programme 1, et le programme 1 a été voté, d'une part. Et, d'autre part... Voilà. Et, d'autre part, aussitôt que mon collègue député aura terminé avec le président de la Commission, je suis d'accord que nous reportions à demain le reste du travail que nous avons à faire.

Le Président (M. Cusano): M. le député de Marguerite-D'Youville.

M. Moreau: À l'égard de la suggestion, je pense qu'effectivement le temps pourrait être repris. Le temps de la pause, vous suggérez qu'il soit repris demain, ce avec quoi on n'a aucun problème. Voilà. Et je pense que la ministre peut répondre aux questions parce qu'on n'a pas voté encore sur...

Le Président (M. Cusano): Bien, c'est-à-dire qu'il y a eu un peu de confusion en ce qui concerne la question de l'état civil parce que ça faisait partie du programme 1, et, selon la demande de la députée de Duplessis, on l'a abordé au niveau du programme 3. Alors, je pense, pour la bonne collaboration de nos travaux, qu'on pourrait, si c'est les vœux des membres de la commission, permettre au député de Gouin sa question. Vous acceptez, madame?

Mme Courchesne: Oui, M. le Président.

Le Président (M. Cusano): Est-ce qu'il y a consentement?

Des voix: Consentement.

Le Président (M. Cusano): Bon. Alors, il y a consentement pour une question, M. le député de Gouin. Mais avant on va terminer sur la Commission d'accès à l'information.

M. Moreau: Et je vais faire rapidement pour m'assurer que le député de Gouin ait le temps de poser sa question. Je ne voudrais pas avoir l'air de m'acharner sur le sujet, mais je pense que c'est absolument un dossier fondamental, qui est très important, la question

de l'enquête de la Commission des droits de la jeunesse dans le Grand Nord du Québec. Donc, je vous pose deux questions en rafale, vous les prendrez dans l'ordre que vous choisissez.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)

Discussion générale

Enquête concernant des abus sexuels et de la violence commis sur des jeunes du Nunavik (suite)

Vous nous avez parlé du rythme de votre impatience. Je ne le connais pas, moi, personnellement. J'aimerais que vous me parliez rapidement du calendrier de l'enquête qui est déjà en cours, c'est-à-dire quel est l'espace-temps prévu. Et, deuxièmement, j'ai eu l'occasion d'en discuter avec vous, donc vous ne serez pas surpris de cette question-là, toute la question de l'audition publique à l'intérieur de l'enquête. Je sais qu'il n'y a pas systématiquement d'audition publique à l'intérieur de ces enquêtes-là. Ma question: Est-ce que vous entendez tenir une audition publique? Et j'aimerais que votre réponse soit assez générale pour voir quelle est l'opinion de la Commission à l'égard de la question des auditions publiques, parce que le public pourrait penser, s'il n'y a pas d'auditions publiques, que les droits de la personne soient gérés comme étant un peu en vase clos, et donc à l'abri de ce qui est la meilleure vitrine et la meilleure garantie des droits, c'est-à-dire à l'abri de l'opinion publique.

Le Président (M. Cusano): Je vous remercie pour votre question. M. Marois.

M. Marois (Pierre): Oui, M. le Président. Premièrement, non, il n'y a pas de délai fixé pour la tenue de l'enquête. Oui, nous avons un calendrier, c'est-à-dire des étapes qu'il nous faudra franchir de façon incontournable. Maintenant, pourquoi on ne fixe jamais un calendrier dans une enquête systématique? Bien sûr, on dit qu'il faudrait que, avant Noël, mettons... Parce qu'on ne sait pas, par définition, lorsqu'on ira sur une base systémique... On connaît certains paramètres de problèmes, mais on ne sait pas l'ampleur des problèmes, d'une part. D'autre part, les autres qu'on découvre en cours de route et qu'on intègre dans l'enquête systématique, ça, c'est un.

Deuxièmement, quant à la question des auditions formelles, la Commission l'a fait à l'occasion de façon très, très exceptionnelle. Ce n'est pas une approche que nous favorisons. Pourquoi? Parce que l'esprit et l'économie générale même de la Charte du Québec et la lettre même nous incitent à procéder, si vous lisez le texte... à enquêter et tout faire pour amener les parties, par voie de médiation, à tenter de régler.

On a constaté, à l'occasion de quelques expériences d'audiences ou d'auditions formelles, que ce qu'on tentait de régler par voie de médiation susceptible de permettre aux parties de se rapprocher, et médiation qui doit être adaptée selon la nature des problèmes, selon les milieux... Pensez, par exemple, que les milieux

autochtones ont leur façon à elles aussi de se réunir, hein, pour discuter de problématiques. Ils le font, ils prennent beaucoup plus de temps que nous pour regarder telle et telle chose, tenter de dégager des consensus, bon... Ce qu'on a constaté, bref, c'est que, dans des auditions formelles, au contraire, ça avait pour effet — présence d'avocats, formalisme, etc. — de recréer, de contribuer... que ça risquait de contribuer à recréer des antagonismes... qu'on avait tranquillement réussi au moins à amorcer — comment dire? — le décrochage, ou à les détricoter, si vous me permettez ou me passez l'expression. Donc, c'est plutôt ça que nous favorisons.

Ce n'est pas exclu, ce n'est pas exclu. On peut utiliser cette formule-là. On l'a fait pour... Et je termine là-dessus. On l'a fait dans le cas de... le dossier qui a été monté concernant les personnes âgées. De nombreux groupes sont venus, mais là c'était sur une problématique comme telle, pour découvrir que le dossier des personnes âgées... Voilà la réponse, M. le Président.

Le Président (M. Cusano): Merci.

M. Moreau: Et, simplement pour...

Le Président (M. Cusano): Brièvement, M. le député de Marguerite-D'Youville.

M. Moreau: Oui. Vous ne voyez pas... C'est surtout là-dessus que j'aimerais que vous orientiez votre réponse. Vous ne voyez pas un risque à ce que... On sait qu'il y a des décisions de la Cour suprême qui ont été rendues là-dessus. Mais vous ne voyez pas un risque, dans le cas de l'information au public, vous ne voyez pas un risque à ce que le public estime que l'absence d'auditions publiques constitue une façon de gérer les droits fondamentaux à l'abri de la maison de verre que devrait être la gestion de ces droits-là?

Le Président (M. Cusano): M. Marois.

M. Marois (Pierre): Deux éléments. Premièrement, comme vous l'avez évoqué, en ce qui concerne les règles fondamentales qui doivent être respectées, les règles de justice naturelle — dans le jargon des avocats, on parle de la règle audi alteram partem, bon — est que les gens aient communication de ça. Quand on a fini de cueillir les faits, on intègre ça dans un rapport dit factuel, lequel rapport est transmis à toutes les parties concernées. Donc, chacun voit la position de l'un et de l'autre, ce qui a été dit, etc., et chacun nous répond, hein? C'est une façon d'intervenir, de faire valoir de façon complémentaire son point de vue. Donc, à cet égard-là, ça respecte la règle.

Quant aux citoyens, bien là ça varie selon la nature des problèmes, l'ampleur des problèmes, et on adapte... on essaie de s'adapter le mieux possible, compte tenu du contexte, pour faire en sorte de recourir aux meilleurs moyens de transmission et de communication de l'information. Par exemple, le dossier des personnes âgées, moi, je ne sais pas, là, je n'ai pas vu de sondage, mais je m'en suis fait tellement parler que j'ai l'impression... Et le nombre de copies qui ont été distribuées... On vient de le réimprimer à nouveau, et il va y avoir en plus un suivi qui se fait. Ça, là, c'est très,

très connu. Et vous savez qu'on avait fait... Pas juste nous, d'ailleurs. Les droits, ce n'est pas la propriété de la Commission. Nous et notamment les membres de l'Assemblée nationale. Et vous avez contribué dans ce sens-là — bien, tant mieux — à publiciser... et conscientiser les gens à ce problème-là.

● (12 h 20) ●

Dans d'autres cas — je pense à Minokin ou Abitibi-Témiscamingue — on a tenu des conférences de presse, mais non seulement Montréal ou les grands centres, on a tenu des conférences de presse dans les régions concernées. Il y a eu une large couverture. Vous savez, dans les régions, quand on tient une conférence de presse, c'est toujours une couverture importante quand ça vient d'un organisme, notamment le nôtre, mais c'est vrai pour d'autres aussi. Donc, on prend les moyens, mais on essaie de s'ajuster aux réalités, à la nature des problèmes puis aux lieux socioéconomiques et géographiques.

Le Président (M. Cusano): Merci, M. Marois. Alors, je rappelle aux membres de la commission...

M. Marois (Pierre): Je vous remercie de votre présence.

Direction de l'état civil

Discussion générale (suite)

Le Président (M. Cusano): Et, tel qu'entendu, nous allons permettre au député de Gouin de poser sa question à la ministre sur l'état civil. M. le député de Gouin.

Délivrance de certificats de naissance par Internet

M. Boisclair: Ma question est assez simple. J'ai entendu une déclaration du premier ministre qui nous indiquait qu'il voulait, dans la réingénierie de l'État, accorder une priorité marquée à l'utilisation des technologies dans l'organisation de cette nouvelle offre de service. Et le premier exemple qu'il a nommé, c'est celui de l'état civil, où il souhaite faire en sorte que les certificats de naissance puissent être obtenus très rapidement par des demandeurs de certificat qui, sur Internet, achemineraient leur demande.

Est-ce que la ministre peut nous dire à quel moment ce service sera disponible?

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, je suis heureuse de répondre qu'il y a déjà beaucoup de travail d'amorçage de ce côté-là, notamment avec les services informatiques, pour rendre disponibles, entre autres, via Internet ces certificats. Le problème qui se pose actuellement, c'est que nous n'avons pas encore l'absolue garantie au niveau de la sécurité du document comme tel qui serait émis aux citoyens. Comme vous le savez, suite aux événements du 11 septembre, il y a eu des modifications législatives justement qui font en sorte que ne peut plus demander un certificat n'importe qui, c'est-à-dire qu'il faut faire des preuves d'identification pour s'assurer que la personne qui demande le document

est bien celle qui est concernée par la livraison. Alors, nous avons encore du travail à faire au niveau de l'authentification du document puis de s'assurer que la garantie sécuritaire maximale du demandeur est protégée. Mais je peux vous assurer par ailleurs que tout ça est en cours, là. Déjà on travaille à faire en sorte que le plus tôt possible ce soit disponible.

M. Boisclair: Je comprends que vous donnez la bonne réponse, Mme la ministre, et que le premier ministre était dans l'erreur en évoquant cet exemple. Les certificats de naissance étaient auparavant disponibles sur demande par Internet. Et, depuis les événements du 11 septembre, compte tenu du cadre de sécurité qui a changé, compte tenu de certaines règles aussi qui ont changé, dans un mémoire présenté au Conseil des ministres après les événements du 11 septembre, il a été résolu de retirer la possibilité pour un citoyen de faire une demande. Et donc, ce qui est en cause ici, comme vous le rappelez bien, ce sont des questions de sécurité liées essentiellement à la sécurité nationale et à nos bons rapports avec nos voisins du Sud, qui l'ont emporté, plutôt que sur une quelconque volonté qu'avait décrite le premier ministre de nous traîner à l'âge de pierre...

Mme Courchesne: Si vous me permettez, M. le Président...

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre.

M. Boisclair: ...de nous garder à l'âge de pierre.

Mme Courchesne: Si vous me permettez, M. le Président, il faut nuancer. Ce sont les demandes qui pouvaient être formulées sur Internet auparavant qui ne peuvent plus... Cela dit, le premier ministre n'est pas tout à fait dans l'erreur, puisque nous souhaitons aussi possiblement pouvoir émettre le certificat via Internet, ce que nous ne pouvons pas faire actuellement. Mais l'objectif à atteindre — donc, le premier ministre n'est pas tout à fait dans l'erreur — l'objectif à atteindre, c'est que via Internet vous ayez aussi le certificat que vous demandez, et non pas par la poste, ce qui n'est pas possible. Alors, ma réponse était aussi à l'effet que cet aspect-là de la technologie n'est pas encore suffisamment sécuritaire et que, évidemment, les certificats, ils n'ont jamais été disponibles en ligne, c'était la demande qui était disponible en ligne.

Le Président (M. Cusano): M. le député de Gouin.

M. Boisclair: Est-ce que c'est le directeur de l'état civil qui mène le dossier de changements d'adresse ou si ce dossier sera mené par le ministère comme tel? Et, si c'est le ministère, est-ce que vous entrevoyez... quel type de partenariat public-privé entrevoyez-vous, sachant que déjà bien des entreprises privées offrent... Je pense que c'est Bell — on voit même une publicité à la télévision — qui offre de faire ces changements pour les citoyens. Quelles sont les intentions de la ministre sur cette question et quel genre de plateforme informatique entend-elle utiliser? Dans quel genre? Selon quel réseau? Celui de l'état civil ou un autre?

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre.

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, nous avons longuement abordé cette question hier...

Une voix: ...

Mme Courchesne: Non, ce n'est pas grave, ça me fait plaisir de répéter parce que vous avez ajouté une dimension additionnelle. Alors, je vais reprendre dans ses grandes lignes... Comme vous le savez, le gouvernement précède à probablement, et suite à des sondages de satisfaction et de réponse aux besoins des citoyens, avait manifesté cette idée de guichet unique pour les changements d'adresse. Donc, il y a plus d'un an maintenant, les travaux ont commencé. C'est une somme de 4 millions de dollars qui sera à peine dépensée pour s'assurer que nous puissions, que le citoyen puisse faire ce changement d'adresse pour l'ensemble de ses besoins à l'ensemble des ministères. Donc, c'est 4 millions de dollars qui ont été investis dans le développement de la technologie pour permettre qu'une telle chose puisse se produire, et ça devrait être disponible, nous espérons, d'ici juin 2003... juin 2004... excusez-moi, décembre 2003 — je savais qu'il avait dit «2003» — d'ici décembre 2003, et il y a déjà plusieurs tests qui ont été faits à cet égard-là.

Par contre, ma compréhension... Et ce n'est pas fait à travers l'État civil mais bien au ministère. Il y a effectivement une équipe dédiée à ce projet-là, plus dans le cadre de l'équipe qui s'occupe du portail gouvernemental. Donc, il y a quelques ressources, là, qui sont affectées précisément à ça. Ça a été un travail ardu, je pense, compliqué, mais là je pense qu'on a trouvé la bonne formule suite aux tests qui ont été effectués.

La dimension nouvelle que vous apportez par ailleurs et qui, de ce que je comprends, n'a pas été abordée, c'est sur le volet partenariat public-privé. Donc, je suis heureuse de constater que vous adhérez, ou en tout cas vous vous intéressez — je ne dirai pas «adhérez», mais vous vous intéressez — à la question...

Une voix: ...

Mme Courchesne: Ah oui? Non, mais que vous vous intéressez à ce que l'État puisse probablement établir un partenariat public-privé sur un sujet comme celui-là. Mais, moi, je vous dirais que le ministère ne l'a pas regardé sous cet angle-là, il l'a vraiment regardé sous l'angle de l'autonomie gouvernementale. Et est-ce qu'on va exclure ça? Non, je ne pense pas qu'on l'exclue. Mais ma compréhension, c'est que, quand on a investi 4 millions de dollars sur un développement technologique, ça m'avère peut-être un peu risqué de, woups! tout à coup introduire un fournisseur comme Bell dans cette situation-là. Donc, c'est là où nous en sommes par rapport au dossier de changements d'adresse.

Moi, je pense que, si on n'avait pas dépensé toutes ces sommes d'argent, ça aurait été intéressant de l'aborder sous cet angle-là dans une perspective de nouvelle façon de faire, et peut-être que ça n'aurait pas coûté 4 millions de dollars, effectivement. Mais là il est un peu tard pour réfléchir à cette question-là.

Le Président (M. Cusano): Merci. Alors, M. le député de Gouin, brièvement, là, parce que...

**Efforts de reconduction de l'entente
Canada-Québec en matière de diffusion
de l'information gouvernementale**

M. Boisclair: Très brièvement. La ministre a évoqué cette équipe qui travaille auprès d'elle. Il y a aussi les gens de Communication-Québec qui sont bien actifs à ses côtés. Compte tenu du gouvernement actuel qui plaide la détente dans ses relations avec le fédéral et qui fait plusieurs appels du pied à leurs homologues pour signer des ententes, bien discuter, échanger avec convivialité, avec efficacité, la ministre peut-elle nous dire les efforts qu'elle a faits à ce jour pour travailler à la reconduction de l'entente Canada-Québec sur les services de renseignements aux gens, sachant que les services offerts par Communication-Québec étaient d'immense qualité, de grande qualité reconnue par tous? Est-ce que c'est un dossier que la ministre entend mener? Entend-elle faire entendre la voix du Québec? Nous nous sommes fait rouler par l'administration fédérale, qui a retiré l'entente de gestion que nous avions avec Communication-Québec, pour créer par-dessus Communication-Québec son système de renseignements au Canada. Alors, qu'a fait la ministre à ce jour? Qu'entend-elle faire et quel genre de résultats entend-elle présenter aux membres de l'Assemblée nationale?

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre, brièvement.

● (12 h 30) ●

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, le député de Gouin se rappellera qu'en 2000, effectivement, le gouvernement fédéral avait dénoncé un peu cette entente, et s'était retiré, et avait manifesté son désir très grand de conserver son autonomie en matière de diffusion de l'information gouvernementale. Est-ce que j'ai pu reprendre et m'attarder à ce dossier-là depuis le 29 avril? La réponse, très humblement, c'est non parce que d'autres priorités se sont présentées. Est-ce que j'ai l'intention de regarder ça, de voir ça? Moi, je vous dirais, M. le député... M. le Président, que, de la même façon que nous requestionnons un certain nombre de services, je veux aussi revoir peut-être non pas le rôle, non pas le mandat, mais la façon dont travaille Communication-Québec.

Cela dit, là, je ne dis pas qu'ils ne travaillent pas bien, ce n'est pas ça que je dis, pas du tout, je pense que ces gens-là sont très, très efficaces dans la capacité de répondre à des centaines, des milliers de demandes d'informations très diversifiées. Ce n'est pas dans ce sens-là, mais je pense qu'il faudra quand même...

Depuis qu'on a fermé certains bureaux de Communication-Québec dans certains endroits... En fait, ce que je trouve, c'est que plusieurs des bureaux de Communication-Québec ne sont pas très visibles. Ils sont certainement... Et, encore là, ils n'ont pas pignon sur rue dans toutes les régions du Québec, et, moi, ça me pose un certain problème en termes d'accessibilité.

Par ailleurs, là aussi la nouvelle technologie nous affecte, parce que je vous dirais que, depuis un an,

nous avons reçu 4 millions de demandes via Internet. Donc, beaucoup moins de gens se rendent dans les bureaux de Communication-Québec et de moins en moins téléphonent, sauf pour des situations de crise comme le virus du Nil ou d'autres situations qui inquiètent davantage la population. Ça fait que, avant de se retourner vers le fédéral pour revenir sur cette entente comme elle existait, je pense qu'on a un certain nombre de questions à se poser face à la nouvelle façon qu'ont les citoyens de communiquer avec nous.

Moi, je ne suis pas fermée à des collaborations, mais je pense bien que de retrouver cette identité mélangée, là... Ça m'étonnerait qu'on revienne à cette entente telle qu'elle existait. J'aimerais mieux une collaboration adaptée aux nouvelles technologies, qui s'avèrent être un moyen plus rapide, plus efficace et moins coûteux.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre.

M. Boisclair: Pour clore, pour clore le sujet...

Le Président (M. Cusano): Compte tenu de l'heure, M. le député, là, très, très, très brièvement.

M. Boisclair: Oui. Pour clore le sujet, pour qu'on puisse commencer demain avec vos conseillers en immigration, est-ce que la ministre, au cours de l'exercice financier en cours, est capable de nous garantir le maintien des effectifs en région de Communication-Québec?

Mme Courchesne: Tout à fait, M. le Président. Tout à fait. Il n'y a aucune réduction d'effectif au ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, dans aucun secteur, quel qu'il soit.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre.

Mme Courchesne: Le service à la clientèle est toujours protégé, je pense qu'on l'a répété...

Le Président (M. Cusano): Compte tenu de l'heure, la commission suspend ses travaux à cet après-midi, 14 heures, alors que nous entreprendrons dans cette même salle l'étude des crédits du ministère de la Culture et des Communications. Juste à titre d'information pour ceux d'entre vous qui désirent lai documents ici, les portes seront barrées, al pouvez le faire sans aucune difficulté. Merci.

(Fin de la séance à 12 h 33)