ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION — TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente de la culture

Le mardi 14 octobre 2003 — Vol. 38 N° 10

Consultation générale sur le document intitulé
Une réforme de l'accès à l'information:
le choix de la transparence (4)

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 14 octobre 2003 — Vol. 38 N° 10

Table des matières

Auditions 1
- Regroupement régional des citoyennes et citoyens pour la sauvegarde de l'environnement (RRSE) 1
- Bureau d'assurance du Canada (BAC) 10
- Association provinciale des retraités d'Hydro-Québec (APRHQ) 19
- Association des fondations d'établissements de santé du Québec (AFESAQ) 28
- Comité stratégique des ressources informationnelles (CSRI) 35
- Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) 47

Intervenants

M. William Cusano, président

Mme Michelle Courchesne
M. Stéphane Bédard
Mme France Hamel
M. Éric R. Mercier
Mme Dominique Vien
M. Pierre Moreau

* Mme Élise Gauthier, RRSE
* Mme Renée Dubois, idem
* Mme Brigitte Corbeil, BAC
* M. Jack Chadirdjian, idem
* M. Raymond Doray, idem et AFESAQ
* M. Robert Compagnat, APRHQ
* Mme Lucienne Jetté, idem
* M. Maurice Fortin, idem
* M. Claude Béland, AFESAQ
* M. Denis Rhéaume, idem
* M. Marc Weinstein, idem
* M. Roland Granger, idem
* M. Guy Morneau, CSRI
* M. Marc Lacroix, idem
* M. Louis Beaulieu, CIQ
* M. André Gariépy, idem

* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 14 octobre 2003 — Vol. 38 N° 10

Consultation générale sur le document intitulé *Une réforme de l'accès à l'information: le choix de la transparence* (4)

(Neuf heures trente-trois minutes)

Le Président (M. Cusano): Je déclare la séance de la commission de la culture ouverte. Je rappelle que le mandat de la commission est de tenir une consultation générale à l'égard du document intitulé *Une réforme de l'accès à l'information: le choix de la transparence.*

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

Le Secrétaire: Aucun, M. le Président.

Le Président (M. Cusano): Merci. Alors, l'ordre du jour aujourd'hui sera le suivant. Puisque nous avons été informés hier par lettre que l'Association des témoins spéciaux du Québec ne sera pas présente aujourd'hui, alors nous allons commencer à 9 h 30 avec le Regroupement régional des citoyens et des citoyennes pour la sauvegarde de l'environnement; à 10 h 30, nous allons suspendre. J'ai été informé que le Bureau d'assurance du Canada pourrait être ici vers les 11 heures, alors on reprendra nos travaux vers les 11 heures et on va continuer jusque... on va accorder une heure de temps à nos invités. Et par la suite j'aimerais informer tous les membres de la commission qu'à 12 h 30 il y aura une séance de travail. Merci.

Alors, à ce moment-ici, j'aimerais demander aux représentants du Regroupement régional des citoyennes et des citoyens pour la sauvegarde de l'environnement de se présenter à la table, s'il vous plaît.

Auditions

Bonjour. Pour les fins du *Journal des débats*, auriez-vous l'obligeance de vous identifier, s'il vous plaît.

Regroupement régional des citoyennes et citoyens pour la sauvegarde de l'environnement (RRSE)

Mme Gauthier (Élise): Certainement, M. le Président. D'abord, bonjour, Mmes, MM. membres de la commission. Permettez-moi de vous présenter Mme Renée Dubois, qui est présidente du Regroupement régional pour la sauvegarde de l'environnement. Et mon nom est Élise Gauthier, j'en suis la porte-parole.

Le Président (M. Cusano): Bon. Avant de commencer, j'aimerais vous rappeler que vous disposez d'une période de 20 minutes pour faire votre présentation. Par la suite, il y aura un échange d'une durée de 40 minutes avec les membres de la commission. Alors, la parole est à vous, madame.

Mme Gauthier (Élise): Merci, M. le Président.

Mme Dubois (Renée): Bonjour, mesdames et messieurs. Le Regroupement régional pour la sauvegarde de l'environnement oeuvre contre l'importation des déchets tels des sols contaminés, des matières dangereuses, des pneus, et le reste, dans la région du Saguenay—Lac-Saint-Jean. Il se bat contre l'utilisation d'incinérateurs vissés dans le béton comme technique de destruction et de traitement de ces déchets. Il informe et sensibilise la population sur des technologies mobiles et modernes. Et, enfin, il encourage les propriétaires de déchets dangereux à décontaminer leurs entreprises en utilisant des technologies efficaces à 100 %, respectant la norme zéro de pollution en regard des dioxines et furanes, et cela, puisqu'il n'y a pas de norme acceptable concernant ces émissions cancérigènes.

Le RRSE fut créé suite à l'arrivée d'incinérateurs traitant des sols contaminés aux BPC et autres organochlorés, sols importés à 99 % des États-Unis et dont la caractérisation reste totalement inconnue à la population. Or, étant donné que c'est la direction régionale du ministère de l'Environnement du Québec qui a émis le certificat autorisant cette usine à fonctionner et que c'est à cette même direction que nous devons demander les documents d'information sur ladite entreprise, essayez d'imaginer dans quelle situation se retrouve le simple citoyen. C'est cette expérience que nous allons partager avec vous dans les instants qui vont suivre. Merci.

Mme Gauthier (Élise): Notre vécu. Dès le départ, le citoyen, seul ou en groupe, frappe le mur de l'ignorance par rapport à la loi, ses articles, ses règles et règlements, ses normes et ses procédures d'application, il doit tout apprendre par lui-même, bien que, lorsque nous posons des questions sur ce point précis, on nous affirme qu'il est possible de se présenter seul devant la Commissaire et de se défendre, ce qui est tout à fait inexact. D'autre part, pour faire des demandes ne serait-ce qu'avec un semblant d'intelligence, il nous faut procéder préalablement à un apprentissage minimal relatif à tout ce qui concerne de près ou de loin, dans notre cas, des techniques d'incinération, celles de la caractérisation des sols, la Loi sur la qualité de l'environnement, et ce, afin de formuler des demandes propices à l'éclosion de la vérité sur l'usine qui préoccupe la population. Le tout vous donnera une petite idée des milliers d'heures de travail consacrées par nos membres à l'obtention d'une information juste, précise et vraie.

La première demande de documents, faite bien naïvement, avec le recul que nous avons aujourd'hui, pourrait facilement se qualifier de demande marquée au fer rouge, car elle nous a embarqués de force dans les dédales imprévisibles de la loi d'accès à l'information. En passant, cette loi n'est pas faite pour le simple citoyen. De plus, elle porte très mal son nom. Ainsi personne n'avise les groupes sans but lucratif qu'ils doivent obligatoirement s'engager un avocat pour les représenter devant la Commission d'appel lorsque des

demandes leur sont refusées. Personne ne dit au citoyen comment formuler sa ou ses demandes afin d'éviter de s'enfoncer davantage dans cette tour de Babel qu'est cette loi. Personne n'explique au citoyen qu'à partir du moment où il ose faire appel à cette loi, il est considéré comme entrant en lutte contre le ministère à qui il demande des informations. Personne n'avise le citoyen du nombre limite de demandes qu'il peut loger avant de se faire menacer, un 23 décembre au soir, par le responsable de la loi d'accès à l'information d'un ministère sous prétexte que le groupe dépose trop de demandes et qu'il abuse de la loi. Personne ne te prévient que tu te buteras aux mêmes gens qui t'ont refusé la documentation demandée. Personne ne te donne une véritable chance de connaître la vérité.

● *(9 h 40)* ●

Consultation sur place. Bien avant de rédiger une demande d'information, il nous faut savoir quels sont les documents que le ministère détient dans le dossier qui nous intéresse. Là encore, il y a tout un cérémonial qu'il nous faut mentionner ici, car il nous est apparu que permettre à des citoyens de consulter la liste desdits documents sur place, soit à la direction régionale, s'avère très coûteux pour l'ensemble de la collectivité nationale. Pour un, le chargé des communications responsable de la loi d'accès à l'information nous annonce qu'il a besoin de temps afin d'engager quelqu'un spécifiquement pour établir la liste, puisque c'est la première fois qu'il reçoit une telle demande, et, comme il y a des caisses de documents relatifs au dossier, cela prendra plusieurs jours. Pourtant, la liste, elle est dans la loi. Pas de problème, la transparence mérite la patience, et nous patientons encore.

Quelques jours plus tard, nous nous présentons sur les lieux pour consulter la fameuse liste sans aucun moyen de savoir si elle est complète ou pas. Deux personnes nous attendent, le chargé au dossier et le responsable des communications. Vous trouverez un exemple de la liste à l'annexe 2, où vous pourrez y lire, entre autres, lettres, avis d'infraction, Internet, quatre rapports, notes en date du... Est-ce que vous savez, avec de telles indications, de quoi il est question? Eux, ils ont un cahier contenant des précisions et il faut les interroger pour en savoir un peu plus sur chaque document inscrit. Pendant près de trois heures, ces deux personnes sont restées là à nous regarder feuilleter, prendre des notes, nous répondre du bout des lèvres et attendre que nous partions. Combien cela a-t-il coûté aux contribuables, ces six heures à ne rien faire d'autre que de regarder deux membres de notre Regroupement consulter la liste?

Puis il y a aussi les deux fois trois heures de nos membres bénévoles qui se sont déplacés pour consulter ladite liste, pouvant se qualifier à toutes fins pratiques d'insipide et de vide de tout sens. Que d'argent jeté par les fenêtres, que de temps perdu, puisque nous n'étions pas plus avancés en regard des connaissances sur le dossier documentaire entre les mains du ministère. Nous n'avions pas l'intention de chiper quoi que ce soit, est-il besoin de vous le mentionner.

Un vol encore plus subtil. Réussissant de peine et de misère à obtenir des renseignements, dont presque la moitié des feuilles étaient raturées ou effacées avec du correcteur à dactylo, il nous a fallu payer 0,28 $ la photocopie, alors que, dans un édifice situé à quelques mètres de là, il nous aurait été possible de faire ces mêmes photocopies pour 0,06 $ la feuille. Il est difficile de qualifier correctement cet état de fait, mais, pour de simples citoyens membres d'un groupe qui ne vit que grâce à ses cartes de membres, quelques activités de financement, une ou deux subventions par année, payer 0,28 $ la photocopie, c'est du vol, il n'y a pas d'autre mot pour expliquer avec justesse cette situation. En plus, un bénévole est retourné chercher ces photocopies. Mais le temps qu'un bénévole prend pour aller chercher des documents, ce n'est pas très important. D'ailleurs, pour être politiquement corrects, nous n'aurions pas dû en parler.

Le citoyen a l'impression d'être perçu comme un moins que rien à partir du moment où il ose bousculer un peu le système établi où règne le silence en maître à penser, où il prend son courage à deux mains pour ouvrir des portes barricadées à double tour, et ce, dans un système créé pour desservir le plus petit nombre de gens parce que de répondre de ses actes à une masse d'individus payeurs de taxes, c'est trop impliquant. Ce coût aberrant imposé ne saurait-il pas se justifier dans le fait qu'il fait fuir une grande clientèle potentielle? Donc, pour diminuer la connaissance et le savoir de la population, les ministères font peur aux gens en établissant des coûts exorbitants pour obtenir cette information, qui devrait être publique. C'est astucieux.

La Commission d'appel. Dans le cas du Regroupement régional pour la sauvegarde de l'environnement, il est possible d'affirmer sans l'ombre d'un doute que tous les documents importants liés à notre dossier, significatifs et essentiels nous ont été refusés. La raison officielle nous fut formulée et reformulée pendant deux jours d'audition jusqu'à ce que nos oreilles se bouchent instinctivement dès le début de la phrase: Ça relève du secret industriel, c'est de la recherche et du développement. À tel point que nous en sommes venus à croire que l'usine d'incinération de sols contaminés s'était transformée en laboratoire de recherche scientifique international. Heureusement, le ridicule ne tue pas.

À titre d'exemple, nous avons demandé tous les certificats d'autorisation émis à cette entreprise; nous les avons reçus. Cependant, à la lecture des 10 certificats, il est mentionné des parties intégrantes. Nous en faisons la demande, et on nous les refuse. Souvent, le monde judiciaire fait référence aux définitions du dictionnaire pour introduire une interprétation. En la circonstance, nous emploierons le même procédé. «Intégrant, intégrante, adjectif. Partie intégrante: élément constituant d'un tout et qui ne peut en être retiré, retranché ou abstrait.» *Le Petit Larousse illustré 2001*, à la page 552.

Il est assez rare, nous semble-t-il, que soient demandés à une institution ou à un ministère des moitiés ou des quarts d'une information. En tout cas, pour ce qui nous concerne, nous voulions toute l'information dans son entièreté. Pour la survie de cette loi mais plus encore pour le respect dû au citoyen, qui a le droit de savoir, nous appelons de tous nos voeux que la notion de transparence proposée par la présidente aille dans le sens inverse de ce qu'elle est actuellement, à savoir que l'entièreté, la totalité, l'intégralité deviendront partie intégrante du concept de transparence à être appliqué dès demain.

Les coûts inhérents à l'appel. D'abord, il y a lieu de se dénicher un avocat qui d'une part connaît les intrants et les aboutissants de la loi d'accès à l'information, ceux de la Commission ainsi que ceux de la Loi sur la qualité de l'environnement au Québec. C'est tout un contrat pour de simples citoyens. Après plus de 25 000 $ en frais professionnels divers, après plus de quatre ans d'attente, après une reconnaissance de culpabilité de ladite entreprise par un juge de la Cour pénale du Québec, après des milliers d'heures de recherche d'information par d'autres moyens technologiques que celui de cette loi inefficace, après avoir reçu l'aide de centaines de personnes, retenez, Mmes, MM. membres de cette commission parlementaire, qu'au moment d'écrire ces lignes, il y a quelques temps, et encore maintenant, en ce 14 octobre 2003, nous espérons toujours les informations demandées en 1998. La loi d'accès à l'information, dites-vous, qu'elle se nomme?

Conclusion. Le Regroupement régional pour la sauvegarde de l'environnement espère que nous vivrons la transparence de cette loi avant la fin de 2003. Certes, nous sommes optimistes, direz-vous. En effet, les groupes de citoyens ont besoin de cette loi avec toute son efficience et son efficacité pour obtenir l'information qu'ils recherchent. Le seul moyen connu à ce jour pour y parvenir nécessite la promotion de la transparence totale comme élément principal soutenant la notion de droit à l'information et du respect dû au citoyen.

Les groupes environnementaux comme le nôtre ne cherchent pas à connaître les supposés secrets dits industriels des entreprises auxquelles ils s'intéressent. Ce qu'ils veulent, c'est de savoir avec exactitude si cette entreprise respecte entièrement les certificats d'autorisation qu'on lui a délivrés et les conditions dans lesquelles on lui a donné ces autorisations de fonctionnement. En ce sens, nous recommandons à la commission que cette loi favorise et facilite, par sa transparence, l'obtention des vraies informations. Comment? En déclarant publique et accessible de facto toute information autre que celle liée directement au procédé et à son développement dans, et seulement dans le cas où c'est véritablement du développement durable. Autrement, tout doit être accessible et gratuit.

● *(9 h 50)* ●

Les groupes de citoyens comme celui qui vous interpelle aujourd'hui sont constitués de bénévoles. Le respect dû à ces bénévoles qui servent généreusement leur collectivité devrait favoriser le remboursement de toutes les dépenses que le manque de transparence actuel les oblige à engager. Aussi, nous recommandons à la commission que tous les frais financiers encourus par les groupes sans but lucratif qui font appel à la loi d'accès à l'information soient totalement remboursés pour tout dossier lorsque le ou la commissaire juge que l'information aurait dû être transmise pour le bien de la population.

Autre point qui nous touche de près, la durée de l'attente avant de passer devant la Cour d'appel. Attendre l'accumulation de 17 demandes de révision avant de plaider devant un ou une commissaire, c'est insensé, d'autant que, si dans un dossier nous y retrouvons plusieurs demandes de documents, il nous faut argumenter sur chaque document demandé. C'est de la folie, dans notre cas. Aussi, nous recommandons à la commission que l'accès à l'information soit une réalité pour quiconque en fait la demande, que les demandes soient traitées au fur et à mesure qu'elles arrivent chez la présidente afin d'éviter une accumulation et ainsi fournir l'information attendue le plus rapidement possible au citoyen, ce qui, dans certains cas, éliminerait vraisemblablement les demandes subséquentes ou redondantes.

Nous vous remercions du temps que vous nous avez consacré ce matin. Nous attendons avec impatience les changements en faveur du citoyen responsabilisé par l'acquisition de connaissances vraies et justes. M. le Président, merci.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme Gauthier. Merci, Mme Dubois. Je cède maintenant la parole à Mme la ministre.

Mme Courchesne: Merci, M. le Président. Mme Gauthier, Mme Dubois, j'ai lu ce que vous venez de nous énoncer très clairement et je dois vous dire que c'est évident que vous touchez un exemple très précis, très concret que vous avez vécu depuis 1998 et c'est évident aussi que je ne suis pas indifférente à ce que j'entends. Et je pense que c'est pour ça qu'il y a des commissions parlementaires, pour que des citoyens et citoyennes comme vous veniez devant nous nous expliquer de façon assez détaillée et assez convaincante les étapes d'un dur processus. En fait, c'est ce que je crois comprendre à la lumière de ce que vous nous exposez.

Ce que je remarque aussi, c'est que souvent ce genre de dossiers là... ou ce genre de difficultés se rencontre beaucoup dans des dossiers que je dirais d'intérêt public mais des dossiers qui sont souvent liés à des conséquences ou des impacts sur l'environnement, ou le milieu de vie, ou le milieu dans lequel on oeuvre. Et, moi, ce que ça fait ressurgir en moi, c'est bien sûr beaucoup de réflexion aussi quant à l'application. Je pense qu'on a devant nous des difficultés d'application d'une loi. En fait, c'est un peu ce que vous nous démontrez. Et vous allez très loin dans votre exemple, comme, par exemple, de nous souligner l'importance de la définition de «partie intégrante». Est-ce que ça fait partie... Est-ce que les parties intégrantes composent effectivement le certificat d'autorisation? Donc, vous allez très loin dans votre détail, mais c'est important, parce que, quand on lit une loi, on n'a pas nécessairement tout le détail de cette application-là. Donc, ce que vous soulevez, c'est toute l'interprétation de la loi et la façon dont elle est appliquée.

L'autre volet que je remarque, qui est très important pour moi et pour nous, c'est la difficulté effectivement que peuvent rencontrer des organismes sans but lucratif comme le vôtre, qui représentez des citoyens — et ce n'est pas le premier cas qui est devant nous — avec bien sûr des ressources limitées, que ce soit au niveau de l'expertise, au niveau des ressources humaines ou des ressources financières. Alors là vous nous dites: Écoutez, c'est un peu David contre Goliath, finalement. C'est un peu ça que vous nous dites. Et donc, encore une fois, je le répète, on ne peut pas être indifférent à cette problématique-là parce que vous voulez avoir accès à cette information qui a servi à une

prise de décision. Au fond, c'est un peu ça que vous nous dites. Alors, moi, j'aimerais que peut-être vous nous disiez...

Puis vous nous dites aussi qu'il n'y a pas de règle de procédure très claire quand vous... Ça aussi, c'est un petit peu préoccupant, quand il n'y a pas d'avocat. Si on prend un avocat, les avocats sont habitués aux façons de faire, mais, si on est un simple citoyen, ce que vous nous dites, c'est que les procédures ne sont pas aussi transparentes qu'elles devraient être ou, en tout cas, l'information ne se rend pas au citoyen. C'est un peu ça aussi que vous nous dites. Alors là...

Et c'est, encore une fois, un cas bien précis. Puis, moi, je n'ai pas analysé le cas bien précis, c'est-à-dire que je n'ai pas tous les tenants et aboutissants du cas bien précis. Mais je voudrais savoir ce matin, et Mme Gauthier et Mme Dubois, en quoi, par exemple, la divulgation automatique des documents aurait vraiment servi votre cause. Et ce que vous dites aussi, c'est qu'il y a des documents qui peuvent rester confidentiels jusqu'à la prise de décision. Moi, j'aimerais ça que vous nous éclaircissiez un peu sur le type de documents que vous n'avez pas eu et que vous auriez dû avoir. Est-ce que c'est uniquement les parties intégrantes dont vous parliez tantôt? Est-ce qu'il y en a d'autres? J'ai vu un peu le résumé de toute l'étape chronologique de votre démarche. En quoi pensez-vous que les recommandations de la Commission d'accès qui nous ont été remises dans leur rapport quinquennal, en quoi ça pourrait améliorer davantage votre situation ou un peu faire le lien, là, si vous voulez, entre le présent et le futur de ce que vous voudriez que nous fassions?

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

Mme Gauthier (Élise): M. le Président, tous les documents autres que ceux qui sont liés directement au fameux secret industriel, là, dont on se targue, et au développement et à la recherche, tous les autres documents devraient être publics, et on devrait effectivement les avoir automatiquement, là, en faisant la demande. Le problème, là-dedans, c'est que souvent il y a des documents qui sont remis par le tiers, donc l'entreprise en question que l'on surveille ou à laquelle on s'intéresse, et c'est lui qui a le dernier mot. C'est l'entreprise qui a le dernier mot sur la divulgation de ces documents-là, ce que je trouve insensé parce que, eux, ils sont carrément partie prenante de ces documents-là, donc ils n'ont pas le recul nécessaire face à ce qui devrait être fait et ce qui ne devrait pas être fait.

C'est sûr qu'une entreprise qui écrit, par exemple, à un ministère parce que le ministère lui a dit: Bon, bien, vous êtes en avis d'infraction, vous avez commis une infraction, il faut compenser cette infraction-là, bon, vous devez ajouter telle pièce à votre entreprise, etc., ça ne leur convient pas, aux entreprises, de savoir que, entre autres, concernant la Loi sur la qualité de l'environnement, ils ne la respectent pas toujours à 100 %. Ce n'est jamais plaisant de se faire dire que tu as commis une infraction ou encore que tu es dans l'illégalité puis... Alors, ce genre de documents là, là, ça, on ne pourra pas... Tant et aussi longtemps que l'entreprise va être le décideur numéro un de ce que les groupes de citoyens peuvent ou pourront recevoir...

C'est là où la loi bloque principalement dans notre cas, c'est toujours le tiers qui décide de ce qui est à donner ou à refuser. Et, à partir du moment où on refuse, comme c'est, la majorité du temps, des renseignements ou des documents qui ont beaucoup de renseignements, c'est-à-dire des renseignements importants qui auraient pu nous faire comprendre un ensemble de choses qui s'est passé puis que, là, on est toujours dans l'expectative, on attend encore puis, après... On a commencé en 1997, on est en 2003 puis on attend toujours, comme je vous disais dans le mémoire, des documents qui auraient pu nous guider et peut-être qu'on aurait compris un peu mieux ce qui s'était passé.

● *(10 heures)* ●

Parce qu'il faut comprendre que, dans notre cas, l'entreprise est arrivée en catimini, toute la région du Saguenay—Lac-Saint-Jean s'est réveillée un matin avec un incinérateur à sols contaminés aux BPC et autres organochlorés, dont la majorité des contrats proviennent des États-Unis d'Amérique. Bien là les gens, vous comprendrez que la population était très inquiète, là. Parce que ce n'est pas juste une question du «pas dans ma cour», c'était une question de savoir c'est quoi, cette bibite-là qui nous est arrivée un beau matin, là, qu'on s'est réveillés avec. Alors, tant et aussi longtemps que ce sera, moi, à mon humble avis, les entreprises qui auront le dernier mot sur ce qui est à donner comme information ou à refuser, je pense que, là, transparence ou pas, espérée et attendue, cette transparence, elle ne pourra pas fonctionner.

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

Mme Courchesne: Alors, ce que je comprends, c'est que vous vouliez savoir quels étaient les impacts de cette implantation-là. Donc, ce que vous vouliez savoir, c'est à quelles conditions l'entreprise s'implantait chez vous. C'est un peu ça?

Mme Gauthier (Élise): Oui.

Mme Courchesne: Et c'est ces études-là et ces analyses-là qu'on ne vous a pas remises. C'est ça?

Mme Gauthier (Élise): Voilà. On n'a aucune étude en main. Cette entreprise-là, elle s'est installée chez nous comme ça. Écoutez, un vendredi soir du mois d'octobre 1997, il y a des hauts fonctionnaires du ministère de l'Environnement qui écrivaient à la direction régionale du ministère de l'Environnement chez nous pour avoir des informations. Nous avons une lettre, qu'on a laissé échapper — on l'a ramassée puis on la garde bien précieusement — qui demande encore des informations sur le processus d'installation de cette entreprise-là. C'était un vendredi soir, quatre heures et quart. Jusqu'à preuve du contraire, les fonctionnaires, avec tout le respect que je leur dois, ne travaillent pas le samedi puis le dimanche. Le lundi matin suivant, le certificat d'autorisation était signé.

Qui a décidé de signer ce certificat-là, étant donné que, les études, ici, à Québec, on s'interrogeait

encore? Les réponses sont venues trois semaines plus tard. Mais l'entreprise avait son certificat d'autorisation puis elle était prête à fonctionner. C'est ce genre de choses là. Ce qui se fait, on a l'impression qu'on nous cache volontairement des choses parce que ce n'est pas beau, ce qu'il y a de caché. Ce n'est pas nécessairement vrai, mais c'est l'impression qu'on a. À force de cacher de la documentation, des informations, les gens se disent: Ah, il doit sûrement y avoir quelque chose de pas correct là-dessous.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme Gauthier. Je cède maintenant la parole au député de Chicoutimi.

M. Bédard: Merci, M. le Président. Alors, à mon tour de saluer Mme Gauthier, Mme Dubois, la présidente du mouvement. Ça me fait plaisir de vous accueillir ici, d'autant plus que je suis député de cette même région. Alors, j'ai eu l'occasion de côtoyer à plusieurs occasions, entre autres, Mme Gauthier, je dois le dire. Alors, ça me fait plaisir de vous accueillir ici.

Vous faites ressortir, toutes les deux, là, et votre mouvement évidemment, un point qui a été abordé à quelques reprises dans cette commission, je vous dirais, toute la difficulté de gérer les questions en matière environnementale, et, je pense, vous faites aussi ressortir... Et les événements aussi qui se sont produits chez nous démontrent l'importance de la transparence et de la totale transmission de l'information et de l'information en général du public.

Je pense que, même au niveau des corporations, une implantation comme il est arrivé, je pense que tout le monde a appris que ça ne peut pas procéder de cette manière. Même le corps privé a des obligations au-delà de la loi, qui est de s'assurer d'une certaine adhésion de la part du public en général et des gens, surtout quand ça touche le domaine environnemental. Parce qu'il faut le dire cette entreprise est en matière environnementale, mais aussi toute entreprise manufacturière va émettre, en général, je vous dirais, sauf exception, et je ne la connais pas encore, mais va émettre des produits polluants qui feront en sorte que la sensibilité de la population peut être touchée, mais, dans ce cas-ci, je vous dirais, encore plus parce qu'on est dans le domaine du traitement des déchets. Alors, au problème de l'émanation s'ajoutent celui du transport donc et des risques qui peuvent sous-entendre le traitement, l'arrivée et le transport de telles marchandises, entre guillemets.

Une petite chose que je voulais vous dire, vous nous avez mentionné que, quant aux infractions qui pourraient... bon, que cette compagnie ou toute autre, des accusions qui pourraient être portées contre elle, je vous dirais que ces informations, il me semble, sont publiques, par contre. Dans tous les cas, les condamnations sont publiques, ça, c'est le cas, mais on a simplement... Même celles qui sont en accusation, normalement, nous n'avons qu'à consulter le plumitif du tribunal et, que ce soit au niveau civil, ou criminel, ou pénal, parce que, dans ce cas-là, ce n'est pas du criminel, mais, au niveau pénal, le nom de la corporation en cause va être connu, su. Donc, les gens peuvent savoir effectivement s'il y a des accusations qui sont portées contre des corporations quant au manquement à la loi sur l'environnement, mais par rapport à toute autre loi. Alors, je tenais à vous le dire, c'est moins par le biais de l'accès à l'information que même tout simplement en consultant le plumitif au greffe du tribunal que vous aurez l'ensemble des causes pendantes et même des causes adjugées relativement à une corporation.

Où je voudrais aller un peu plus loin avec vous, vous l'avez mentionné à la ministre, il y a d'autres informations, vous avez eu les certificats, mais il y a d'autres informations que vous vouliez. Moi, j'aimerais savoir plus précisément. Parce que, bon, vous avez parlé, dans votre document, de documents qui étaient joints, qui étaient... Là, j'oublie le terme employé, donc vous avez même...

Mme Gauthier (Élise): La partie intégrante.

M. Bédard: La partie intégrante, voilà, voilà. Et vous avez eu des discussions avec, j'imagine, des représentants de la corporation par rapport à... Parce que ce qui vous intéresse, j'imagine, ce sont les émanations qui pourraient être faites, quel traitement est fait même par rapport aux déchets qui sont emmagasinés en attendant leur traitement et qu'est-ce qu'on fait des résidus. J'imagine que votre questionnement se situe principalement par rapport à ces questions.

Mme Gauthier (Élise): Les parties intégrantes, elles sont jointes au certificat d'autorisation. C'est un peu les conditions qui ont été fixées par le ministère de l'Environnement pour émettre le certificat d'autorisation. Ça, ça se fait immédiatement au début. Alors, toutes ces conditions-là, nous, là, on ne les connaît pas.

D'autres documents qui sont très importants qu'on nous a refusés, c'est la caractérisation des sols. La caractérisation des sols, c'est le document qui dit de quoi ont été contaminés les sols qui arrivent chez nous, au Saguenay. Comme la majorité des contrats de cette entreprise-là viennent... sont signés avec l'armée américaine, est-ce que je peux me permettre de vous dire que, jusqu'à preuve du contraire, l'armée américaine, elle ne fait pas du chocolat? Ce qu'il y a dedans comme contaminants sur les bases militaires de l'armée américaine, on ne le sait pas. Nous aimerions ça savoir qu'est-ce qu'il y a dedans. Est-ce qu'il y a de l'uranium? Est-ce qu'il y a des métaux lourds, lesquels ils n'ont pas le droit d'avoir? Est-ce qu'ils ont du plomb dedans? Les balles, il me semble qu'il y a du plomb pour faire des balles. Alors, si c'est des terres qui viennent d'un champ de tir, par exemple, on risque d'avoir du plomb dans les sols. Ça, c'est des matières dangereuses, et ils n'ont pas le droit d'en avoir.

Or, le citoyen ne peut pas suivre cette entreprise-là de façon concrète parce qu'on ne sait pas ce qui entre puis on ne sait pas ce qui sort. Actuellement, les sols, il reste, chez nous, au Saguenay, là, 100 000 tonnes par année, là, de déchets qui viennent en provenance, la majorité, des États-Unis, là. Après ça, une fois qu'ils sont passés dans l'incinérateur, là, il faut les loger à quelque part, là, ces sols-là. C'est un peu partout à travers la région, là. Si on se ramasse... On est déjà passablement contaminés et pollués chez nous à cause de la grosse industrie, une cheminée de plus, pour

moi, c'est une cheminée de trop, là, mais il faudrait quand même savoir qu'est-ce qu'il y a dans les sols à la sortie de l'incinérateur, qu'est-ce qu'il reste dans ces sols-là puis où on doit les disposer. Ça, on ne sait pas ça.

La correspondance entre le ministère et l'entreprise, ça non plus, on n'en a pas eu. On en a eu quelques-unes, mais on n'a pas eu, là, la principale correspondance qui a permis effectivement d'établir le certificat d'autorisation puis de l'émettre. Ça, on n'a pas ça, là.

M. Bédard: Mais, excusez-moi, dans le certificat, vous avez quand même les éléments. Comme, sur l'importation, lorsqu'il arrive que des matières de l'extérieur sont amenées, évidemment ils doivent se conformer à leur certificat d'autorisation, donc...

Mme Gauthier (Élise): Bien, ils ont le droit de traiter des sols contaminés aux BPC et autres organochlorés. Mais des autres organochlorés, savez-vous combien il y en a?

M. Bédard: Non, mais je vous avouerais que, personnellement, je ne le sais pas, Mme Gauthier, mais je vous dirais que le ministère doit le savoir, j'imagine.

Mme Gauthier (Élise): J'imagine.

● *(10 h 10)* ●

M. Bédard: Et j'imagine qu'eux s'assurent... Parce qu'il n'y a quand même pas 50... Et là sans défendre qui que ce soit, là, mais, pour s'assurer en même temps qu'il n'y ait pas, je vous dirais, de mauvaise surprise comme on a déjà eue dans le passé, pas par rapport à cette compagnie-là mais des compagnies même beaucoup plus connues, que normalement ces dossiers-là sont suivis avec une certaine, j'imagine... pas une certaine, avec une rigueur, plutôt, certaine quant aux éléments qui sont importés par rapport même à... Parce que leur certificat, j'imagine, leur permet de traiter jusqu'à un certain niveau, ou plutôt que le contenu de ce qu'ils émettent, tant dans les airs, je vous dirais, là, mais aussi à la sortie, donc les sols qui sont traités doivent correspondent, j'imagine, à des niveaux qui font en sorte que la santé publique n'est pas atteinte. Est-ce que j'ai raison quand je dis ça ou j'ai tort? Je veux simplement le savoir parce que je suis moins... Je vous avouerais que j'ai moins de connaissances que vous en cette matière.

Mme Gauthier (Élise): Je ne peux pas vous dire si vous avez raison... M. le Président, je ne peux pas vous dire si vous avez raison ou tort, je n'ai pas les études, et c'est ça que je veux avoir.

M. Bédard: Sur les études d'impact, oui.

Mme Gauthier (Élise): Je veux avoir toutes les études qui sont faites, que ce soit sur les petits animaux, sur les sapins qui sont autour, sur le sol, le terrain de Récupère-Sol, au haut de la cheminée, qu'est-ce qui sort, c'est ça qu'on veut puis qu'on n'est pas capable d'avoir. Alors, je ne peux pas vous dire si vous avez raison ou si vous avez tort.

M. Bédard: O.K. Mais je pense que vous démontrez toute l'importance d'être très transparent en matière d'environnement. Et c'est un peu d'ailleurs les commentaires que nous avons eus, si vous avez eu le temps de lire peut-être les conclusions peut-être de la Commission d'accès, de la présidente, à l'effet de faire en sorte que l'information soit accessible. On parle de divulgation automatique. Donc, au lieu que, comme vous, on ait un chemin de Damas, là, finalement que cette information, vraiment la réelle information soit accessible et qu'en même temps aussi — et je pense que c'est le pendant — celle qui n'est pas accessible soit mieux identifiée, qu'on n'ait pas simplement... pour ne pas frustrer inutilement les gens, de mieux documenter ce qui n'est pas accessible, sans évidemment le dévoiler pour ne pas... Le secret industriel, c'est quand même assez large. Alors, il y a comme... c'est presque... ça pourrait souvent être assimilé comme de la provocation par ceux qui demandent l'information, alors que souvent il y aurait peut-être une démarche un peu plus précise à faire pour faire en sorte que les gens aient moins la sensation — et parfois c'est la réalité et d'autres fois, non — qu'il y ait quelque information qui est conservée secrète ou qui n'est pas divulguée mais à mauvais escient. J'aurai le temps... Je n'ai plus le temps?

Le Président (M. Cusano): Pour ce moment, non, mais vous pourrez revenir par après.

M. Bédard: Pour ce moment, non. Alors, je reviendrai, parce que je voulais revenir sur les honoraires un peu et sur l'accessibilité, mais j'aurai l'occasion, Mme Gauthier.

Le Président (M. Cusano): Vous pourrez revenir suite à la question qui sera posée par Mme la députée de La Peltrie.

Mme Hamel: Merci, M. le Président. Mme Gauthier, Mme Dubois, écoutez, j'ai lu avec grand intérêt votre mémoire, je vous ai écoutées aussi ce matin, puis c'est clair à mon esprit que vous êtes deux femmes déterminées, sans doute avec d'autres personnes. Ma première question, c'est: C'est un regroupement, si je comprends bien, vous agissez au nom des citoyens, mais est-ce que vous avez une association qui regroupe un certain nombre de membres?

Mme Gauthier (Élise): Oui, bien, vous avez, en annexe de la documentation qu'on vous a fournie au départ... Nous sommes enregistrés. Nous avons actuellement 150 membres qui paient une carte de membre à chaque année. Et nous avons aussi... Nous sommes en lien actuellement avec plusieurs autres organismes environnementaux qui, eux, se préoccupent de la pollution des rivières. Parce que, des sols contaminés qu'on déverse un peu partout chez nous, ça risque de contaminer l'eau, étant donné qu'on est une région qui est quand même relativement bien pourvue en eau. Donc, nous sommes en relation avec d'autres groupes environnementaux et particulièrement avec ceux de Belledune, qui font la manchette, parce que la même entreprise veut aller s'installer dans le coin de Belledune, et nos amis Gaspésiens, qui vont recevoir

effectivement les émanations de la cheminée, puisque les vents dominants sont du côté de la Gaspésie et non pas du côté du Nouveau-Brunswick. Alors, on a tous ces liens-là. Et, ce matin, le mémoire avait déjà été distribué à ces groupes-là avant de le présenter, pour les avertir des propos que nous allions tenir ici, en cette commission parlementaire.

Le Président (M. Cusano): Merci.

Mme Hamel: Alors, je peux compléter, M. le Président?

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

Mme Hamel: J'ai compris aussi, à votre mémoire puis à votre présentation de ce matin, là, qu'il y a deux choses très importantes pour vous, la transparence puis la simplicité aussi. Alors, j'aimerais vous amener sur le deuxième volet, la simplicité, parce que vous semblez... bien, vous affirmez qu'il n'y a pas de règle de procédure claire. Alors, je vous imagine très bien, quand vous avez commencé vos démarches, vous pensiez probablement obtenir facilement puis, en cours de route... Pouvez-vous nous expliquer, là, qu'est-ce que vous aimeriez avoir, là, comme, tu sais, au départ, qu'est-ce qui rendrait les choses claires pour un citoyen?

Mme Gauthier (Élise): D'abord, de savoir qu'est-ce qui est disponible et puis comment on procède. Parce que, faire une demande... Vous savez, la première fois, on dit: On va demander un document au ministère de l'Environnement — en tout cas, dans notre cas. Alors, tu écris puis tu demandes: En regard de la Loi sur la qualité de l'environnement, par rapport à tel article de loi, nous aimerions avoir, bon, je ne sais pas, moi, la caractérisation des sols qui entrent présentement dans cette entreprise. Là, on nous répond d'abord... Premièrement, on nous répond: Je dois consulter le tiers. Alors, tu dis: C'est qui, le tiers? Ça fait que, là, tu t'en vas à la librairie, tu achètes la loi sur l'accès à l'information puis là tu dis: Il doit y avoir une définition du tiers. Bon. Là, on comprend que c'est l'entreprise.

Puis là on te revient en disant... Dans une autre lettre, on te dit: Bien, le tiers a refusé que vous ayez accès à ce document, donc on doit vous le refuser. Vous avez le droit de faire appel. Alors, on fait appel. Mais faire appel, ça veut dire quoi, dans la réalité? Puis là on reçoit un téléphone d'une commissaire que tu ne connais ni d'Ève ni d'Adam, qui te dit: Bien là je viens de recevoir votre appel, bon, voilà, il vous faut telle affaire, telle affaire, telle affaire. Bon. Allez-vous vous défendre toute seule? Bien, tu dis oui. Mais là on te rappelle trois mois plus tard pour te dire: Non, étant donné que vous êtes un groupe, vous n'avez pas le droit de vous défendre toute seule, parce que ça vous prend un avocat pour vous représenter étant donné que vous êtes un groupe dûment enregistré, et tout, et tout. Là, tu dis: Bon. Puis là on en avait juste une de faite.

Ça fait que, là, on refait une autre demande parce qu'on a une autre information qui nous vient, on veut la vérifier, on veut savoir si c'est vrai. Alors, on réécrit au ministère puis on dit: Bon, écoutez, on vient d'apprendre que, pourrions-nous avoir confirmation par, en nous envoyant un tel document? Alors, ils nous répondent encore une fois: On doit faire appel au tiers. Bien là on dit: Quand est-ce qu'ils font appel au tiers puis quand est-ce qu'ils ne font pas appel au tiers? Quels documents un ministère peut disposer lui-même sans aucune autorisation à côté? Ça, on n'a pas la liste, on n'a rien comme information dans ce genre-là. Donc, à partir de ce moment-là, tu te dis...

Et combien de fois aussi je peux faire des demandes? Combien de fois je peux aller en appel? Vous savez, quand on écrit que le 23 décembre... c'est moi, le 23 décembre au soir, à cinq heures moins deux, en 1998, je reçois le téléphone du responsable de la loi de l'accès à l'information ici, à Québec, qui me dit: Bien, Mme Gauthier, là, on commence à trouver que vous en faites des demandes, là. Mais ce n'est pas écrit que j'ai le droit d'en faire 10 ou que j'ai le droit d'en faire deux. Il n'y a rien qui me dit ça, là. Puis là, jusqu'en 2002, on me laisse aller, on continue à faire d'autres demandes, puis on ne me rappelle pas pour me dire: Bien là, vous abusez. Puis, bang! en 2003, on dit: Là, ça suffit, vous en avez trop fait, vous abusez de la loi. Mais c'est quoi, abuser d'une loi quand tu veux t'informer, que tu veux acquérir des connaissances? Ça n'a pas de sens, là, de dire ça à quelqu'un.

Puis il n'y avait aucun dossier de traité encore. À l'heure actuelle, on en a quatre de passés, là. On a passé trois jours avec la commissaire, on a réglé quatre dossiers. Il n'y a pas de jugement de rendu encore, on en a encore 14 à régler. Ils reviennent au mois de novembre, on va passer... La commissaire, elle va passer quasiment un mois avec nous autres, là. Ça n'a pas de sens. Puis on va avoir les informations, là, à peu près six ans plus tard, alors que, si on les avait eues immédiatement ou s'il y avait eu un jugement de rendu immédiatement, on aurait pu agir ou réagir. Là, on attend encore, on est encore dans l'expectative, là.

● *(10 h 20)* ●

Et puis, de toute façon, pour savoir... On vous a mis à l'annexe la liste qu'on est allé consulter sur place. Bien, je veux dire, écoutez, ça ne nous donne pas beaucoup d'information, là, sur les documents qu'ils ont en main. Compte rendu du 20 septembre, là, moi, ça ne me dit rien, là. Télécopie du 22 octobre et lettre du 26 octobre 1999, là, moi, je ne sais pas pourquoi cette lettre-là, je ne sais pas qu'est-ce qu'elle contient, c'est quoi, le sujet de la lettre, hein? Ça, là, il y en a 25 feuilles comme ça, là, qu'on a consultées, mais... C'est-à-dire, on n'était pas plus avancés, quand on est sortis de là, en termes de connaissance des documents que possédait le ministère sur ce dossier-là puis on ne savait pas plus ce qu'il nous était permis d'avoir en faisant la demande puis ce qui nous était automatiquement refusé. Ça, on ne pouvait pas savoir ça, là.

Rapport reçu le 8 décembre, là, est-ce que je peux le demander puis est-ce que j'en ai besoin? Est-ce que ça va me renseigner, moi, si je fais la demande du rapport du 8 décembre? On ne peut pas demander toute la... On ne veut pas toute la documentation qu'un ministère possède sur une entreprise ou sur un cas particulier, ce n'est pas ça qu'on veut. On veut avoir l'information essentielle qui va permettre à la population d'acquérir une connaissance qui va la rassurer puis qui va lui dire: Bien, peut-être que le ministère avait raison

de lui donner un certificat d'autorisation, ou peut-être que le ministère a mal fait sa job puis que, là, on va devoir faire quelque chose, parce que la job a été mal faite. C'est ça dont on a besoin, en tout cas, pour les groupes environnementaux.

Et il y a une façon de le savoir et de le faire, ça, c'est quand les entreprises passent au BAPE. Quand, les entreprises, avant d'avoir un certificat d'autorisation, il y a un BAPE, là l'information circule, là, les documents, tu peux les consulter, tu peux aller les voir, tu peux interroger et les fonctionnaires, et les techniciens, et les spécialistes, tu peux tout interroger ça. Dans notre cas, je vous le répète, ça s'est fait en catimini parce qu'on a enlevé les sols contaminés du domaine des matières dangereuses. Dès qu'il s'agit de matières dangereuses, le BAPE est obligatoire. Mais, en regard des sols contaminés, on l'a enlevé de là, on l'a sorti des matières dangereuses, donc le BAPE n'était plus obligatoire. Puis, demander à une entreprise de se prêter galamment au BAPE, elle ne le fera pas parce que c'est trop coûteux. Donc, il faut vraiment imposer...

Le Président (M. Cusano): Donc, Mme Gauthier, en conclusion. Merci. Le temps est écoulé. Je passe maintenant la parole au député de Chicoutimi.

M. Bédard: Alors, je voulais revenir sur la question des honoraires. Vous faites ressortir la problématique du coût aussi associé à cette divulgation. Les frais, c'est une chose, je vous dirais, parce que les frais sont relativement bas, en général, c'est ce que la ministre nous disait, on serait à l'endroit où c'est le moins cher. Mais on peut toujours vouloir atteindre la perfection, là. Et, à la limite, il fallait même payer, hein, pour avoir l'information. Mais, en général... Il y a peut-être le ministère de la Justice où vous me disiez que c'étaient 2 $, là. J'imagine que ça devait être au plumitif ou au greffe du ministère.

Une voix: ...

M. Bédard: Au greffe, c'est ça. Mais c'est le cas pour les avocats aussi. C'est un coût qui est prohibitif.

Mme Gauthier (Élise): Oui, mais je trouve ça un peu ridicule, écoutez, 2 $ la page, là, je... Bon.

M. Bédard: Oui, oui, oui, c'est ça. Mais, en général, c'est plus un document de cour que vous aviez besoin, j'imagine.

Mme Gauthier (Élise): Bien, c'est parce que, dans le procès qui a eu lieu contre cette entreprise-là, il y avait des pièces, effectivement, qui étaient déposées et, à partir du moment où le procès est terminé et le jugement est rendu, ces pièces-là deviennent publiques. Donc, on a essayé d'aller voir et on a vu le dossier, on l'a consulté au complet, ça, on n'a pas eu de problème. Sauf que, quand on est arrivés... Écoutez, au dossier, actuellement, il doit y avoir à peu près, minimum, 25 caisses de papier serrées.

M. Bédard: Non, non, je sais que ça n'a pas dû être évident. Puis là je ne veux pas aller trop loin là-dessus, mais je voulais simplement avoir... Normalement, c'est 0,28 $ la page, c'est ce que j'ai compris.

Mme Gauthier (Élise): Oui, au ministère de l'Environnement.

M. Bédard: De l'Environnement, O.K., c'est ça. Parce que 2 $, là, je trouvais ça assez surprenant.

Mme Gauthier (Élise): Mais, à la Justice, pour toutes les photocopies...

M. Bédard: Mais c'est au greffe. Ce n'est pas à la Justice, c'est au greffe...

Mme Gauthier (Élise): Oui, mais c'était 2 $ la page. J'ai trouvé ça aberrant.

M. Bédard: ...sans défendre le ministère de la Justice, qui en a bien besoin de ces temps-ci. Ce que je vous dirais, sur les honoraires, vous avez payé beaucoup d'honoraires d'avocats, et ce que j'ai compris, c'est parce que vous étiez de la même corporation, par la partie III, donc vous deviez être représentés par avocat. C'est ce que j'ai compris.

Mme Gauthier (Élise): Obligatoirement.

M. Bédard: Avez-vous pensé que vous pouviez faire la demande vous-même, personnellement, et la défendre vous-même? Vous avez l'intérêt requis. Je vous dis ça en passant, là.

Mme Gauthier (Élise): Ça n'aurait rien donné. Parce qu'il y a quelqu'un qui est allé, chez nous, dans un autre dossier, une membre du groupe qui est allée dans un autre dossier... D'ailleurs, à l'addenda qu'on a rajouté en dernière minute, j'explique un petit peu qu'est-ce qui s'est passé.

M. Bédard: Oui, oui, je l'ai lu aussi. Je l'ai lu, oui.

Mme Gauthier (Élise): Ils l'ont fait sortir, elle a passé l'après-midi dans le corridor parce qu'il fallait que la commissaire comprenne un peu qu'est-ce que c'était, l'entreprise, là. La madame, elle veut bien comprendre, puis elle est charmante, et tout, là, sauf qu'il faut qu'elle sache qu'est-ce que c'est l'entreprise, donc. Bon. Et c'est l'avocate de la partie adverse qui a décidé de la procédure, de la façon dont ça allait fonctionner. Puis, elle, elle a...

M. Bédard: Puis elle a conservé l'autre avocat dans la salle?

Mme Gauthier (Élise): Non, l'autre avocat, il était... Il n'y en avait pas, d'avocat. Elle est allée se représenter seule.

M. Bédard: Ah, seule? O.K. Mais, je veux dire, est-ce qu'il y avait une partie adverse? Est-ce qu'il y avait des...

Mme Gauthier (Élise): Oui, oui, il y avait une partie adverse qui avait...

M. Bédard: Puis ils sont restés dans la salle puis ont parlé au tribunal.

Mme Gauthier (Élise): L'avocat qui a... Oui, ils lui ont tout expliqué la situation. Puis la madame, elle, elle était dans le corridor en attendant que la commissaire, là, finisse par comprendre. Parce que probablement qu'il y a eu des informations dites confidentielles qui ont été échangées, puis il ne fallait pas qu'elle entende. Mais, nous aussi, c'est arrivé, hein? Ils nous ont fait sortir puis notre avocat est sorti...

M. Bédard: Parce que les documents étaient privés.

Mme Gauthier (Élise): ...parce que la commissaire avait des questions à poser puis peut-être que ça rejoignait, là, le secret dit industriel et recherche et développement, là, dont on nous a rabâché les oreilles.

M. Bédard: Mais ça cause un problème. Je suis d'accord avec vous, en termes d'apparence, ça cause un problème parce que, normalement, les parties doivent toujours être présentes lorsqu'il y a audition. Et je comprends votre frustration, ça peut amener... Il y a peut-être un élément de fonctionnement, là, de la Commission qui est peut-être à regarder.

Mme Gauthier (Élise): Et, dans notre cas, l'avocat de la partie qui devait, bon, justifier son refus a décidé de fonctionner feuille par feuille, vous savez, dans un dossier...

M. Bédard: Oui, j'ai vu ça. Mais ça, c'est des éléments... Oui.

Mme Gauthier (Élise): Puis, dans l'autre, là, de notre collègue, elle, elle a décidé de fonctionner globalement. Ça fait que, là, tu te dis: Bon, bien, c'est quoi? Est-ce qu'on fonctionne globalement ou est-ce que... Alors, il y a ça aussi qui n'est pas très clair, là. C'est les avocats qui décident... c'est-à-dire ceux qui doivent justifier le refus qui décident de la façon dont on va procéder.

M. Bédard: O.K. Avez-vous eu accès aussi à la procédure de — mon Dieu! — conciliation du tribunal? Est-ce que...

Mme Gauthier (Élise): Oui.

M. Bédard: Oui? Vous avez eu des rencontres...

Mme Gauthier (Élise): Préalables, oui. Mais c'est notre avocat qui est allé. Nous, on ne pouvait pas y aller.

M. Bédard: Seulement les parties... Seulement les avocats. O.K.

Mme Gauthier (Élise): Oui. Ça s'est fait...

M. Bédard: Puis il n'y a pas eu... Mais il n'y a pas eu de règlement ultime ou il n'y a pas eu, plutôt, de propositions.

Mme Gauthier (Élise): Non.

M. Bédard: C'est impossible. O.K. Puis vous n'étiez pas au courant de ces démarches.

Mme Gauthier (Élise): Oui.

M. Bédard: Mais du contenu des échanges, des offres?

Mme Gauthier (Élise): Non.

M. Bédard: Non? O.K.

Mme Gauthier (Élise): Ah bien, oui, notre avocat nous a dressé le portrait global, effectivement, puis... Écoutez, recevoir une page couverture d'un document, là...

M. Bédard: Ce n'est pas à votre satisfaction.

Mme Gauthier (Élise): Bien, je veux dire, quelle information ça nous donne? C'est à peu près comme la liste, là, tu sais, hein, des lettres, bon.

M. Bédard: Non, non, je suis d'accord avec vous. O.K. Et, sur les délais... Là, vous avez eu à attendre quand même un temps assez important. D'ailleurs, c'était une des recommandations, je vais vous dire, de la Commission, celle d'améliorer les délais de différentes façons. Avez-vous... Est-ce que vous êtes allés devant la Cour du Québec par la suite ou devant une autre instance ou vous êtes seulement maintenant encore à l'étape de la Commission d'accès à l'information?

Mme Gauthier (Élise): Toujours à l'étape de la Commission.

M. Bédard: Après quatre ans... après trois ans? Votre première demande, elle date de quand? En 1998? 1999?

Mme Gauthier (Élise): En 1998. Fin 1997, début 1998, je pense, oui.

M. Bédard: Puis elle n'est pas adjugée encore. Est-ce qu'elle a été adjugée? Est-ce qu'elle a été... Et là vous attendez encore, après quatre ans.

Mme Gauthier (Élise): Oui.

M. Bédard: O.K. Bien, écoutez, ça fait le tour un peu de mes questionnements. Je vous remercie, Mme Gauthier, de vous être déplacée. Merci aussi, Mme Boivin.

Le Président (M. Cusano): Merci, M. le député de Chicoutimi. Je cède maintenant la parole au député de Charlesbourg pour une très, très, très brève question.

M. Mercier: Merci, M. le Président. Alors, très brièvement, salutations à vous deux. Où se situe la municipalité dans tous ces dossiers-là? J'aimerais savoir

quels sont vos liens avec la municipalité, qui, habituellement, est au fait de toute la réglementation eu égard à l'environnement. Alors, j'aimerais savoir, là, quels sont vos rapports en ce qui concerne la quête d'information au niveau environnemental.

Mme Gauthier (Élise): En termes de municipalité, on n'a aucune documentation, en tout cas, nous, personnellement, qui nous vient d'une municipalité ou d'une autre, la première et la deuxième année, c'est-à-dire en 1998-1999. Depuis que nous avons... À l'intérieur de la municipalité où est située cette entreprise, nous avons des conseillers qui s'interrogent eux aussi. Là, eux, ils ont demandé à recevoir des informations, mais ce sont des informations comme: Un camion en provenance de la Pennsylvanie est entré à 8 h 15 le matin, bon, et il contenait des sols contaminés pour x nombre de tonnes, bon, il a déchargé puis il est reparti. Bon. Ça, ce n'est pas... Alors, c'est ce genre d'information là que...

● *(10 h 30)* ●

M. Mercier: Mais la municipalité n'a pas d'information plus précise quant aux contaminants ou...

Mme Gauthier (Élise): Non. En tout cas, s'ils en ont, là, ils ne les ont pas fournies à l'ensemble des conseillers municipaux.

Le Président (M. Cusano): Merci. Mme Gauthier, Mme Dubois, je vous remercie pour votre présentation, un échange extrêmement intéressant.

Et, sur cela, comme entendu au début de nos travaux, nous allons ajourner nos travaux... suspendre nos travaux et nous serons de retour à 11 heures pour recevoir le Bureau d'assurance du Canada. Merci.

(Suspension de la séance à 10 h 31)

(Reprise à 11 h 2)

Le Président (M. Cusano): Bon, alors nous sommes prêts à recommencer nos travaux. À ce moment-ci, nous entendrons le Bureau d'assurance du Canada. Je demanderais aux personnes qui sont assises à la table de bien vouloir s'identifier, s'il vous plaît.

Bureau d'assurance du Canada (BAC)

Mme Corbeil (Brigitte): Je vais commencer. Donc, Brigitte Corbeil, vice-présidente et directrice générale du Bureau d'assurance du Canada au Québec.

M. Chadirdjian (Jack): Jack Chadirdjian, directeur des affaires publiques et gouvernementales, également du Bureau d'assurance du Canada.

M. Doray (Raymond): Et Raymond Doray, avocat du cabinet Lavery, de Billy, comme conseiller externe du Bureau d'Assurance du Canada dans ce domaine.

Le Président (M. Cusano): Merci, Me de Billy... Me Doray. Je crois que vous connaissez nos procédures... Vous connaissez nos procédures, mais je vais vous les rappeler quand même. Vous avez une période de 20 minutes pour faire votre présentation, et elle sera suivie par une période de 40 minutes d'échange entre les membres de la commission et vous-même. Alors, allez-y.

Mme Corbeil (Brigitte): ...donc, M. le Président, Mme la ministre, Mmes et MM. membres de cette commission. Je voudrais tout d'abord vous remercier d'avoir accepté que le BAC vienne présenter son mémoire. Je voudrais commencer par le Bureau d'assurance du Canada, donc qui nous sommes. On a été créé en 1964. C'est un organisme qui représente les assureurs de dommages, donc les assureurs qui font de l'automobile, de l'habitation et des biens commerciaux.

Au Québec comme ailleurs, le BAC travaille continuellement avec ses membres afin d'améliorer les communications avec le public, le gouvernement, les médias et les autres organismes liés à l'industrie du secteur financier. Les activités du BAC en matière de prévention des sinistres, d'éducation des consommateurs et de prévention du crime contribuent à améliorer la qualité de vie de la société québécoise. Nous avons d'ailleurs différents partenariats avec le ministère de la Sécurité publique en matière de prévention de la criminalité.

De plus, depuis 1971, le Bureau d'assurance du Canada gère un centre d'information sur les assurances. Ce centre répond à plus de 60 000 appels de consommateurs désirant obtenir de l'information et de l'assistance pour mieux comprendre leurs produits d'assurance, pour souscrire un nouveau contrat ou pour régler une demande d'indemnité.

Finalement, l'industrie de l'assurance de dommages assume un rôle de premier plan dans l'économie québécoise en permettant à la population de se protéger contre des sinistres pouvant avoir un impact important sur leur sécurité financière. On peut, entre autres, penser au verglas. En 2002, les assureurs de dommages ont versé à leurs assurés plus de 3,3 milliards de dollars afin de les indemniser à la suite de dommages accidentels à leur véhicule, habitation ou à leur commerce. L'industrie de l'assurance de dommages génère plus de 23 000 emplois directs dans le secteur privé.

Pour débuter dans le mémoire, j'aimerais commenter la première recommandation de la Commission d'accès à l'information, qui se lit comme suit, si vous me le permettez, donc: «La Commission recommande le maintien de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Toutefois, elle recommande que des modifications importantes soient apportées rapidement, particulièrement au chapitre de l'accès à l'information.»

Bien, tout va bien. Je vous dirais qu'essentiellement le BAC est favorable à l'esprit de la réforme proposée par la Commission d'accès à l'information, qui vise à atteindre un objectif de transparence accrue de l'État et la simplification de la tâche du citoyen qui souhaite avoir accès à un document détenu par un organisme public.

Cependant, on se doit de souligner que la loi du secteur public et celle du secteur privé ne doivent pas imposer un fardeau trop lourd aux entreprises. L'objectif de transparence doit se faire dans le respect du droit des tiers, des individus ou des entreprises qui peuvent être

touchés par la divulgation de certaines informations qui sont détenues par un organisme public.

En ce qui a trait à notre secteur d'activité, les assureurs doivent soumettre présentement à l'Inspecteur général des institutions financières et au Bureau des services financiers et devront bientôt soumettre à la nouvelle Agence d'encadrement du secteur financier une multitude d'informations et de rapports qui contiennent de l'information stratégique. Ce type d'informations confidentielles fournies par les assureurs doit être protégé.

Nous disons oui à l'objectif de transparence accrue de l'État visé par la Commission d'accès, sans toutefois que cette transparence ne vienne nuire à l'entreprise privée, qui se doit de dévoiler une multitude de renseignements à des organismes publics qui pourraient faire l'objet de demandes d'accès par des citoyens. La divulgation automatique des documents est une bonne chose en soi en autant qu'elle ne vise aucunement les documents et renseignements fournis par des tiers. Parlant justement de documents fournis par des tiers, le BAC constate que les assureurs sont entraînés dans de nombreux litiges qui visent des documents types pour lesquels la Commission d'accès a déjà statué qu'ils étaient confidentiels. C'est le cas, par exemple, des rapports d'enquête préparés pour les assureurs par la Division d'enquête du Bureau d'assurance du Canada, notamment lorsque l'assureur pense qu'il y a potentiellement de la fraude.

Afin d'éviter des coûts tant pour le gouvernement que pour les assureurs et indirectement pour les autres assurés, il serait opportun que l'on puisse décréter une fois pour toutes soit dans la loi soit par une directive de la Commission d'accès à l'information que ces documents sont confidentiels et qu'il n'y a pas lieu de tenir de nouvelles auditions à ce sujet à toutes les fois. Je vais céder maintenant la parole à M. Chadirdjian pour la présentation du coeur de notre mémoire.

M. Chadirdjian (Jack H.): Merci beaucoup, Mme Corbeil. M. le Président, Mme la ministre, Mmes et MM. membres de la commission, bonjour. En partant, laissez-moi vous dire que le Bureau d'assurance du Canada se préoccupe beaucoup de la protection des renseignements personnels de leurs assurés.

Depuis 1987, nous avons pris l'initiative de se doter d'un code d'éthique basé sur les normes de l'Association canadienne de normalisation, elle-même basée sur les normes de l'OCDE. Par la suite, le BAC a développé avec ses membres un modèle de code sur la protection des renseignements personnels. C'est pourquoi, en 1993, les assureurs de dommages du Québec ont réagi positivement à la démarche du législateur de doter les citoyens québécois d'un mécanisme favorisant la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

Plus récemment, dans le cadre de l'adoption du projet de loi n° 188, la Loi sur la distribution de produits et services financiers, on se souviendra que le BAC a fait des représentations pour que certaines dispositions de ce projet de loi soient resserrées en vue d'assurer une meilleure protection des renseignements personnels.

Le quatrième rapport quinquennal de la Commission d'accès à l'information touche essentiellement les dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Peu de dispositions de la loi sur le secteur public ont un impact direct sur les opérations des assureurs de dommages. Toutefois, le BAC souhaite présenter quelques commentaires sur certaines recommandations du rapport, puisque certains organismes publics, comme par exemple l'Inspecteur général des institutions financières et le Bureau des services financiers, détiennent des banques de données contenant des renseignements nécessaires aux assureurs dans le cadre des opérations d'assurance, en plus de détenir des informations parfois cruciales sur les opérations des compagnies d'assurance elles-mêmes.

Les opérations des assureurs de dommages sont plus directement touchées par les dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, puisque les dispositions de cette loi réglementent directement la gestion des renseignements personnels que les assureurs recueillent sur leurs clients. Nous aurons donc quelques commentaires à formuler concernant les recommandations du rapport quinquennal qui touche la loi sur le secteur privé.

Le Bureau d'assurance du Canada a émis des réserves sur huit recommandations. Les détails de notre position sur chacune des propositions sont contenus dans notre mémoire. Je prendrai le temps qui reste afin de soulever spécifiquement certaines de ces recommandations.

Commençons par la recommandation n° 25, qui touche la question de la présentation des requêtes pour permission de porter en appel une décision rendue par la Commission. Le rapport quinquennal indique que la Commission souhaite entendre l'ensemble de la preuve et rendre une décision finale avant qu'une requête pour permission d'en appeler soit présentée.

Le principe que la Commission souhaite modifier dans cette recommandation est un principe de droit, un principe de droit qui est contenu dans notre Code de procédure civile à son article 29 et qui fait partie de notre tradition juridique. Nous croyons que cet article devrait continuer à s'appliquer, étant donné que certaines décisions interlocutoires pouvaient avoir un effet sur tout le sort du litige et donc peuvent toucher directement les droits des parties.

● *(11 h 10)* ●

L'exemple que nous avons mentionné dans notre mémoire est, d'après moi, un exemple classique de la conséquence de la modification demandée par la Commission. Par exemple, il y a une décision interlocutoire qui est rendue par la Commission, qui porte sur la production d'informations ou de documents non pertinents. Si la requête pour permission d'en appeler n'est pas entendue immédiatement et que la production d'informations ou de documents est permise, l'appel, au fond, devient en quelque sorte illusoire et ne pourra remédier à ces effets, puisque la divulgation des informations a déjà eu lieu.

Un autre exemple, peut être, les renseignements visés par le secret professionnel. Si les informations sont dévoilées avant que l'appel, au fond, ait été entendu, bien, il y a là un effet qui ne pourra être remédié par le jugement final. Ça, c'est une des choses qui sont couvertes par l'article 29 du Code de procédure civile. Je vous dirais, il faut être très prudent. La volonté

d'accélérer le processus ne devrait pas se faire au détriment des parties.

Les recommandations 26 et 27 sont, encore une fois, d'après nous, une tentative de modifier nos principes de droit et notre tradition juridique. Rappelons-nous que la recommandation n° 26 concerne la condamnation des dépens et la recommandation 27 est relative aux frais judiciaires et extrajudiciaires. Puisque le juge siégeant en appel va entendre l'ensemble de la preuve, il devient aussi la meilleure personne à apprécier la portée de cette question. Le juge pourrait prendre les décisions appropriées concernant les dépens et les frais judiciaires et extrajudiciaires dans le cas d'un appel abusif ou lorsqu'il serait injuste de les faire supporter à une partie qui participe malgré elle à un débat judiciaire sur une question d'intérêt général.

Plus spécifiquement, la recommandation n° 27 soulève une problématique assez inquiétante pour nous. Si la recommandation de la Commission est acceptée telle quelle, l'appelant d'une décision qui perd sa cause en appel aura la responsabilité de payer les frais judiciaires et extrajudiciaires de la partie adverse. Pourquoi est-ce que l'appelant de bonne foi, présentant une demande non frivole et pertinente en droit prendrait cette charge additionnelle? Si la recommandation a comme objectif de régler les cas d'abus, à ce moment-là, nous vous soumettons que c'est le juge qui entend l'appel qui aura le droit de prendre les mesures appropriées. Et ça, Me Doray pourrait confirmer, dans une majorité des cas, la Cour du Québec, de toute façon, n'impose pas les dépens à des parties qui se défendent seules. La Cour du Québec a déjà cette préoccupation de regarder qui est devant eux et de juger les dépens dépendant la circonstance de chacune des causes.

Conséquemment, nous sommes d'opinion que les questions soulevées par les recommandations n^{os} 26 et 27 doivent être traitées par le juge qui entend la cause et que sa décision doit être basée sur le déroulement de l'audience et non par une norme standard et uniforme. Il faut se rappeler que chaque cause est différente.

En ce qui concerne la recommandation n° 28, nous sommes d'opinion que la loi sur le secteur privé est déjà assez sévère pour les entreprises. Vous vous rappelez, la recommandation n° 28 touche les amendes qui sont imposées par les deux lois. Nous considérons que le droit que possède la Commission d'homologuer ses décisions rend la possibilité d'être condamné pour outrage au tribunal un dissuasif assez important pour les entreprises. Il faut garder en considération également le fait que la Commission n'a jamais demandé des sanctions pénales, et ce, depuis son existence, en 1994.

La recommandation n° 31 traite du regroupement des citoyens lors du traitement des plaintes par la Commission, un recours collectif, en quelque sorte. Nous sommes en désaccord avec cette proposition, puisque nous considérons qu'il n'est pas dans l'intérêt de notre société d'ouvrir la porte aux regroupements des citoyens dans le domaine de la protection des renseignements personnels. Les plaintes devant la Commission sont des cas d'espèce qui se prêtent mal à des regroupements de citoyens. Chaque cas est différent et doit être étudié séparément. De plus, la nature confidentielle des documents oblige à une certaine vigilance dans les traitements.

Pour les demandes d'autorisation de recours collectif, le législateur a prévu des mécanismes de filtrage. Par exemple, une demande sera étudiée par un juge afin de s'assurer que les conditions de base sont présentes. Ces mécanismes ont pour but de protéger les parties impliquées contre des abus et des procédures frivoles. À notre connaissance, aucun mécanisme de filtrage n'est prévu par la Commission dans ses recommandations.

Ceci étant dit, dans l'éventualité que les recommandations soient acceptées, nous demandons que les dispositions de la loi de la Commission soient similaires à celles prévues par l'article 74 de la Charte des droits et libertés de la personne afin de s'assurer que chaque plainte est faite par écrit et que le consentement écrit des victimes soit nécessaire.

Finalement, j'aimerais traiter de la recommandation 33, concernant le droit de la Commission d'accorder des dommages-intérêts punitifs. Premièrement, nous considérons que des sanctions assez sévères, tel que mentionné auparavant, sont déjà prévues par la loi ainsi que la possibilité de condamnation d'outrage au tribunal suite à une homologation du jugement.

Deuxièmement, il est important de comprendre le rôle de la Commission d'accès à l'information. La Commission n'est pas un tribunal judiciaire. À l'heure actuelle, la Commission n'a même pas le droit d'accorder des dommages-intérêts. Donc, vous comprendrez notre étonnement de voir la Commission demander des pouvoirs d'accorder des dommages-intérêts punitifs.

Pour accorder des dommages-intérêts, il faut être dans une position d'entendre la preuve sur la faute, sur les dommages ainsi que le lien de cause à effet entre les deux. La Commission n'a pas d'expertise dans ce domaine, c'est le ressort de la Cour du Québec et la Cour supérieure, qui, après avoir entendu la cause, pourraient statuer s'il existe une faute qui nécessite des dommages-intérêts et des dommages-intérêts punitifs.

Je vous remercie. Ça couvre l'ensemble des recommandations sur lesquelles on avait des commentaires. Merci beaucoup, M. le Président.

Le Président (M. Cusano): Merci. Je cède maintenant la parole à Mme la ministre.

Mme Courchesne: Merci, M. le Président. Madame, messieurs, merci d'être venus jusqu'à Québec pour nous permettre d'aller plus à fond, finalement, dans la lecture de votre document que nous avons parcouru avec beaucoup d'intérêt. Je dois vous dire d'abord que je pense qu'effectivement le Bureau des assurances du Canada est probablement un bel exemple de ce lien, je devrais dire, entre l'accès à l'information et la nécessité de protéger les renseignements personnels et la vie privée. Je trouve que c'est un exemple qui peut peut-être nous éclairer et nous permettre d'aller plus loin dans cette... moi, je ne veux pas dire dichotomie, mais dans cette nécessité d'avoir ce droit à l'information et cette nécessité aussi de respecter les renseignements personnels et la vie privée. Les assurances sont souvent un secteur d'activité qui peut être requestionné par le citoyen.

Vous avez, madame, dit d'emblée que vous étiez d'accord avec le souci de transparence de l'État et que,

dans l'ensemble, là, si on exclut les volets très techniques sur le plan légal, vous semblez aussi d'accord avec les ouvertures qui sont faites dans le document de la Commission. Mais je voudrais quand même mettre la table et aller tout de suite sur le fait, par contre, que vous ne sentez pas la nécessité que le droit à l'information ait la même hiérarchie, si vous voulez, dans la Charte et dans le droit que le respect de la vie privée. Et j'aimerais avoir votre opinion là-dessus mais d'un point de vue entreprise, parce que, moi, ce que je constate, là, c'est que vous représentez des entreprises privées, donc j'aimerais comprendre pourquoi vous auriez des réticences à cet égard-là.

Le Président (M. Cusano): Me Doray.

M. Doray (Raymond): M. le Président, Mme la ministre, je me permettrai de répondre en partie à la question, bien que vous ayez insisté sur votre désir de comprendre la position des entreprises d'assurance, et je ne chercherai pas à être trop juridique. Mais il faut bien comprendre que l'article 44 de la Charte parle de «toute personne a droit à l'information». Ce n'est pas une disposition prépondérante. La Commission voudrait faire de cette disposition de la Charte une disposition prépondérante. L'article 44 ne fait pas de nuance, ne parle pas de l'information gouvernementale, ne parle pas de l'information du secteur privé, il parle du droit à l'information.

Pouvez-vous... ou pouvons-nous imaginer, si ce droit à l'information vise le secteur privé, un débat qui n'a jamais eu lieu dans notre société, est-ce que cela voudrait dire que les documents administratifs des entreprises pourraient désormais être accessibles au nom d'un principe quasi constitutionnel, alors que jamais personne chez nous n'a discuté de cette problématique? On a toujours, bien au contraire, c'est dans notre tradition, reconnu que les entreprises avaient droit à une certaine, entre guillemets, vie privée de l'organisation de leurs affaires, de leurs stratégies, de leurs secrets industriels.

● *(11 h 20)* ●

C'est de remettre indirectement, j'allais dire, en question des principes extrêmement important, et tout ça sous le couvert d'une modification qu'on dit être purement technique. Alors, je pense qu'il faut être très vigilant parce que, l'article 44, je le répète, ne fait pas de nuance quant à l'origine ou à la détention de l'information, qui se verrait conférer un caractère, j'allais dire, fondamental, si la modification était suivie par le législateur.

Mme Courchesne: En fait... Vous me permettez, M. le Président?

Le Président (M. Cusano): Oui, allez-y, Mme la ministre.

Mme Courchesne: En fait, vous touchez là tout à fait la raison pour laquelle j'ai posé la question. Parce que, vous savez, nous sommes plus qu'à la mi-chemin de nos travaux, et les citoyens, ceux pour qui on veut justement avoir cette transparence et cette information requises, ces citoyens, et je vais... ces regroupements de citoyens nous témoignent avec beaucoup de conviction la difficulté, justement, que soulève l'article sur les tiers et sur le secret industriel.

Est-ce que vous ne pensez pas qu'on peut souvent, de bonne foi... Je ne dis pas que c'est de mauvaise foi, là, je ne porte pas de jugement. Mais vous ne pensez pas que ces articles concernant le tiers et le secret industriel sont aussi un moyen facile et commode de contourner une information à laquelle le public a droit et le citoyen a droit, et même quand on est une entreprise privée? Évidemment, dans votre cas, je dirais «et même quand on est un bureau d'assurance» parce que, si vous êtes le Bureau d'assurance du Canada, vous représentez les entreprises privées, mais vous les représentez dans des fonctions très larges. Ça peut être des fonctions d'orientations, de modifications législatives, comme vous faites ce matin, vous êtes devant nous, vous faites valoir des points de vue, et tout.

Et je vous avouerai qu'on a eu beaucoup de cas, qui n'ont rien à voir avec les assurances, là, mais qui pourraient. Moi, je pense, par exemple, dans des cas d'inondations, dans des cas de difficultés comme on a connus... Tiens, je dirais, le plus probant, ça a été dans le cas du Saguenay—Lac-Saint-Jean. Je ne dis pas que ça a été le cas, qu'il y a eu des problèmes avec les assurances, mais ça pourrait être une circonstance similaire, où, effectivement, au nom de ce secret industriel, tu sais, qu'on définit de façon très, très, très large et, au nom de ce tiers qui fournit l'information, empêcher justement l'accès à l'information.

M. Doray (Raymond): Si vous permettez, Mme la ministre, je pense qu'on ne peut pas traiter de l'information en provenance du secteur privé de la même façon que l'on peut traiter de l'information gouvernementale. Pour l'information du gouvernement, c'est l'information qui appartient aux citoyens collectivement, donc on peut établir une règle générale voulant que cette information soit accessible sous réserve des restrictions, c'est la logique de la Loi sur l'accès. Pour le secteur privé, il me semble que l'on doit procéder au cas par cas, c'est-à-dire de se poser la question: Quelle information détenue par le secteur privé devrait être accessible à l'ensemble de la collectivité parce qu'il est d'intérêt public qu'elle le soit?

L'article qui est le plus, j'allais dire, utile, fonctionnel et efficace, quoiqu'il ait certaines limites, en matière d'accès à l'information, au Québec, n'est pas dans la Loi d'accès, il existait avant la Loi d'accès, c'est l'article 118.4 de la Loi sur la qualité de l'environnement, qui dit que toute information qui est en la possession du ministère de l'Environnement et qui révèle la présence de contaminants dans l'environnement est accessible malgré la Loi d'accès. Et il y a une petite réserve que je vous épargne. Cet article est extrêmement utile et il est tout à fait pertinent. Le législateur s'est dit: Bien, l'environnement, ça touche tout le monde, et, si le ministère de l'Environnement a obtenu des entreprises des informations qui permettent de penser qu'il y a un danger pour la santé ou pour le droit à la qualité de l'environnement, c'est public. Et je pense que c'est de cette façon-là qu'on doit procéder, et c'est efficace.

Mais, de statuer, du jour au lendemain, qu'il y a un droit général d'accès à l'information soit par le biais de l'article 44 de la Charte ou soit par une modification des articles 23 et 24 de la Loi sur l'accès, pour les documents qui appartiennent au secteur privé, je pense que ce serait dangereux. D'ailleurs, le Québec en souffrirait parce que les entreprises trouveraient que notre mode de fonctionnement les met à risque et les rend vulnérables par rapport à leurs homologues d'ailleurs. Parce que l'accès à l'information a aussi son mauvais côté, dans certains cas.

Mme Courchesne: Est-ce que le Bureau d'assurance du Canada accepterait qu'on définisse dans la loi ce qu'est le secret industriel? J'essaie de pousser la logique au maximum, là. Je ne vous dis pas qu'on va le faire dans la loi, ce que je dis, c'est est-ce que, si, nous, l'État, on doit être transparent, est-ce que, par exemple, on pourrait aller jusqu'à être plus précis, un peu comme vous le disiez, sur la nature des documents qui devraient être divulgués?

Parce que je... Encore une fois, je ne veux pas m'immiscer dans ce qui est la concurrence d'une entreprise privée ou dans des renseignements qui pourraient nuire à la rentabilité d'une entreprise. Le but du propos n'est pas celui-là. Mais les assureurs ont souvent été des entreprises, ça s'est amélioré, mais ont souvent été des entreprises à qui on a reproché justement cette transparence ou alors cette capacité de voir clairement quels étaient les droits de l'assuré vis-à-vis l'assureur. Et c'est pour ça que je pose la question, parce que j'essaie de ramener la discussion à un niveau qui intéresse le citoyen et, dans votre cas, qui est l'assuré. Et jusqu'où pourrions-nous définir, par exemple, dans le cas des assureurs, ce que serait un document qui ne serait pas soumis de façon automatique au secret industriel?

Le Président (M. Cusano): Brièvement, s'il vous plaît. Brièvement, comme réponse.

Mme Corbeil (Brigitte): O.K. Je vais aller... Peut-être juste pour le commentaire où vous dites que les assureurs n'ont peut-être pas la transparence voulue, je voudrais répondre. Je pense que les assureurs sont relativement transparents. Et c'est clair que le domaine de l'assurance est un domaine qui est très complexe, qui n'est pas un domaine qui est facile. Les assureurs ont beaucoup d'obligations.

Je vais faire juste une anecdote. Les assureurs doivent déposer des rapports sur la tarification à l'Inspecteur général des institutions financières, et ça, c'était pour le bénéfice du consommateur. Et ce que je peux vous dire, c'est que les gens qui vont consulter ces manuels de tarification là, qui ont été déposés et qui sont requis par le législateur pour le bénéfice du consommateur... ne sont consultés que par les actuaires des compagnies concurrentes. Donc, oui, il y a un souci à la transparence, mais encore faut-il que l'information... Ce n'est pas un domaine qui est facile.

Pour ce qui est de savoir est-ce qu'on pourrait définir, il faudrait voir quel genre de définition. C'est difficile, comme ça, à brûle-pourpoint, de vous répondre, est-ce qu'on est d'accord ou pas d'accord à ce qu'on définisse de façon claire l'information qui pourra être accessible, mais on peut toujours... C'est ça. Est-ce que c'est assez bref?

Le Président (M. Cusano): Oui, c'est assez bref, merci. Non, c'est parce que je dois céder maintenant la parole au député de Chicoutimi.

M. Bédard: Merci, M. le Président. Alors, merci, à vous trois. Je voudrais saluer Me Doray. Simplement, je vais prendre vos recommandations. Dans l'ensemble, j'ai compris que vous étiez... que vous aviez des éléments sur lesquels vous étiez satisfaits, alors je vais y aller plutôt avec ceux sur lesquels vous avez des réserves. Et il y en a un... Je vais commencer par le dernier. D'ailleurs, la dernière fois que j'ai vu Me Doray, on n'a pas eu l'occasion d'en parler, alors j'aurai l'occasion de le faire.

Tout d'abord, vous avez des résistances quant au fait d'ordonner des dommages et intérêts punitifs. Quant au fait d'y ajouter un pouvoir de détruire ces documents, ça, je comprends que vous êtes d'accord avec le fait d'investir la Commission d'avoir le droit de détruire les documents? Oui? O.K.

Alors, il reste les dommages punitifs. Et là vous avez une réserve à l'effet, effectivement, que... et elle est peu documentée, là. Vous dites simplement que, pour les mêmes que nous avons faits à la recommandation 28 quant au droit qu'il pourrait y avoir autrement pour les gens d'obtenir des réparations... On sait que le fait, pour une personne, que ses droits... la protection de ses renseignements... les dommages, je vous dirais, sont durs à évaluer, en général, de toute façon. Aller devant des cours générales... des cours, plutôt, de droit commun importe des coûts qui vont aller évidemment au-delà du montant qu'ils pourraient recevoir. Alors, j'aimerais bien comprendre pourquoi vous avez des réticences à ce qu'on puisse... que la Commission puisse, plutôt, ordonner ces dommages.

Le Président (M. Cusano): C'est qui qui répond?

M. Chadirdjian (Jack H.): C'est moi qui vais répondre.

Le Président (M. Cusano): Allez-y.

● *(11 h 30)* ●

M. Chadirdjian (Jack H.): M. le Président, M. le député, comme on l'a mentionné, c'est la nature même de la Commission. Il faut regarder c'est quoi, la Commission vis-à-vis un tribunal. Et, jusqu'à maintenant, le législateur n'a pas voulu donner les pouvoirs d'un tribunal à la Commission d'accès qui l'entend. Donc, il faut qu'on soit conséquents avec les pouvoirs et juridictions de chacune des instances qui sont devant nous.

Dommages et intérêts, la faute qui est regardée, c'est la Cour du Québec qui va la regarder, qui va étudier la faute, qui va regarder s'il y a un dommage et s'il y a un lien entre les deux. Et, si oui, il va accorder dommages et intérêts, il va accorder dommages et intérêts punitifs, s'il y a lieu, aussi. Mais c'est à ce niveau-là. Et la Commission d'accès n'a pas vraiment

ces juridictions-là. Mais est-ce que, Me Doray, vous voulez aller dans d'autres détails?

M. Doray (Raymond): Disons que le législateur dispose de différents moyens pour taper sur les doigts d'une entreprise, d'un citoyen ou d'un organisme public qui ne respecte pas les règles prévues ou prescrites par la loi. Ça peut être l'émission d'une ordonnance, et généralement on donne à un tribunal administratif le pouvoir d'enquêter et d'émettre des ordonnances. Ça peut être effectivement des dispositions pénales par lesquelles on poursuit les gens qui ne respectent pas la loi, et traditionnellement tout ce qui s'appelle pénal, on confie ça à un tribunal qui a une expertise dans le domaine de l'enquête pénale parce qu'il y a un niveau de preuve particulier, parce qu'il y a des garanties procédurales prévues dans les chartes canadiennes et québécoises, ce avec quoi la Commission d'accès n'est pas du tout familière. Et d'ailleurs le législateur ne lui a pas donné la compétence en matière pénale, bien qu'il y ait des dispositions pénales dans la Loi sur l'accès et dans la loi sur le secteur privé.

Il y a aussi les recours civils pour le dommage subi, auquel on peut ajouter — ça existe dans notre tradition juridique depuis un peu plus de 30 ans maintenant — on peut ajouter des dommages punitifs lorsqu'il est difficile de quantifier, en fait, le dommage subi mais que l'on considère qu'il faut donner un signal à l'entreprise qui n'a pas respecté la loi, ou au citoyen, ou à l'organisme public de façon à ce qu'on ne récidive pas en se disant: Bien, de toute façon, ça va nous coûter 500 $ ou 1 000 $ pour avoir rendu tel renseignement personnel accessible sans consentement; avant qu'on soit poursuivis par des citoyens, on pourra toujours se défendre, et en bout de piste les violations de la loi font partie — j'allais dire — des risques du métier. On veut éviter ça, et c'est l'avantage des dommages exemplaires et punitifs.

Tout ça est beau, et je pense que le Bureau d'assurance du Canada n'est pas contre l'existence de ces différents moyens qui sont disponibles pour un législateur qui veut faire respecter ces lois, ce qui est tout à fait légitime. La question, c'est: Qui fait quoi? Et la Commission d'accès, malheureusement ou heureusement, c'est selon, mais n'est pas équipée pour faire une enquête en matière de dommages civils, elle ne l'a jamais fait au moment où on se parle. Et je serais tenté de vous dire, M. le député, que c'est peut-être une raison de plus pour séparer le côté adjudication en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, et le donner entièrement à un tribunal qui a une expertise dans le domaine, le Tribunal des droits de la personne ou autre, et de laisser à la Commission un pouvoir d'enquête, de recommandation ou, j'allais dire, de surveillance et de contrôle, de manière à ce que ceux qui pourront entendre les véritables litiges puissent les vider totalement.

Un tribunal comme, par exemple, le Tribunal des droits de la personne serait capable de vider à la fois des questions de droit sur «y a-t-il eu violation de la loi?» et en plus de régler des problèmes de dommages et intérêts et de dommages exemplaires et punitifs. À l'heure actuelle, vous avez raison, c'est un problème pour les citoyens de devoir se promener d'une instance à une autre pour avoir, je dirais, justice mur à mur dans le domaine de la protection des renseignements personnels, c'est vrai.

M. Bédard: Mais le Tribunal des droits de la personne a ce pouvoir d'ordonner des dommages punitifs?

M. Doray (Raymond): Oui.

M. Bédard: Alors, il a développé cette expertise, évidemment.

M. Doray (Raymond): Bien, ce sont des juges, ils ont l'indépendance, ils sont nommés à vie, ce qui fait une grosse différence en termes d'indépendance. Parce que vous allez avoir un sérieux problème constitutionnel si vous accordez à un tribunal le droit d'imposer des dommages et des dommages exemplaires, alors que les membres de ce tribunal sont nommés pour cinq ans renouvelables. Là, vous allez frapper tôt ou tard un mur constitutionnel parce que, pour trancher des questions de cet ordre-là ou pour même imposer des amendes pénales, il faut être un tribunal indépendant, comme la Cour suprême nous l'a dit à plusieurs reprises.

M. Bédard: Est-ce que vous pensez que le fait d'ajouter les dommages punitifs a pour effet, je vous dirais, d'augmenter la règle d'indépendance d'un tribunal?

M. Doray (Raymond): Aucun doute, aucun doute dans mon esprit parce que c'est de nature quasi pénale.

M. Bédard: Est-ce que vous pensez que... Par exemple, on a eu encore dernièrement, dans la décision de la Cour d'appel sur le TAQ, qui a quand même des pouvoirs qui ne sont pas de cet ordre mais qui adjuge des droits assez... très importants pour les citoyens qui se présentent devant elle...

M. Doray (Raymond): Et la Cour d'appel — je le sais bien parce que je représentais le Barreau dans cette cause — est allée très loin, elle a dit, effectivement: Le contrôle qui est exercé par le gouvernement sur la rémunération, sur...

M. Bédard: Voilà. Mais on s'entend tous les deux, Me Doray — excusez-moi de vous interrompre, parce que malheureusement on a quelques minutes — qu'il y avait, entre autres au niveau de la nomination et de la renomination après cinq ans, il y avait des problématiques auxquelles nous avons d'ailleurs... que nous avons réglées en adoptant des modifications qui font en sorte maintenant que le processus de renomination... — et c'était surtout un des éléments qui posait problème quant à qui évalue, qui fait les différentes recommandations — mais qu'actuellement ce tribunal est maintenant considéré comme un tribunal qui a toutes les garanties d'indépendance requises par la loi et par... plutôt par nos règles constitutionnelles. Alors...

Et là je me dis: Écoutez, si le Tribunal des droits de la personne, si, plutôt... Et je pense que ce sera plutôt

aux tribunaux à le déterminer, est-ce qu'ils ont effectivement les qualités requises. Mais, sur le fond, à partir du moment où on décide de conserver à l'intérieur de la Commission d'accès à l'information ce pouvoir d'adjudication, il reste tout de même qu'il faut donner — et c'est ce que nous demande la Commission — des pouvoirs plus importants pour faire en sorte que la loi soit effectivement respectée et que les gens ne provisionnent pas... et je suis sûr que ce n'est pas le cas pour le Bureau des assurances ou vos... pas vos clients mais ceux qui sont membres de votre association, j'imagine, mais qu'ils provisionnent tout simplement leurs manquements au fur et à mesure qu'ils se déroulent, et ça, ce serait malheureux.

Donc, le but recherché — et ça, on le verra au niveau constitutionnel — mais le but qu'elle développe, que ce tribunal développe, comme le Tribunal des droits de la personne l'a développé, le pouvoir d'ordonner des dommages punitifs, moi, il me semble que ça donne quand même un pouvoir contraignant intéressant par rapport à ceux qui ont l'intention ou du moins qui se posent la question: Est-ce que nous sommes ou non dans notre droit?

M. Doray (Raymond): En tout respect, il me semble que vous modifiez beaucoup la Commission pour en arriver à vos fins, dans le sens où, à l'heure actuelle, il n'est pas nécessaire, en vertu de la loi, que les membres de la Commission d'accès soient des juristes. D'ailleurs, on a... Ou même soient des avocats. Il y a une notaire, il y a eu des journalistes à la Commission d'accès à l'information. Est-ce que l'on veut que des personnes qui n'ont pas de formation juridique se substituent à des juges pour déterminer qui a commis une faute, quel est le dommage? Et quelle sera la limite de la compétence, d'ailleurs, de la Commission? 10 000 $, 5 000 $, 50 000 $, 100 000 $, 1 million?

M. Bédard: Dix.

Le Président (M. Cusano): Merci.

M. Doray (Raymond): À ce moment-là, il y aura toujours un autre tribunal auquel il faudra s'adresser.

M. Bédard: On a terminé? Je vais revenir, je vais revenir, Me Doray. Merci.

Le Président (M. Cusano): Merci beaucoup. Vous pourrez revenir par après, M. le député de Chicoutimi. Mme la ministre, vous avez la parole.

Mme Courchesne: Oui. Je voudrais venir à la recommandation 31 et mieux comprendre pourquoi vous êtes en désaccord avec une disposition qui permettrait, par exemple, à un regroupement de citoyens de porter plainte plutôt qu'à un simple citoyen? J'ai lu votre explication, là, cela dit. Mais vous l'associez finalement au même processus que le recours collectif. Or, ici, on est tout simplement dans l'accès à l'information. Pourquoi ça vous causerait préjudice, disons, si on pouvait permettre à un regroupement de citoyens de porter plainte ou de faire une demande d'accès?

Mme Corbeil (Brigitte): Je vais débuter, puis par la suite on pourra compléter. Chaque cas est un cas d'espèce. Donc, peut-être que, pour un citoyen, l'information qu'un assureur — je vais parler pour l'industrie — que l'assureur recueille, il peut juger ça... que c'est de l'information qui est non pertinente. Mais, pour un citoyen donné, peut-être que c'est vrai, mais, pour l'autre citoyen, il pourrait y avoir un désir ou l'assureur a besoin de cette information-là.

On pourrait prendre comme exemple un dossier criminel pour le vol. Un assureur veut savoir qu'un assuré a été, par exemple, condamné pour vol, ça pourrait changer sa décision, à cet assureur-là, de vouloir réoffrir une protection pour le vol à cet individu-là. Chaque cas est différent, chaque contrat d'assurance est différent et chaque client demande des choses différentes, et c'est à l'assureur, à ce moment-là, de juger de la pertinence ou non de l'information qu'il recueille pour cet individu-là. Peut-être que Me Doray ou Jack Chadirdjian peut compléter.

● *(11 h 40)* ●

M. Chadirdjian (Jack H.): Juste toucher la question des renseignements personnels qui sont dans le dossier. C'est ça qui nous inquiète pour cet article-là. Les recours collectifs qu'on connaît, c'est une chose. Ici, on parle d'un regroupement. Nous, on l'a associé, pour visualiser mieux qu'est-ce qu'on avait devant nous, comme étant un recours collectif dans l'accès à l'information. Sauf que, dans l'accès à l'information, on parle des renseignements et des informations confidentielles qui touchent une personne. Et là, de les regrouper ensemble dans une demande d'accès, ça nous causait des problèmes, on voyait des lumières rouges qui s'allumaient, en disant, peut-être... Comment est-ce qu'on peut confondre deux, trois, quatre, cinq, une dizaine de personnes, 1 000 personnes... Parce que, dans les recours collectifs, parfois ce n'est pas juste cinq personnes, ça touche un éventail de personnes qu'on voit qui font des demandes. C'est une personne qui va avant, mais des fois elle représente je ne sais pas combien de milliers de personnes, mais quand... Ou c'est quelqu'un qui a été lésé d'un point de vue taxe sur l'essence et il fait une demande de permission donnée d'intenter un recours collectif devant la Cour supérieure. Mais ça, c'est facile, ce n'est pas confidentiel. Les gens qui ont une auto, qui se sentent lésés font partie du recours collectif.

Tandis que, ici, nous, qu'est-ce qui nous inquiète, c'est qu'on touche des documents confidentiels, on touche des renseignements personnels et confidentiels sur la personne. Et, nous, ça nous inquiète. Cette ouverture-là peut faire en sorte que ces renseignements qui sont confidentiels vont être confondus et vont être dévoilés aux gens que ce n'est pas leurs affaires. Donc, c'est ça qui nous inquiète, et c'est pour ça qu'on s'est opposés et on a dit: On est en désaccord avec la recommandation 31.

Mme Courchesne: Si vous me permettez de renchérir, par ailleurs... Mais, si un groupe de citoyens est d'accord, sont d'accord entre eux pour se regrouper, par exemple... J'utiliserai toujours mon exemple des inondations, je trouve que c'est peut-être l'exemple le plus facile qui me vient à l'esprit. Qu'est-ce qui est

assurable, qu'est-ce qui n'est pas assurable, ça peut susciter des difficultés d'interprétation. Donc, si un groupe de citoyens décide de se regrouper pour faire valoir ce droit parce qu'ils ont besoin de renseignements auprès de la Commission, en quoi ça peut, s'ils sont consentants, en quoi ça peut créer problème?

M. Chadirdjian (Jack H.): Mais nous avons mentionné que notre prémisse de base...

Mme Courchesne: Oui, je le sais.

M. Chadirdjian (Jack H.): ...c'est que nous avons des inquiétudes sur le partage des renseignements personnels. Mais nous avons mentionné que, dans l'éventualité que la recommandation de la Commission est devancée, il faut respecter la Charte. Et, dans la Charte, à l'article 74, on dit: Oui, s'il y a un regroupement, mais il faut juste s'assurer que chacune des personnes qui veut être membre de ce regroupement-là ont donné leur consentement, ont accepté et qu'on mentionne que ce soit fait par écrit et le consentement écrit des victimes soit nécessaire.

Dans un recours collectif, c'est un groupement de personnes, parfois on est impliqué, mais on n'a jamais donné notre consentement, on est là. Tandis que, dans un regroupement, selon qu'est-ce que la Commission demande, la Charte, on veut, on souhaite, en tout cas, que des dispositions similaires soient mises en place pour s'assurer que chaque personne est au courant qu'il fait partie de ce regroupement-là et que les informations qui sont détenues sur lui pourront peut-être, possiblement être partagées dans le groupe et qu'il le sache avant d'embarquer.

Le Président (M. Cusano): Je cède maintenant la parole au député de Chicoutimi.

M. Bédard: Merci. Merci, M. le Président. Votre dernier argument... Je ne reviendrai pas sur les dommages et intérêts, les dommages punitifs, mais la composition du tribunal effectivement pose un questionnent plus profond. Et, par contre, ce qu'on voit, c'est qu'on tente de donner des dents. Mais comment on peut le faire pour s'assurer que les gens... que les manquements à la loi aient des conséquences, finalement, pour ceux qui le font? Là, ça sera à notre... à la ministre puis à cette commission de trouver quel est le meilleur point d'arrivée.

Autre recommandation sur laquelle vous avez des réticences, c'est sur les frais en général, là. J'ai compris que c'est suite à la recommandation 27, quant au paiement des frais par l'organisme public. Lorsque la Commission adjuge les droits en faveur d'un citoyen, d'une personne, l'organisme public porte en appel. Et là vous avez de grandes réticences. Et j'aimerais bien comprendre pourquoi vous avez, là... je lis vos commentaires, là, mais pour bien comprendre votre réticence à ne pas aller plus loin dans cette recommandation.

M. Chadirdjian (Jack H.): Peut-être mentionner que, premièrement, nous considérons que ce n'est pas le ressort de la Commission d'accès de décider de la question des frais judiciaires et des frais extrajudiciaires. Comme on l'a mentionné, le juge qui entend le dossier, qui entend le procès en appel, en révision, c'est lui qui voit l'ensemble de la preuve et, lui, il peut seul... c'est la seule personne qui, d'après nous, est compétente pour être capable de décider si, oui, effectivement, il faut que les frais judiciaires et extrajudiciaires soient aux dépens d'une personne ou à l'autre. Et d'arriver et de demander de créer un standard uniforme dans la loi de la Commission d'accès où dorénavant c'est toujours comme ça, pour nous, cause un problème. C'est un problème aussi qui ne suit pas notre tradition juridique. Les juges qui entendent une cause peuvent regarder, peuvent écouter un dossier et vont décider, dépendamment de leur notion d'abus, leur notion de frivolité, leur notion de pertinence dans le dossier, ils vont regarder s'il faut accorder ou non... On a parlé des dépens, on a parlé des frais judiciaires et extrajudiciaires. Mais vraiment c'est le juge qui peut regarder ça dans son ensemble. Donc...

M. Bédard: Oui, mais, si on part du principe... Sur la frivolité, évidemment, l'individu en question a eu raison devant la Commission d'accès, elle lui a donné raison, et là il a un droit d'appel. Or, pour le citoyen, le droit d'appel exercé par un État, un organisme public en général, disons, évidemment, représente des coûts qui ont une importance très relative, alors que le citoyen, ça peut être démesurément grand. Alors, simplement la crainte pour le citoyen de pouvoir... Même dans le cas où il a eu raison devant la Commission d'accès à l'information, quelqu'un pourrait se servir de ce recours et finalement même peut-être invalider sur d'autres questions, mais ce qui aurait pour effet, finalement, de faire en sorte que le citoyen, lui, a la crainte de faire en sorte que la décision peut avoir des impacts très grands, même financièrement, alors que même la Commission d'accès, selon toute apparence, lui a donné raison.

Alors, vous comprenez, le but, au-delà de la tradition juridique, c'est plutôt de faire en sorte que ceux qui cherchent la vérité, qui cherchent la reconnaissance de leurs droits dans un domaine qui est assez précieux, là... Vous savez, on paie les frais d'avocat devant la Commission des normes du travail pour ceux qui exercent des recours, et ce n'est pas dans la tradition juridique pour une partie de payer les frais d'avocat de... Alors, mais on le fait parce qu'on pense que ces droits-là ont une valeur qui mérite, pour un État, de les prendre en charge.

Là, tout ce qu'on dit ici, c'est: Regardez les frais. Normalement, la personne qui a eu raison, le simple fait de pouvoir penser qu'elle pourrait être condamnée aux frais, même si elle a raison, pourrait faire en sorte qu'elle se désiste même de sa décision, et ça, moi, je trouve ça inacceptable. Et c'est pour ça que j'ai de la misère à comprendre votre réserve, au-delà de la tradition, là, parce que je pense que, là, si cette tradition avait pour effet de contrevenir à un droit aussi fondamental que le droit à l'information, bien là, je vous dis, on a un problème... moi, j'ai un problème avec la tradition.

M. Chadirdjian (Jack H.): Mais, peut-être, avant de passer la parole... Je comprends, mais ce n'est pas rien qu'une question de tradition juridique, M. le

député. Si l'entreprise privée qui a perdu sa cause mais qui pense qu'il y a une erreur, qui doit porter le jugement en appel, pourquoi est-ce qu'on va imposer à celui... Automatiquement, en partant, si tu le portes en appel, si tu perds, bien, tu vas payer les frais d'avocat de l'autre. C'est ça, le principe qu'on vous dit.

Parce que, oui, une entreprise peut perdre un dossier pour x, y raison, ils n'ont pas eu gain de cause, sauf qu'ils croient fondamentalement qu'il y a une erreur qui a été rendue dans la décision, une erreur qui doit être portée en appel, une erreur qui doit être soulevée à une autre instance qui est prévue dans la loi et donc qui arrive... Et pourquoi on va imposer, à ce moment-là, en partant: Tu le portes en appel, tu portes le dossier en appel, bien, fais attention, si jamais tu perds ta cause en appel, bien, tu vas être pris à payer automatiquement les frais juridiques, tandis qu'il était toujours dans son droit, ce n'est pas frivole et c'est un dossier pertinent en droit de porter le dossier en appel? C'est là que...

La distinction que je fais: c'est une tradition juridique d'être capable de porter en appel. Mais pourquoi est-ce que l'appelant doit prendre en charge les frais judiciaires et extrajudiciaires de la partie adverse s'il perd le dossier en appel, tandis que tout ce qu'il a fait, lui, c'est porter un dossier en appel parce qu'il croyait qu'il y avait un principe de droit ou que la Commission a erré en droit? Me Doray, je pense que vous voulez intervenir aussi.

Le Président (M. Cusano): Complément de réponse, oui?

● *(11 h 50)* ●

M. Doray (Raymond): Essentiellement, la recommandation de la Commission d'accès équivaut à dire: Si vous voulez exercer votre droit d'appel, il y a un prix, il y a un prix à payer, qui est un montant d'argent, c'est-à-dire de payer les frais d'avocat de la partie adverse. Ça ne se voit pas dans notre droit, ce serait une première. Et il me semble, et c'est la position du BAC, que ou bien on confère un droit d'appel ou bien on l'enlève et simplement on dit que les décisions de la Commission seront finales et sans appel, et puis, à ce moment-là, ça s'arrêtera là. Et, si les parties jugent qu'elles sont manifestement déraisonnables ou qu'il y a eu une erreur de compétence, elles s'adresseront à la Cour supérieure, parce que le recours à la Cour supérieure ne peut pas être mis de côté par le législateur. Ça, c'est une possibilité qui a déjà été discutée devant cette commission parlementaire dans le passé. Mais, si on reconnaît la pertinence d'un droit d'appel...

Et vous semblez mettre beaucoup d'emphase, M. le député, sur le fait que le citoyen se retrouve avec une décision de la Commission qui lui a donné raison, mais regardons les statistiques et vous constaterez que, dans plus d'une majorité de cas, les décisions de la Commission sont cassées par la Cour du Québec, ce qui laisse entendre que d'avoir en main une décision de la Commission...

M. Bédard: ...en appel. Les décisions qui sont portées en appel, bien oui.

M. Doray (Raymond): Les décisions portées en appel sont cassées par la Cour du Québec, ce qui nous permet, je pense, de tirer comme conclusion que d'avoir en main une décision favorable de la Commission d'accès à l'information n'est pas nécessairement, j'allais dire, garant d'un droit qui est acquis et aussi solide qu'il puisse le paraître de prime abord.

M. Bédard: Non, mais on ne peut pas en conclure l'inverse non plus, vous le savez. Auparavant, c'est la même problématique qui se posait avec les tribunaux d'arbitrage, lorsque les cours intervenaient avec, je vous dirais, une façon un peu différente. Même si on applique du droit, un tribunal spécialisé a une façon parfois un peu... avec une connaissance particulière, et ça fait en sorte que...

Mais je pense que ça pose la question aussi, et vous le dites, celle peut-être simplement de faire en sorte que ces décisions-là ne soient pas appelables et que ce soit simplement dans le cas d'une erreur manifestement déraisonnable qu'on puisse aller devant la Cour supérieure. Peut-être que c'est ça, la solution.

Le Président (M. Cusano): Merci, M. le député. Je cède maintenant la parole à Mme la députée de La Peltrie.

Mme Hamel: Merci, M. le Président. Madame, messieurs, bonjour. J'aurais besoin d'éclaircissements concernant la recommandation 25, où on parle de la présentation de requêtes pour permission d'en appeler tant que la Commission n'a pas entendu l'ensemble de la preuve et rendu une décision finale à ce propos. Alors, vous êtes en désaccord avec ça.

Dans votre présentation, vous avez mentionné tout à l'heure le secret professionnel. Alors, moi, je ne suis pas juriste, là, j'aimerais ça que vous m'illustriez ça par un exemple, là, concret, ce que vous voulez dire, là, par votre réponse.

M. Chadirdjian (Jack): Un avis juridique. Un client qui... Un avis juridique qui est dans le dossier de l'avocat, qui est donné au client, qui est dans le dossier, que quelqu'un demande d'avoir accès à cet avis juridique et que l'avocat de l'entreprise dit que c'est un avis juridique qui est couvert par le secret professionnel client-avocat et que, si la Commission ordonne quand même le dépôt, la production de cet avis juridique avant la fin, avant d'entendre l'appel, mais l'avis juridique est déjà dans la rue, il est rendu dans la place publique...

Donc, comprenez l'échéancier. On commence le procès, on sait qu'il y a une existence d'un avis juridique dans le dossier, une des parties demande à avoir accès à ce document-là... Prenons l'exemple où la Commission dit: Oui, je suis d'accord, M. le procureur, déposez l'avis juridique. Le procureur dit: Je m'excuse, M. le commissaire, je ne peux pas le déposer, ça, c'est couvert par le secret professionnel entre le client et moi, c'est un avis juridique que j'ai donné. Donc, pour décider le cas, il faut arrêter le procès, l'audience là, aller dans une autre instance pour décider si effectivement ce document doit être déposé.

Si on prenait le cas de qu'est-ce qui est demandé par la Commission, le dépôt sera fait, on finit l'audience, on prend connaissance de cet avis juridique qui est couvert par le secret professionnel et, par après, on porte

le dossier en appel. On porte le dossier en appel, la Cour du Québec dit: Mais, voyons, c'est bien évident, c'est un dossier qui... c'est un document qui n'aurait dû pas du tout être déposé, c'est couvert par le secret professionnel. Mais le mal est déjà fait, il est déjà mis en preuve.

C'est la même chose pour n'importe quel type d'information qui est détenue. S'il y a une demande de produire un document et que la partie qui détient l'information croit que ce n'est pas dans les types d'informations qu'il doit donner, mais il faut régler cette question-là avant d'aller plus loin. Et l'article du Code mentionne clairement, c'est l'article 29 du Code de procédure civile qui indique qu'il faut porter en appel les choses immédiatement qui ne peuvent pas être remédiées après. Donc, si on regarde l'article 29 du Code, c'est extrêmement clair: «Lorsqu'il ordonne que soit faite une chose à laquelle le jugement final ne pourrait remédier.» Donc, si on donne accès à un document en plein milieu du processus, ça pourrait rentrer en préjudice de la partie qui détient le document. C'est pour ça qu'on l'appelle secret professionnel, c'est vraiment un document qui touche avocat-client, et la jurisprudence a reconnu que ce n'est pas un document qui est public, ça reste entre les deux entités, les deux personnes.

Mme Hamel: O.K. Je comprends.

Le Président (M. Cusano): Merci.

Mme Hamel: Est-ce que je peux compléter? Non? On n'a plus le temps?

Le Président (M. Cusano): Vous avez environ 45 secondes...

Mme Hamel: 45 secondes?

Le Président (M. Cusano): ...question et réponse.

Mme Hamel: Bon, bien, c'était juste pour...

M. Chadirdjian (Jack H.): Oh boy! Posez une question, envoyez donc.

Mme Hamel: Vous aviez mentionné aussi dans la recommandation n° 1 d'être plus clair sur les documents confidentiels. Avez-vous une façon de procéder à nous proposer ou...

Mme Corbeil (Brigitte): Bien, à vrai dire, ce qu'on dit au niveau de la recommandation n° 1, c'est qu'il y a des documents... Présentement, c'est que tout ce qui est déposé au niveau du gouvernement ou d'un organisme public devrait être accessible. Ce qu'on dit, c'est qu'il y a des documents qui sont déposés par des tierces parties et que ces documents-là ne devraient pas être visés par la divulgation ou par l'objectif de transparence. Est-ce que... Vous allez me répéter votre question?

Mme Hamel: Bien, c'est vous qui avez mentionné, là, en présentation de votre recommandation n° 1, vous avez mentionné qu'il faudrait être plus clair sur les documents confidentiels, là. Bien, j'imagine...

Mme Corbeil (Brigitte): Bien, ça, c'est parce qu'il y a eu des documents qui, déjà... la Commission, la CAI, a déjà rendu jugement et a déjà dit que les documents étaient confidentiels, c'était de l'information qui était confidentielle. On parle des dossiers d'enquête, par exemple, d'enquêteurs qui ont été sur les lieux d'un sinistre puis qui ont fait effectivement leur enquête pour déterminer est-ce qu'il y a fraude ou il n'y a pas fraude. Ces documents-là, la CAI a déjà rendu un jugement dans lequel le document était confidentiel.

Mais, à chaque fois qu'on a un nouveau cas, on s'en retourne toujours devant... ou les assureurs retournent toujours devant la CAI pour retraiter du sujet. Donc, c'est de dire: Regardez, il y a peut-être des documents types, entre autres ces documents d'enquête là, qui devraient... on devrait déjà statuer: Regardez, on l'a entendu une fois, on n'a pas besoin de la réentendre 25 fois. Donc, c'était... Mais ça, c'était un exemple, il y en aurait d'autres.

Le Président (M. Cusano): Merci. Alors, compte tenu de l'heure, je tiens à remercier les représentants du Bureau d'assurance du Canada pour un échange extrêmement intéressant.

Avant de suspendre nos travaux, j'aimerais bien rappeler aux membres de la commission qu'il y aura une séance de travail à 12 h 30, à la salle RC.161. Et nous reviendrons ici à 14 heures, cet après-midi, pour entendre l'Association provinciale des retraités d'Hydro-Québec. Merci.

(Suspension de la séance à 11 h 58)

(Reprise à 14 heures)

Le Président (M. Cusano): À l'ordre, s'il vous plaît! La commission de la culture reprend ses travaux.

J'aimerais rappeler à toutes les personnes présentes que le mandat de la commission est de tenir une consultation générale à l'égard du document intitulé *Une réforme de l'accès à l'information: le choix de la transparence.*

Cet après-midi, nous allons entendre l'Association provinciale des retraités d'Hydro-Québec ainsi que l'Association des fondations d'établissements de santé du Québec, le Secrétariat du Conseil du trésor, le Conseil interprofessionnel du Québec. Alors, je demanderais à nos premiers invités de bien prendre place, s'il vous plaît.

Bonjour. Pour les fins du *Journal des débats,* voulez-vous bien vous identifier, s'il vous plaît?

Association provinciale des retraités d'Hydro-Québec (APRHQ)

M. Compagnat (Robert): Oui. Bonjour. Je suis Robert Compagnat, président de l'Association provinciale des retraités d'Hydro-Québec.

Le Président (M. Cusano): Allez-y.

Mme Jetté (Lucienne): Moi, je suis Lucienne Jetté, je suis membre de l'exécutif de l'Association provinciale des retraités d'Hydro-Québec.

M. Fortin (Maurice): Je suis Maurice Fortin, je suis membre de l'Association des retraités d'Hydro-Québec.

Le Président (M. Cusano): Merci. J'aimerais rappeler à nos invités que vous disposez d'une période de 20 minutes pour faire votre présentation... Un instant, je dois interrompre. Il y a des cellulaires, là, qui sont en fonctionnement. S'il vous plaît! Il n'y a pas de cellulaires qui sont permis dans la salle. Merci.

Alors, je reprends. Vous avez 20 minutes pour faire votre présentation, et elle sera suivie par des questions qui vous seront posées par les membres de la commission. Alors, la parole est à vous.

M. Compagnat (Robert): Oui. Bien, bonjour, M. le Président, chers membres de la commission, on vous remercie de votre accueil cet après-midi. Je voudrais tout simplement mentionner que nous représentons une association qui compte 6 300 membres et que Mme Jetté et M. Fortin ont préparé le mémoire pour le compte de l'Association provinciale des retraités d'Hydro-Québec et ils vont vous présenter les faits saillants de ce mémoire, cet après-midi. Je vous signale également que ce mémoire a été approuvé par le conseil d'administration de l'Association le 26 févier dernier et que les modifications qui ont été apportées au mémoire par la suite ont été approuvées également le 24 septembre.

Je voudrais également porter à votre attention que M. Jacques Beaudoin, qui est ici présent dans la salle et qui est président de la Fédération des associations de retraités du Québec, dans une lettre qu'il nous a fait parvenir le 9 octobre 2003, appuie sans réserve nos 15 recommandations. C'est donc 25 000 retraités qui s'expriment par l'entremise de ce mémoire. Ça fait que copie de cette lettre est disponible pour la commission.

Et nous vous remercions d'avoir accepté de nous entendre lors de ces audiences publiques et espérons apporter notre modeste contribution aux travaux de cette commission en vue de réformer l'accès à l'information. Je passe donc la parole à M. Fortin, qui va faire la première partie de la présentation du mémoire.

M. Fortin (Maurice): Alors, bonjour, tout le monde. On va résumer le mémoire en six morceaux, si vous voulez, de sorte qu'on pourra, après ça, à la période de questions, répondre aux incompréhensions qui ont pu se glisser dans le rapport.

Alors, on va vous parler d'abord de l'exercice du droit d'association et de ses implications. Parce que, nous, on pense que, justement, l'information, c'est un des moyens pour des associations comme la nôtre de s'exprimer. On va vous parler des conditions qui sont préalables à la gestion de l'information. On va vous parler de l'accès aux documents administratifs, de l'accès aux données nominatives. On va vous dire un mot aussi de ce qu'on pense qu'est le propriétaire de l'information. Lorsqu'on parle de dépositaire d'information, de propriétaire d'information, bien, on dit: C'est deux choses, il faut bien faire attention pour ne pas traverser la ligne. On va vous résumer nos recommandations, les principales recommandations. Alors, dans la première partie... Moi, je vais faire la partie un, l'exercice du droit d'association, les conditions préalables. Après ça, Mme Jetté vous parlera de l'accès aux documents administratifs et de l'accès aux données nominatives.

Alors, la réalisation du mandat d'une association comme la nôtre, ça requiert deux types d'information. Il y a un premier type d'information qui sert à préparer les dossiers de nos membres, et puis finalement on va chercher cette information-là aussi bien sur Internet qu'en faisant des démarches auprès d'autres associations. Ce qu'on fait, c'est qu'on essaie de dégager des indicateurs, par exemple, dans le domaine de la finance, de l'économie, de la politique. Ce sont en général des renseignements qui ne sont pas nominatifs, qui sont non nominatifs.

Au fil des ans, on doit le dire, ces sources-là d'information ont augmenté considérablement, surtout en utilisant l'Internet. Mais, encore là, on s'aperçoit que, quand on fait une recherche sur Internet, à peu près 90 % de l'information, ce n'est pas bon, c'est des répétitions, c'est... enfin, c'est quelque chose qui ne vaut rien. Mais, si vous avez à lire 500 rapports, bien, pour dégager ce type de constatation, vous devez le faire. Mais il y a beaucoup de perte de temps dans l'accès à l'information.

Notre Association requiert également des renseignements à caractère nominatif. C'est d'ailleurs une des raisons pour laquelle on se présente devant vous aujourd'hui, là. Il s'agit de données que nos membres ont fournies à leur employeur à des fins administratives. C'est des informations qui servaient à leur rémunération, c'est des informations qui servaient aux promotions, etc. Alors, l'ancien employeur est demeuré dépositaire de cette information-là. Donc, nous sommes les mandants, on a donné une information, et puis il y a un mandataire, l'employeur, qui a reçu cette information.

L'accès à cette information plus pointue, qui est essentielle à l'étude d'un certain nombre de dossiers concernant nos membres, est très difficile. Ces données, évidemment, sont importantes parce qu'elles nous permettent de contacter les personnes. Dans le cas d'une entité... Dans le cas d'un regroupement comme l'Association des retraités d'Hydro-Québec, c'est d'autant plus important que les distances géographiques sont grandes et nos membres sont distribués dans l'ensemble de la province, puis les anciennes proximités d'emplois, bien, elles n'existent plus. Alors, notre seul moyen, c'est d'essayer de contacter les membres en leur adressant des messages. Bon, ça résume, en gros, là, le besoin en termes de regroupement de retraités.

Maintenant, on a tenu aussi... Étant donné qu'on a travaillé dans le domaine de la gestion de l'information puis dans le domaine de la gestion des données, on trouvait que, dans le rapport de la CAI, la Commission d'accès à l'information, on négligeait beaucoup tout ce qui est en amont, justement, de l'accès à l'information, tout ce qui prépare l'accès à l'information. Alors, nous, on dit: On ne peut pas traiter de l'accès aux documents puis aux renseignements personnels en ignorant les autres composantes de l'ensemble de la gestion de

l'information. On dit que, pour comprendre plusieurs problèmes reliés à l'accès, il faut avoir à l'esprit le fonctionnement de toutes les étapes de la gestion de l'information.

L'accès aux documents implique d'abord une volonté de préserver les traces des décisions qui ont été prises dans une organisation. Cette préservation doit, à notre avis, respecter à tout le moins les dispositions de la Loi sur les archives. Elle suppose ensuite l'existence d'une nomenclature logique de gestion des documentations. Dans le meilleur des cas, les documents sont facilement repérables parce qu'ils sont classés selon un index normalisé, etc.

Maintenant, ça, c'est... il semble, en tous les cas, que ce soit le scénario d'une solution... d'une situation idéale, parce que, dans les faits, ce n'est pas ça qui se passe, souvent. La gestion des documents est souvent considérée comme une activité très secondaire. Alors, les coûts de localisation physique, etc., font en sorte que, lorsqu'une entreprise se réorganise, déménage, etc., d'édifice, souvent, l'information est perdue. Alors, ce qu'on a voulu souligner, c'est qu'il nous semblait qu'il manquait beaucoup... qu'on manquait beaucoup de moyens pour essayer d'attacher les principales phases de la gestion de l'information qui sont à l'origine de l'accès à l'information. Alors, comme je vois que le temps passe très vite, je vais passer à Mme Jetté la parole, pour continuer le résumé.

● *(14 h 10)* ●

Mme Jetté (Lucienne): Bonjour. Alors, l'accès... Enfin, nous avons pris connaissance, évidemment, par Internet du document qui a été préparé, là, *Une réforme de l'accès à l'information*, et plusieurs des recommandations qui sont dans ce document-là non seulement nous conviennent, mais on les appuie puis on aimerait que parfois ça aille un petit peu plus loin.

Dans le cas de l'accès aux documents détenus par les organismes publics, on souhaite particulièrement que l'article 37 soit amendé. Dans le rapport même de la CAI, on dit que cet article-là est employé à toutes les sauces et qu'il constitue un rempart légal au refus de communiquer des documents. Alors, pour nous, nous souhaitons que l'accès aux avis et aux recommandations ne soit plus limité par la règle d'échéance de 10 ans. Plusieurs autres recommandations... en fait, nous sommes en accord avec, de sorte que je ne répéterai pas les recommandations.

Et ça m'amène à parler de notre autre sujet, c'est que, dans l'article... la recommandation 27, on dit: «Afin de reconnaître un exercice complet du droit d'accès, un organisme public qui porte en appel une décision rendue par la Commission qui lui est défavorable devrait donc prendre en charge tous les frais judiciaires et extrajudiciaires de la personne physique à qui la Commission a donné raison.» Et, pour nous, là, cette expression-là, «la personne physique», c'est une embûche parce que, nous, nous ne sommes pas une personne physique, nous sommes une personne morale et, dans un cas où nous avons eu un litige avec Hydro-Québec, nous n'avons pas été reconnus comme étant capables d'avoir accès à de l'information, on a dû prendre un avocat, etc. Et c'est très coûteux, pour des associations, de pouvoir accéder à des documents en ayant pris un avocat, de telle sorte que ce sont, entre guillemets, les associations les plus favorisées ou celles qui ont des moyens qui peuvent se permettre ce genre de démarche là.

Et ça nous amène à l'aspect des renseignements personnels, qui est, je dirais, le coeur de notre mémoire. Évidemment, la loi, telle qu'elle est faite, elle vise à protéger l'accès aux informations nominatives. Mais, nous, comme association, nous représentons des employés ou des... enfin des ex-employés, des retraités qui nous demandent de les défendre. Ils sont membres de notre Association pour qu'on les défende. Et, quand on veut les défendre et qu'on aurait besoin d'information nominative sur les personnes, on se fait répondre que c'est une information qui est protégée par la loi et qu'on ne peut pas obtenir cette information-là.

Alors, exemple, si dans un dossier d'avantages sociaux on se fait demander: Combien y a-t-il... Mettons, on va voir un avocat qui nous dit: Combien y a-t-il de retraités chez vous qui sont visés par le problème que vous soulevez? On leur dit: On ne le sait pas. Pourquoi on ne le sait pas? Parce qu'on n'a pas l'information qui nous permet de savoir que M. Untel, Mme Unetelle qui habite à tel endroit fait partie du groupe qui a le problème. Donc, nous prétendons que le fait de ne pas pouvoir accéder à de l'information nominative de nos membres ou des gens qu'on représente nuit à notre action pour défendre les retraités.

Et, si je reviens sur le cas du recours collectif, dont vous avez sûrement entendu parler, dans le cas du recours collectif sur le régime de retraite, un juge a dit que, nous, l'Association provinciale des retraités d'Hydro-Québec, nous étions les représentants de l'ensemble des retraités d'Hydro-Québec, c'est-à-dire nos membres et des gens qui ne sont pas nos membres. Alors, comment pouvons-nous communiquer avec des gens qui ne sont pas nos membres et comment pouvons-nous les représenter si on ne peut pas les rejoindre, on ne peut pas même leur demander s'ils veulent se joindre à nous? Alors, on est liés, on est limités dans nos actions par cette difficulté d'avoir accès à cette information-là.

Et le fait que la FARQ a appuyé notre mémoire est très significatif, parce que, en parlant à des présidents d'autres associations de retraités, qui ne sont pas ici avec nous, mais ils nous disent en réunion: Nous autres non plus, on n'est pas capables de rejoindre les retraités de la compagnie XYZ, on n'est pas capables de communiquer avec eux, on ne sait pas qui a telle assurance ou tel...

Alors, au fond, on trouve qu'il y a une forme de discrimination, de la manière suivante, c'est que les syndicats, dans le cas qu'on vient de vivre à Hydro-Québec, les syndicats ont eu accès à de l'information nominative, un arbitre leur a donné... a ordonné à Hydro-Québec de leur fournir l'information, et, nous, par un avocat, on n'a pas pu obtenir l'information équivalente. De sorte que, d'un côté, on a les syndiqués et les syndicats, en fait, l'organisation syndicale qui a des possibilités d'accès à des informations auxquelles, nous, nous n'avons pas accès, et, d'une certaine manière, nous nous voyons un peu comme les syndicats des retraités, que, quand quelqu'un qui était un retraité... un employé prend sa retraite, le seul organisme qui peut le représenter, c'est notre Association.

Alors, c'est essentiellement, là, la toile de fond des recommandations qu'on fait pour demander que les

associations de retraités puissent avoir des droits particuliers pour obtenir de l'information à caractère nominatif.

Le Président (M. Cusano): Merci.

M. Fortin (Maurice): Alors, en ce qui a trait aux questions de responsabilité et du rôle de dépositaire des données, nous, il nous a semblé que le dépositaire des données souvent s'identifiait au propriétaire des données. Et ça fait une confusion qui peut occasionner une utilisation qui nous semble arbitraire puis même illégale des données. Alors, on se pose la question, on se dit si, nous, on ne peut pas accéder à l'information de nos membres et que le dépositaire, pour des raisons autres que des raisons de travail, utilise l'information pour contacter des gens, on se dit, bien, ça ne devrait pas être plus permis.

Il faudrait donc que la loi spécifie, il faudrait que ce soit très clair que le dépositaire des données, il a des restrictions lui aussi quant à l'utilisation des données. Parce qu'il ne faut pas se faire d'illusion il y a beaucoup de demandeurs d'utilisation de données nominatives, hein, il y a beaucoup de gens qui veulent l'accès aux données nominatives. On en reçoit, nous, des demandes, aussi et, dans nombre de cas, évidemment, on les refuse. On essaie de travailler avec l'employeur, quand c'est possible, pour faire en sorte que les gens soient sensibilisés au fait que, si, par exemple, il s'agit de — je vais vous donner un exemple très, très concret — un party de départ, bien, qu'on donne la possibilité que les gens aient... qu'on accède à l'information de ces gens-là. Et, par contre, on trouve que, de la façon dont c'est géré actuellement, le dépositaire des données a tellement de droits concernant l'accès à l'information que, dans tous les cas... — puis d'ailleurs je pense que ça a été mentionné dans le rapport de la Commission — il peut dire non dans nombre de situations sans avoir à justifier sa décision.

Dans le cas que Mme Jetté a mentionné, c'est un cas où on est dans la situation suivante. Nous avons, comme retraités, comme groupe de retraités, d'anciens syndiqués et d'anciens cadres, et les anciens syndiqués qui sont couverts par un grief, bien, les syndicats ont eu droit à accéder aux informations de ces gens-là, puis ils sont retraités. Donc, il y a une partie de notre population où les syndicats ont accès, puis, d'un autre côté, nous, on ne peut pas avoir ce type d'informations là.

Nous avons fait beaucoup de choses pour essayer de faire en sorte que la loi... enfin, l'esprit de la loi soit respecté, par exemple, de demander qu'on envoie un message aux gens qui sont partie à un problème quelconque, là, le problème qu'on avait, et que ce soit envoyé par l'employeur pour éviter justement qu'on communique des noms, étant donné qu'il est le dépositaire. Ça aussi, ça a été refusé. Alors, on se pose la question jusqu'où ça doit aller, ce type de protection là lorsque est visée, par exemple, la défense d'une cause commune, lorsque les gens nous le demandent.

Alors, je vois que l'heure est arrivée où il faut cesser notre présentation. Mais ce que je dois vous dire, c'est qu'il nous semble que nos recommandations sont assez explicites. Alors, c'est notre présentation.

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

• *(14 h 20)* •

Mme Courchesne: Merci beaucoup, M. le Président. Bonjour, madame, messieurs. En fait, merci d'être présents devant nous, mais merci surtout pour la qualité de votre mémoire. Je vous avoue que j'ai été et nous avons tous ici, de ce côté-ci de la table, été très impressionnés par l'aspect fouillé de votre mémoire. Je pense que vous y avez accordé beaucoup de sérieux, et on sent que vous avez bien argumenté chacune des positions que vous avez présentées devant nous. Je dois vous dire qu'il y a un certain nombre de questions qui se posent particulièrement — puis je vais aller rapidement — de façon assez pointue par rapport à l'ensemble des recommandations que vous nous faites.

D'abord, je voudrais juste, à titre de renseignement, pour me permettre d'aller plus loin... Ce que je comprends, c'est que vous avez besoin de deux types de données. Vous avez besoin de la liste de ceux qui prennent leur retraite, avec leurs coordonnées, pour être capables de les rejoindre. Et ce que je comprends, c'est que vous avez besoin de données plus précises ou spécifiques quant à leur dossier personnel, donc, j'imagine, des données comme leur salaire, leur nombre d'années de service, j'imagine. Est-ce que c'est dans le but de faire des études actuarielles ou... Quelle est à peu près... Je comprends que vous voulez défendre le droit des retraités, là, mais j'aimerais connaître un peu mieux la nature des renseignements que vous avez besoin.

M. Fortin (Maurice): Bien, prenez l'exemple qu'on mentionnait, là, puis c'est ça qui a déclenché, finalement, notre désir d'apparaître devant la commission, là, c'est... On a un conflit actuellement avec Hydro-Québec concernant une assurance vie collective. Et Hydro-Québec a changé les règles du jeu de cette assurance-là en augmentant les coûts d'une façon considérable. Alors, il y a un syndicat qui... c'est-à-dire il y a trois syndicats qui ont logé des griefs concernant cette situation-là. Et, comme Mme Jetté l'a mentionné, bien, ils ont eu accès à la liste, à l'identification des membres de l'assurance en question. Nous, qu'est-ce que c'est qu'on aurait besoin, c'est la même chose. On n'a pas besoin des salaires des individus, on n'a pas besoin... On a besoin d'identifier les individus, avec une adresse, d'abord, pour les contacter évidemment. Maintenant, en plus de ça, on veut savoir s'ils ont l'assurance en question.

Mme Courchesne: Ce que je comprends de votre mémoire et de votre présentation, c'est qu'au fond on est ici dans une problématique de représentativité. Ce que vous voulez, c'est de trouver la façon d'être reconnus représentatifs de l'ensemble des retraités. Parce que vous avez comparé à un syndicat. Alors, évidemment, c'est un peu comme si vous demandiez...

Une voix: ...formule Rand.

Mme Courchesne: ...la formule Rand des retraités d'Hydro-Québec, mais, ce que je comprends, des retraités d'autres associations. C'est un peu ça que je comprends dans votre mémoire. Parce que vous dites:

Les syndicats, eux, sont reconnus; parce qu'ils sont reconnus, ils ont droit d'avoir cette liste nominative, tandis que... ces renseignements nominatifs, tandis que, vous, bien, en fait, vous n'avez que les renseignements de ceux qui acceptent volontairement d'adhérer.

Mais ça m'apparaît, là, d'être, donc, une problématique, là, qui va au-delà de la Loi d'accès, là. C'est un peu ça, là. C'est évident que vous dites: Par la Loi d'accès, on a de la difficulté à représenter l'ensemble parce que, effectivement, c'est chaque personne qui doit être responsable de ses renseignements nominatifs. Mais est-ce que l'ensemble des membres... Il y a d'autres moyens de les rejoindre. Est-ce que l'ensemble des membres seraient aussi d'accord que vous, et des non-membres de votre Association, de ceux qui sont retraités mais qui ne sentent pas le besoin de faire partie d'une association? Vous voyez la différence très, très grande, par exemple, entre un syndicat reconnu de façon législative et une association de retraités, là.

M. Fortin (Maurice): Mais on ne veut pas avoir un statut de syndicat. Il faut bien se comprendre, là. C'est qu'on n'est qu'une association, et puis une association, bien, c'est fait pour quoi? Ça répond à des objectifs, hein, si les gens veulent s'associer. Alors, l'objectif premier de cette Association-là, c'était de représenter les membres pour défendre leurs intérêts, ce n'était pas pour faire des clubs de cartes, etc. Parce que la façon dont c'est organisé, il y a une organisation provinciale de l'Association et, dans chaque région, il y a une organisation qui est attachée à l'organisation provinciale. Alors, l'organisation provinciale, son rôle, là, c'est, dans des grands dossiers comme ça, de faire des représentations. Mais, si une association ne peut pas contacter ses membres parce qu'elle ne dispose pas...

Parce que, vous savez, entretenir une liste nominative, c'est quelque chose, hein, il faut le vivre, hein? Il y a des décès à chaque jour, il y a des nouveaux membres, etc. Alors, c'est important qu'il y ait une organisation pour faire ça. Nous, on reconnaît très bien qu'une entreprise comme... — là on parle d'Hydro-Québec, ça peut être n'importe quelle entreprise — que ce soit le détenteur de l'information. Et je peux vous dire qu'il y a certains comités de retraite... ou certains groupes de retraités, plutôt, dans d'autres entreprises qui s'entendent très bien avec les employeurs là-dessus. Parce que, dans le fond, c'est une question de volonté, hein? C'est ça.

Mme Courchesne: On s'entend là-dessus. Écoutez, comme le temps file, j'aurais d'autres questions. J'aimerais ça comprendre véritablement, là, la distinction que vous faites entre le détenteur de l'information puis le demandeur d'accès. Parce que, dans quelques cas, vous faites une distinction entre le détenteur d'information et, un peu, le responsable de l'accès. Où voyez-vous une différence entre les deux?

Mme Jetté (Lucienne): Le détenteur de l'information, c'est vraiment, à notre avis, là, l'institution. Mme X a donné des renseignements à l'institution ou l'entreprise XYZ pour que son salaire soit géré, pour qu'on puisse lui envoyer son chèque de paie à domicile, etc. Bon. Alors, c'est un peu comme impersonnel. Mais, quand on frappe à la porte de l'entreprise, on frappe chez quelqu'un, on ne frappe pas dans le vide. Et la personne ou les personnes qui sont responsables de fournir de l'information, qu'elle soit à caractère personnel ou à caractère, on pourrait dire, tantôt globale, là, des fois, c'est... on s'aperçoit que la personne, bien, elle dit: Non, ça n'existe pas, cette information-là, vous nous demandez des choses qui n'existent pas, ou vous demandez des choses... Ah, peut-être que ça a existé, mais c'est perdu, c'est... Bon. Et même, dans le cas d'Hydro-Québec, ils reconnaissent même dans le journal de l'entreprise qu'ils doivent faire une réforme pour éviter que, quand des commis changent de poste, l'information disparaisse. Donc, c'est comme deux étages, si on veut, dans l'accès.

Mme Courchesne: En fait, là où vous soulevez des questions assez fondamentales, à la lecture de votre mémoire. C'est que vous faites référence à la Loi sur les archives, et certains des problèmes que vous soulevez sont de l'application de la Loi sur les archives. Alors, c'est un peu comme si vous disiez qu'effectivement pour certains aspects, Hydro ne respectait pas cette loi-là. Est-ce que vous allez aussi loin que ça dans votre affirmation? Parce que, sur les calendriers de conservation, par exemple, sur le type de documents à conserver pendant x années... Est-ce que c'est vraiment ce lien-là que vous faites ou...

Mme Jetté (Lucienne): Non. On n'accuse pas Hydro-Québec de ne pas se conformer à la Loi sur les archives. Ce qu'on veut dire, c'est que toute la question de l'information, ce n'est pas juste dans la Loi sur l'accès que les choses se passent. Il y a des choses qui se passent dans la Loi sur les archives, il y a des choses qui se passent dans la Loi sur l'accès, il y a des choses qui se passent dans les systèmes informatiques chapeautés par les lois. Alors, tout ça, c'est un tout organique, et on n'est pas, disons, convaincus que tout ça est structuré de manière à favoriser l'accès par le citoyen individuel et par le citoyen associatif.

Parce que, pour nous, là, il y a comme deux catégories de clients, il y a la personne physique puis il y a une association. Et, dans le moment, qu'on soit un citoyen, une personne morale ou une personne physique, disons qu'on fait... Puis c'est peut-être pour ça qu'on a mis, là, comme première ligne dans notre résumé l'aspect convivial d'accès à l'information. Est-ce qu'il y a moyen d'avoir des outils qui permettent d'avoir un accès plus facile que celui qui existe aujourd'hui pour l'information? Là, je ne vous parle pas de l'information nominative, là, je vous parle de l'accès aux documents publics.

Mme Courchesne: Est-ce que vous allez jusqu'à dire que tel... La loi, telle qu'elle existe actuellement, ce que vous dites, au fond, c'est qu'elle favorise davantage l'individu que l'association. C'est un peu ça, l'objet de votre mémoire aujourd'hui. C'est ça?

Mme Jetté (Lucienne): Oui. Oui, oui, oui, oui.

Mme Courchesne: Bon. Je reviendrai, M. le Président. Merci.

Mme Jetté (Lucienne): Oui. Particulièrement en ce qui concerne, là, la défense des droits de nos membres. Oui.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. Je cède maintenant la parole au député de Chicoutimi.

M. Bédard: Merci, M. le Président. Alors, à vous trois, je vous salue bien bas. Vous représentez bien cette nouvelle force des jeunes retraités du Québec. Et c'est vrai, j'en connais plusieurs. Maintenant, comme les gens prennent leur retraite jeunes, alors, et on vit plus longtemps, donc, des fois, on a la moitié de notre vie encore à vivre. Alors, vous démontrez bien cet aspect-là que... Et vous êtes encore intéressés à l'ensemble... D'ailleurs, certaines recommandations traitent spécifiquement sur évidemment la vie de votre Association, mais vous traitez aussi plus largement de l'accès.

● *(14 h 30)* ●

Pour bien comprendre et là pour poursuivre un peu ce que vous disiez, vous dites «dans la défense des droits de nos membres», là, mais j'aimerais avoir peut-être quelques exemples qui illustreraient vraiment où vous avez été... où on a contrevenu, finalement où vous n'avez pas pu exercer, je vous dirais, ce mandat-là que vous avez de bien représenter vos membres, là, pour bien que je conceptualise vos représentations.

Mme Jetté (Lucienne): On peut vous donner l'exemple, là... Je vais continuer ce que M. Fortin a donné tantôt. Nous sommes dans un litige avec Hydro-Québec concernant un régime d'assurance. Ce régime d'assurance là, c'est un régime auquel participent des employés actifs et des retraités. Parmi les retraités, il y a des personnes qui sont membres de notre Association et des personnes qui ne sont pas membres de notre Association. Et, parmi les retraités, il y a des ex-non-syndiqués et des ex-syndiqués. Mais le régime est un régime universel, c'est le même régime pour tout le monde. Et les syndicats ont fait un grief, et, en raison de ce grief-là, les syndiqués et les retraités ex-syndiqués ont obtenu un maintien de leur prime. Donc, ces gens-là paient une prime inférieure à celle qui est payée par les retraités qui ne sont pas des ex-syndiqués. Bon. Alors, ça, la table est mise avec ça.

Et, nous, l'Association des retraités, nous prétendons que nous défendons les droits de tous les retraités adhérant à ce régime-là, qu'ils soient nos membres ou qu'ils ne soient pas nos membres, parce que c'est le même régime pour tout le monde. Sauf qu'il y a 2 200 quelques retraités qui ont cette assurance-là et il y en a 1 500 qui sont nos membres. Qui sont les 500 autres? On ne parvient pas à le savoir parce qu'on ne nous... On ne le sait pas. Ils sont des retraités, mais est-ce que ce sont les plus vieux, est-ce que ce sont les plus jeunes, est-ce que... On ne le sait pas.

M. Fortin (Maurice): Mais je vais rajouter quelque chose. Il y a plus que ça, c'est qu'on ne peut pas demander à une association de retraités qui n'est pas équipée avec un secrétariat à toute épreuve, là, puis avec des permanents, il faut bien le dire, d'entretenir un système de données, à moins qu'il en ait le mandat puis que, là, les membres paient pour. Sans ça, là, c'est impossible de penser que les associations de retraités vont monter des fichiers de données.

Alors, la question qui se pose, dans le fond, est très simple, à mon avis. C'est qu'on pourra peut-être dire que la Loi de l'accès touche une partie de cette question-là puis ne touche pas au reste, là, je ne sais pas, sauf que, dans le futur, ça va augmenter. Là, on parle de 2 200 personnes, un jour il y en aura peut-être 10 000, etc., hein? Vous avez lu, c'est un phénomène qui augmente, hein? Et la question qui se pose, c'est de savoir jusqu'où on peut avoir accès aux données concernant nos membres lorsque nos membres nous disent: Oui, on est d'accord.

Sauf que, pour leur faire dire oui, la règle, ce serait qu'on s'adresse à chaque personne pour qu'il y ait une autorisation. Mais c'est un cercle vicieux. On ne peut pas les contacter pour leur demander... Quand on les rencontre dans des réunions — on a fait des réunions à Québec, on en a fait à Rimouski, on en a fait dans les Laurentides, partout, il y a des gens de l'Hydro qui sont venus, en grande quantité — les gens nous demandent ça, sauf qu'on ne peut pas les contacter.

M. Bédard: Oui, mais, lorsque vous étiez syndiqué... ou vous étiez, plutôt, à l'emploi d'Hydro-Québec et peu importe dans quel statut, j'imagine que vous aviez cette préoccupation-là aussi, où les anciens retraités... les retraités, plutôt, à l'époque où vous ne l'étiez pas, avaient ces problématiques-là. Et là je me dis: Pourquoi on ne le regarde pas avec ceux qui sont là actuellement? Est-ce qu'il y a une formule qu'on peut appliquer ou une entente? Peut-être, avec des syndiqués, c'est peut-être plus facile. Avec les non-syndiqués, il y a peut-être une formule qui ferait en sorte que, quand les gens sont à l'emploi, à ce moment-là, ils savent qu'un jour ils seront syndiqués... plutôt, ils seront retraités, donc ils seront... Le problème, c'est qu'ils sont sans voix. Lorsque tu deviens retraité, tu es un peu sans voix, là. Alors, comment on pourrait arriver à cette formule-là? Moi, j'ai l'impression que c'est plus avec ceux qui travaillent actuellement, là.

M. Fortin (Maurice): Mais, moi, écoutez, je vais vous poser... Regardez, ce qu'on a vécu comme problème nous semblait très simple. On est allés devant la Commission d'accès puis on a dit: On voudrait avoir... On a expliqué notre situation. Puis on ne vous fournira pas toutes les transactions qu'on a faites avec la Commission d'accès parce que c'est frustrant. On vieillit pendant ce temps-là, je peux le dire.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Fortin (Maurice): Et alors, on se serait attendus, dans le fond, à ce qu'il y ait un rôle de conciliation. Parce que, moi, je pense que c'est juste une question... Dans ce domaine-là, là, il y a une question de bonne volonté. Et puis, s'il y avait eu un peu de conciliation, là, sans avocat puis sans ci... Parce qu'on a pris un avocat, puis ça a été très frustrant, ça aussi, parce qu'on a payé puis on a fait le dossier, tu sais. Alors là on se disait: Il doit y avoir un autre moyen pour s'entendre dans la vie, puis que ça ne coûte pas trop cher...

M. Bédard: Vous avez raison.

M. Fortin (Maurice): ...puis que le monde comprenne.

M. Bédard: Ce que vous souhaitez... Mais, à ce moment-là, vous avez eu des conciliations, mais... Est-ce qu'il y en a eu, de la conciliation? Il n'y a eu aucune conciliation, aucune...

M. Fortin (Maurice): Non.

M. Bédard: Avec l'employeur, avec...

M. Fortin (Maurice): Bien, il y a eu des échanges téléphoniques...

M. Compagnat (Robert): Bien, il y a eu des échanges avec l'employeur, mais, dans le fond, l'employeur nous dit: Je ne suis pas intéressé à vous aider à régler votre problème. Parce que le problème, c'est avec lui qu'on l'a. Il est le dépositaire de l'information puis il se considère aussi le propriétaire.

M. Fortin (Maurice): Mais, non seulement ça, il y a un troisième morceau, il est juge et partie dans ce cas-là. Parce que, s'il ne te donne pas l'information, tu ne peux pas contacter tes membres, donc tu ne peux pas revenir contre lui...

M. Bédard: Mais, en même temps, lui...

M. Fortin (Maurice): ...tu ne peux plus parler à tes membres.

M. Bédard: Mais, vous savez, puis sans vouloir défendre Hydro-Québec, là, je ne les connais pas un à un, mais, en même temps, lui, il doit veiller à l'application de la loi et il se préserve aussi de tout recours, de toute personne qui pourrait dire: Vous avez donné des informations qui me sont personnelles, et, moi, je ne voulais pas être ni membre, ou peu importe, puis vous n'avez pas à communiquer quelque information que ce soit par rapport à... J'imagine que c'est ça qu'ils invoquent d'ailleurs.

M. Fortin (Maurice): Écoutez, ils ont joué la loi au bout. Alors, si vous voulez savoir la capacité de la loi pour résoudre ce problème-là, c'est ça, parce qu'ils ont joué la loi au bout. Ils ont bien fait leur travail dans l'esprit de la loi.

M. Compagnat (Robert): Dans ce cas-là, ils ont été très catholiques puis, dans d'autres cas, ils le sont moins.

M. Bédard: Est-ce que vous pensez que votre problème est plus un domaine... relève plus... Parce que, là, vous m'avez dit le problème des retraités, entre autres, où les anciens syndiqués, eux, le problème s'est réglé. Il y a une solidarité qui s'est exprimée. Je comprends que c'étaient ceux qui n'étaient pas syndiqués, donc souvent le personnel autre, cadre, qui n'a pas fait l'objet de l'entente?

Mme Jetté (Lucienne): Bien, je ne pense pas que c'est simplement une solidarité, je pense que c'est une application du Code du travail, là, qui a joué, là. Bon. Mais, en fait, paraît-il qu'il y a une clause qui fait que le syndicat peut défendre des retraités dans certains cas. En tout cas, je ne veux pas m'aventurer, là, dans les questions de relations de travail, mais il reste que certains retraités ex-syndiqués ont eu un maintien de leur cotisation comme les employés actifs, mais... Un autre exemple...

M. Bédard: Donc, exactement le même régime pour tout le monde, pareil.

Mme Jetté (Lucienne): Oui, oui, oui, il n'y a qu'un... C'est le même régime. C'est le même régime, mais, jusqu'à la... en 2000, 1999, tout le monde payait la même prime. Bon. Et là il y a eu une décision qui a été prise, et les retraités ont vu leur prime majorée de manière sensible, et, après dépôt du grief, bien là les anciens syndiqués ont eu un maintien de leur prime.

Mais, pour répondre à votre question de tantôt sur des exemples, on peut donner un autre exemple, et ce n'est pas un exemple où on est uniques à avoir ce problème-là. On aimerait, comme association, avoir le nom des nouveaux retraités. Vous savez que la loi n° 102, la loi n° 102, qui nous régit, là, dans le domaine des fonds de pension, prévoit maintenant que, sur l'avis de cotisation, on doit indiquer aux retraités qu'il existe une association, quand elle existe: Et voici les coordonnées de l'association. Bon. Alors ça, c'est bien. C'est quelque chose qui n'existait pas avant. Mais c'est souvent noyé, là, dans un document très, très complexe, écrit tout petit, là.

Et, nous, on aimerait, et d'autres associations nous disent la même chose, on aimerait avoir les noms des nouveaux retraités pour pouvoir communiquer avec eux, parce qu'il n'est pas certain, même si on ne veut pas accuser personne puis dire que le travail ne se fait pas, il n'est pas certain que la personne qui prend sa retraite est informée au moment de sa retraite de l'existence d'une association. Et, bon, les gens sont répartis, n'oublions pas que, dans notre cas, c'est à travers le Québec, et ce n'est pas sûr que quelqu'un apprend, en prenant sa retraite, qu'il y a une association qui existe. Et on sait que, si on ne devient pas membre rapidement après la retraite...

Une voix: ...

Mme Jetté (Lucienne): ...oui, c'est ça, on a manqué notre coup ni plus ni moins, là. Bon. Alors, on a intérêt à aller recruter les membres, les nouveaux retraités dès leur prise de retraite.

M. Bédard: Mais pourquoi, pour ça, vous ne faites pas... Souvent, dans les grandes organisations, il y a des cours de préparation à la retraite — comme il y en a au mariage, je vous dirais — puis les gens...

Des voix: Ha, ha, ha!

● *(14 h 40)* ●

M. Bédard: Je ne sais pas si c'est meilleur pour la retraite ou le mariage. Et souvent ça dure sur une

période d'un an, et les gens ont accès, bon, par exemple, où en sont leur REER et même sur l'ensemble, même au niveau personnel. Est-ce que vous incluez dans ces...

Mme Jetté (Lucienne): Bon. Bien, d'abord, il faut dire qu'Hydro-Québec, qui est une compagnie qui a fait preuve de beaucoup d'innovation dans ce domaine-là, la pratique a été, je ne sais pas si c'est encore ça, mais elle a été longtemps de faire la préparation à la retraite longtemps à l'avance, de manière à ce que les gens soient préparés à un changement de vie. On ne les prépare pas la semaine avant de partir puis là on dit: Bon, bien, voici, là, puis achète-toi un Winnebago puis prends... va-t'en en Floride. Bon. Au contraire, la philosophie, c'était que ça se prépare de longue date.

Et, dans certains cas, les gens prennent le cours de préparation à la retraite des années à l'avance. Donc, quand vient le temps de prendre la retraite, même si on leur a parlé de l'Association, ce n'est pas sûr qu'ils s'en rappellent. La personne qui est venue leur parler, elle ne travaille plus là, elle est morte, elle est partie, en tout cas, de sorte que c'est quand ça se passe qu'on doit avoir ramassé l'information puis agir. Dans le moment, on a une entente où Hydro-Québec transmet à la personne qui part, là, un petit porte-folio pour lui annoncer la prise de retraite. Mais on n'est pas certains que ça se fait tout le temps puis on n'est pas sûrs que... Des fois, un petit rappel, ça ne ferait pas de tort, ça pourrait aider.

Le Président (M. Cusano): Merci. Merci, Mme Jetté. Je dois maintenant céder la parole à Mme la députée de Bellechasse.

Mme Vien: Merci, M. le Président. Madame, messieurs, bienvenue et merci de votre temps accordé à cette commission cet après-midi. J'aimerais revenir sur ce que disait mon collègue le député de Chicoutimi, justement sur cet aspect-là de toute cette information qui serait... qui partirait depuis Hydro-Québec pour s'en aller chez vous.

Moi, je me questionne encore sur cette information qui est donnée, qui est véhiculée comme ça, sans que la personne dont les informations circulent sur elle-même soit mise au courant. Une fois que ce serait fait ou que ça pourrait être fait, qu'est-ce que vous feriez, vous, par exemple, pour vous assurer qu'une personne vous donne son consentement pour que vous puissiez utiliser ces informations-là?

M. Fortin (Maurice): Oui, mais, regardez, c'est ça, c'est que le prérequis, c'est qu'il faut être capable de contacter la personne. Il faut avoir son consentement, hein, c'est ça, la règle. La règle, dans le fond, c'est, si quelqu'un veut avoir de l'information nominative d'une personne, la règle, là, elle est très simple, c'est que la personne, le mandant qui a confié l'information dit: Oui, je suis d'accord. Comment faire ça? Comment rendre ça possible? C'est ça, notre problème. Quel moyen qui peut être utilisé pour faire ça? Parce que, lorsque la personne vous dit: Moi, je serais d'accord pour recevoir... pour que vous utilisiez mon information, là, sauf que cette personne-là, qui nous dit ça, là, qui nous identifie cette possibilité-là, mais on peut lui faire signer une carte, puis l'envoyer à l'employeur, puis dire: Bien, l'employeur, donne-nous l'information, sauf que, si vous avez 2 000 personnes puis qu'il y en a qui sont aux quatre coins de la province, comment vous faites ça?

Mme Vien: Vous avez combien... Allez-y.

M. Fortin (Maurice): Même si les gens vous disent, là: Bon, on serait prêts à ce que vous ayez ce type d'information là pour la démarche... Parce que c'est tout le temps ponctuel, ça, il ne faut pas se leurrer, là.

Mme Vien: Vous avez... Il y a combien de personnes qui prennent, grosso modo, leur retraite, annuellement, à Hydro-Québec?

M. Fortin (Maurice): Ah, je ne le sais plus maintenant comment c'est. Parce que c'est moi qui m'occupais du système de retraite à Hydro. Dans les bonnes années, là, lorsqu'il y a eu beaucoup de retraites de prises, ça a été... ça allait... c'était plus que 1 000.

Mme Vien: 1 000 par année, oui? Ah oui!

M. Fortin (Maurice): Ah, plus que 1 000 par année. Maintenant, je ne le sais pas, là, parce qu'il y a eu beaucoup, justement, de programmes de départs. Alors là il y a une autre phase qui se vit et, dans le temps de phase comme ça, bien là le nombre de départs diminue beaucoup.

Mme Vien: Vous savez, monsieur... Excusez-moi, monsieur...

M. Fortin (Maurice): Fortin.

Mme Vien: Fortin. Vous savez, dans les écoles, souvent c'est un peu le problème qu'ils ont, les universités aussi, hein, les anciens collèges qu'on a fréquentés, de retracer finalement ces anciens étudiants et étudiantes-là, justement pour les rejoindre, voir un peu où est-ce qu'ils en sont rendus dans leur cheminement, dans leur carrière, etc. Et on voit aussi qu'ils utilisent... Soit pour un conventum, par exemple, ils vont utiliser les journaux, ils vont utiliser les bulletins, ils vont demander à ceux et celles avec lesquels ils sont en contact, bon, de contacter les anciens et les anciennes. Est-ce que ce sont des moyens que vous utilisez, auxquels vous avez accès actuellement pour justement pallier ces difficultés que vous rencontrez?

Mme Jetté (Lucienne): Mais, d'abord, actuellement, dans le régime de retraite d'Hydro-Québec, il y a environ, environ, 10 000 prestataires de rentes. Il y a 6 300 retraités qui font partie de notre Association. Les retraités... les prestataires de rentes, c'est soit des ex-employés soit essentiellement des veuves. Bon.

Une voix: Ou veufs.

Mme Jetté (Lucienne): Ou veufs, mais c'est surtout des veuves. Bon. Alors, évidemment qu'Hydro-Québec, là, sait très bien qui sont les 10 000 prestataires, elle leur envoie un chèque à tous les 15 jours. Donc, c'est connu, ça. Bon. Maintenant, nous, nous

savons qui sont les nouveaux retraités qui sont nos membres, mais les autres qui ne sont pas nos membres, pour x, y, z raison, on n'a pas de moyen facile puis, je dirais, même difficile de les rejoindre.

M. Fortin (Maurice): Oui, puis il y a toute la question de l'entretien dans le temps. Vous pouvez avoir un nouveau retraité, on nous l'identifie, mais, au bout de cinq ans, il a quitté la maison familiale, il s'est acheté un condo, il a changé d'adresse, donc ses données de base sont changées. Nous, pour entretenir un fichier comme ça, on essaie de le faire, remarquez, on ne se le cachera pas, mais c'est mission impossible. C'est très, très difficile parce qu'il arrive des changements journaliers, hein, dans ce domaine-là, au niveau des fichiers d'information.

Alors, vous donnez l'exemple de, je ne sais pas, l'université qui veut contacter ses anciens membres, je peux vous en parler, j'en reçois de partout, là, j'ai été dans quelques universités, sauf que je m'aperçois aussi qu'ils en envoient à des gens qui sont décédés depuis longtemps puis etc. — ils doivent avoir une liste terrible — puis ils ont de la difficulté évidemment à contacter les gens parce qu'il n'y a pas d'entretien qui se fait là-dessus. Alors, c'est un exemple.

Mme Vien: Mais vous reconnaissez, en même temps, qu'Hydro-Québec suit peut-être à la lettre la loi mais qu'elle remplit ce qu'elle attend d'elle, la loi, justement.

Mme Jetté (Lucienne): Mais le problème, c'est qu'on veut d'autre chose. On est ici pour vous dire qu'on veut d'autre chose.

Mme Vien: Oui, oui, je comprends, madame. Je comprends très bien. Est-ce que j'ai encore...

Le Président (M. Cusano): Oui, oui.

Mme Vien: Une petite question. Vous parlez, dans votre mémoire, d'un outil pédagogique — on en a très peu parlé — pour les utilisateurs, également pour les détenteurs des informations. À quoi vous faites référence, exactement? À quoi ça pourrait servir, idéalement?

M. Fortin (Maurice): Écoutez, ce n'est pas compliqué, c'est, lorsqu'on a commencé à faire l'analyse des documents qui ont été publiés par la CAI — je ne sais pas s'il y a des gens de la CAI ici, là, mais, en tous les cas, je le dis — c'est qu'on a trouvé très difficile la façon dont c'était fait, d'une part, puis, d'autre part, on se disait: Là, on parle de l'accès à l'information, mais, d'un autre côté, on sait que le problème, il déborde l'accès, alors, pour le citoyen, là, hein, qui veut accéder à des choses puis il voudrait savoir... Par exemple, on peut ouvrir l'accès à un document, mais, si le document a été détruit, si on n'a pas pris, dans d'autres lois ou autres réglementations, les mesures nécessaires pour que les documents soient conservés, ça ne donne rien au bout de la ligne. On a vécu une situation comme ça dans le passé, où il y a des documents qui n'ont pas été déposés devant un arbitre, puis ce sont des documents qui étaient très importants.

Alors, on peut accéder à de l'information, mais encore faut-il que les documents soient là. Et c'est pour ça qu'on se disait, quand on lisait ça, on se disait: Bien, ça aurait été facile, là, il nous semble que ce serait facile puis qu'il y aurait un effort... D'ailleurs, la CAI en parle, hein, d'un effort pédagogique à faire dans le domaine. Ils ont surtout parlé, évidemment, du secteur de l'informatique, parce que, c'est sûr, dans le domaine informatique, il y a quelque chose, hein, il faut former les gens à ça, puis à la sécurité de l'information, puis tout ça. Puis ça, c'est bien fait, dans le document de la CAI, moi, j'ai trouvé ça très bien fait. Sauf qu'il y a toute l'autre partie où ça se rattache ensemble. Un document, lorsqu'il est né, il doit être conservé, parce qu'il faut qu'il soit conservé pour qu'il y ait accès. Donc, il faut qu'il y ait des catégories, etc. Ce ne serait pas facile... Il me semble que ce ne serait pas difficile, plutôt, pédagogiquement, d'illustrer ça une situation de document...

● *(14 h 50)* ●

Je regardais dans *La Presse*, avant-hier, là, ils montraient comment ils saisissent une nouvelle à telle heure, puis qu'elle passe sur tel bureau à telle heure, puis qu'elle est vérifiée à telle autre heure, puis là tu as un suivi du développement de l'information, hein, puis de l'article que, toi, tu as lu dans le journal, que tu as entendu à la radio, d'un premier côté. Puis c'était très bien fait sur le plan pédagogique. Les gens qui lisaient ça, ils disaient: Aïe! c'est bon, ça, c'est bon. Pourquoi on n'est pas capable de faire pareil? Ça ne coûterait pas cher, pas besoin de modifier la loi pour ça. Il devrait y avoir un effort de fait. Puis, si les gens sont embêtés, moi, j'ai une proposition à leur faire: on va aller travailler bénévolement pour les aider puis on va leur donner des maudites bonnes idées.

Le Président (M. Cusano): Merci. Je cède maintenant la parole au député de Marguerite-D'Youville.

M. Moreau: Merci, M. le Président. Alors, Mme Jetté, MM. Fortin et Compagnat, à mon tour de vous souhaiter la bienvenue. Moi, je vais me faire... Vous en avez parlé avec beaucoup de réserve, des avocats, je vais me faire l'avocat du diable un petit peu. Et j'ai pris des notes et les chiffres que vous nous donniez, Mme Jetté, où vous dites, bon: Hydro-Québec envoie des chèques à, à peu près, 10 000 retraités, vous représentez 6 300 personnes, ça veut dire qu'il y en a 3 700, là, qui ne sont pas représentés par votre Association. Comment fait-on... Et, dans votre mémoire, vous en parlez à la page 8, il y a un titre qui s'appelle *L'équilibre entre l'accès et la protection de la confidentialité*. On peut penser que, dans les 3 700 quelques personnes qu'il y a là, il y en a plusieurs qui connaissent l'existence de votre Association mais qui ne souhaitent pas y adhérer.

Et je vais vous faire un parallèle. Vous avez sans doute tous reçu dans vos courriers respectifs des demandes d'abonnement à des magazines. Puis on se demande bien comment ces demandes d'abonnement là peuvent rentrer chez soi. Ce sont des listes qui circulent. Comment fait-on pour protéger la confidentialité des informations d'un retraité qui s'en va chez lui parfaitement heureux et qui ne veut pas faire partie de l'Association? Et ne pourrait-on pas croire que, à l'heure

actuelle, ceux qui ne font pas partie de l'Association, ce n'est pas parce qu'ils en ignorent l'existence mais parce qu'ils ont choisi de ne pas le faire? Et je vous dis ça en toute amitié, là, je n'ai pas de...

Mme Jetté (Lucienne): Oui, oui, je me sens bien amicale, là, pour vous répondre aussi. Alors, justement, nous ne savons pas qui n'est pas membre et nous soupçonnons que ce sont probablement les plus âgés et les veuves. C'est notre hypothèse. Et, à ce moment-là, si ce sont les plus âgés, peut-être que, leurs droits, ils ne peuvent pas les faire reconnaître parce qu'ils sont dans un centre d'accueil et puis, bon, ils ne sont plus en mesure de participer à une vie associative. Mais, justement, pour pouvoir répondre à la question que vous nous posez, nous avons posé la question à Hydro-Québec, on a dit: Est-ce qu'on pourrait avoir non pas une liste, mais un tableau qui dirait la répartition par âge, et par sexe, et par type de prestations des retraités et de nos membres? Là, on saurait qui n'est pas membre et on pourrait faire les hypothèses que, par exemple, c'est certain que, si les non-membres sont principalement des veuves de retraités, bien, à ce moment-là, il y a plusieurs dossiers où elles ne sont pas concernées du tout, de sorte qu'on n'a pas à les solliciter pour des défenses de droits qu'elles n'ont pas. Bon.

Mais, à cette question-là, qui était une question pour des données d'ensemble qui répond un peu à la question que vous avez posée tantôt, on nous a dit: Non, non, on ne peut pas vous répondre à ça, on ne répond pas à ça. Donc, pourquoi les 3 000 quelques ne sont pas membres? Bien, je ne peux pas vous le dire. Peut-être qu'il y en a sans doute un certain nombre, là, qui, de bon aloi, décident qu'ils ne veulent pas être dans l'Association, mais on ne peut pas dire pourquoi puis on ne peut pas dire qui. Donc, comme on ne peut pas dire qui, ça ne nous aide pas à répondre pourquoi.

Le Président (M. Cusano): Merci beaucoup, Mme Jetté, M. Fortin et M. Compagnat. Je vous remercie pour votre présentation, un sujet extrêmement intéressant. Je vous remercie au nom de mes collègues.

Et je demanderais, à ce moment-ci, au prochain groupe de bien vouloir prendre place. Il s'agit de l'Association des fondations d'établissements de santé du Québec.

Association des fondations d'établissements de santé du Québec (AFESAQ)

Le Président (M. Cusano): Bonjour, messieurs. Pour les fins du *Journal des débats*, j'aimerais bien demander à nos invités de s'identifier.

M. Béland (Claude): Alors, avec plaisir, M. le Président. D'abord, je me présente, je suis ici en ma qualité de président de l'Association des fondations des établissements de santé du Québec, ce qu'on appelle l'AFESAQ; à ma droite, M. Denis Rhéaume, qui est président du conseil d'administration de l'Association des fondations d'établissements de santé du Québec et qui est aussi directeur général de la fondation du Centre hospitalier universitaire de Québec, du CHUQ; à ma gauche, M. Roland Granger, directeur général de l'Association des fondations des établissements de santé du Québec; et, à sa gauche, M. Marc Weinstein, directeur du développement et des affaires juridiques de la Fondation universitaire de santé de l'Université McGill; et, à l'extrême droite, Me Raymond Doray, qui est conseiller juridique.

Le Président (M. Cusano): Merci, M. Béland. M. Béland, vous êtes certainement une personne qui a connu cette salle à plusieurs occasions, vous connaissez nos règlements, mais il faut que je vous les rappelle quand même. Vous avez une période de 20 minutes pour faire votre présentation, une période maximale de 20 minutes, et, suite à la représentation, il y aura un échange avec des membres de la commission. Alors, vous avez la parole.

M. Béland (Claude): Alors, merci bien, M. le Président. D'abord, je veux vous remercier de nous permettre de vous présenter un point de vue qui semble important à notre Association. Vous savez, l'AFESAQ regroupe 75 % des centres hospitaliers du Québec et, en plus, plusieurs fondations des autres établissements de santé, comme les CLSC, CHSLD, les centres de réadaptation.

Notre Association, elle a pour but de mettre en commun l'expertise développée dans le domaine des levées de fonds. J'allais dire, c'est un peu le modèle du Mouvement Desjardins: des petites entités avec des grandes qui s'entraident, qui partagent l'expertise, les grandes venant à l'aide des plus petites. Donc, c'est aussi de favoriser la formation des bénévoles et le perfectionnement des professionnels et finalement c'est de voir au respect, par ses membres, de règles d'éthique rigoureuses assurant au public l'intégrité de la gestion de fonds recueillis de même que le respect de la vie privée des personnes sollicitées.

Et vous savez aussi probablement que les fondations contribuent de manière marquée au financement du régime de santé au Québec et plus particulièrement à l'achat d'équipement de pointe, à la recherche et au financement de projets tels que les unités de soins palliatifs. En 2002, on estime que la contribution des fondations à l'amélioration des soins de santé a été de l'ordre de 160 millions de dollars. C'est un chiffre certainement impressionnant, mais les fondations croient qu'elles pourraient faire davantage si elles étaient libérées de certaines contraintes légales qui les empêchent de solliciter directement ceux et celles qui sont le plus en mesure d'apprécier les services rendus par les établissements de santé, c'est-à-dire l'ensemble des bénéficiaires des soins de santé.

● *(15 heures)* ●

L'Association que nous représentons soumet qu'en effet deux facteurs peuvent contribuer à augmenter la contribution des fondations à l'amélioration des soins de santé. D'une part, développer la culture philanthropique au Québec. Cette culture, vous le savez, est récente chez nous et elle doit absolument être développée, et on pense qu'elle peut être développée d'une part par une éducation adéquate et par des campagnes de publicité massives sur ce sujet-là. Mais, et c'est ce qui explique notre présence devant vous, c'est qu'elle peut aussi se développer, cette culture, par une

sollicitation individuelle et directe, par un contact personnalisé. Et ce n'est pas qu'on invente ça aujourd'hui, là, c'est que, selon les études et les statistiques en matière de philanthropie, vous savez qu'il existe même des chaires sur la philanthropie, alors les études qui sont faites dans ces endroits-là démontrent que la sollicitation directe est sans aucun doute le moyen le plus efficace et le plus performant.

D'ailleurs, le moyen est si efficace qu'il est d'ailleurs permis dans toutes les provinces canadiennes. Bien que, dans toutes les provinces canadiennes, à l'exception de l'Île-du-Prince-Édouard, des législations ont été adoptées sur la protection des renseignements personnels applicables aux organismes du secteur public, cela n'empêche pas, à notre connaissance, que... ces législations n'empêchent pas les organismes privés sans but lucratif qui procèdent à des sollicitations de fonds pour les hôpitaux de recevoir les listes d'usagers et de contacter directement ces usagers. Les établissements de santé peuvent donc, en vertu de ces lois-là, fournir aux fondations les noms, les adresses et les numéros de téléphone des usagers, et ce, sans leur consentement, sans le consentement des usagers.

Bien entendu, il n'y a pas d'ambiguïté là-dessus, il s'agit uniquement des noms, des adresses et des numéros de téléphone. Il ne s'agit pas évidemment de communiquer la moindre information relative au dossier médical du patient. Mais, même là, les établissements de santé, dans les autres provinces, en tous les cas, excluent de la liste certaines catégories de patients comme, par exemple, les noms de ceux qui souffrent de maladie mentale ou encore les gens qui sont aux soins palliatifs ou en phase terminale. Dans notre mémoire, vous allez trouver d'une façon beaucoup plus exhaustive les références aux diverses lois des provinces canadiennes sur ce sujet-là.

Je le répète, ici, au Québec, malheureusement, les fondations ne peuvent pas, elles sont empêchées de recevoir les informations nécessaires pour qu'elles puissent s'adresser directement à un groupe de personnes, les usagers, qui, sur le plan de la philanthropie en matière de santé, sont, pour les fondations évidemment, un groupe privilégié. Les études et les expériences révèlent que les individus qui ont eu une première expérience positive avec une organisation qui vise à assurer le bien-être de la population désirent généralement la soutenir financièrement, mais, c'est prouvé, c'est en autant évidemment qu'on s'adresse à eux directement. Les programmes de sollicitation des usagers reconnaissants sont au coeur même de la philanthropie des soins de santé.

Ces situations juridiques différentes entre le Québec et les autres provinces canadiennes expliquent sans doute en partie ce que révèle brutalement une enquête qui a été faite, qu'on appelle l'enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation. Cette enquête révèle que le Québec est au dernier rang canadien en matière de philanthropie. Alors que le montant moyen des dons annuels au Canada a été de 239 $ en 1997 et qu'il est maintenant de 250 $... c'est-à-dire en l'an 2000, au Québec, le don moyen a été de 127 $ — pas 239 $, de 127 $ — en 1997, et il n'est pas en croissance, il a régressé, en l'an 2000, à 117 $. Et, si on regarde les organismes de santé, les organismes de santé ont reçu, au Canada, en l'an 2000, 963 millions de dollars. 16 % de ces dons ont été enregistrés au Québec, alors que cette province représente, vous le savez, plus de 23 % de la population canadienne.

Or, ici, au Québec, depuis quelques années, la Commission d'accès à l'information est d'avis que la Loi sur l'accès interdit aux établissements de santé et de services sociaux de communiquer cette liste à leur fondation. Elle leur interdit même d'agir à titre d'agent expéditeur habilité à expédier au nom de la fondation une lettre de sollicitation aux usagers. Pour la Commission, deux seuls moyens de sollicitation sont désormais permis. Premièrement, obtenir le consentement formel des usagers à ce que leurs identité et coordonnées puissent être communiquées à la fondation, ce qui est très difficile à obtenir alors que les patients sont hospitalisés. D'ailleurs, ça ferait l'effet inverse s'il fallait que, quand quelqu'un rentre à l'hôpital, à l'urgence ou ailleurs, on lui dise: Est-ce que tu acceptes d'être sollicité pour un don? Il dirait oui, probablement apeuré, et ça ferait l'effet contraire que la loi recherche. Ou la Commission nous dit: Bien, il faut remettre à l'usager une brochure l'invitant à faire un don. Or, l'expérience démontre que seulement 6 % des personnes signent un formulaire de consentement préalable, ce qui fait en sorte que plus de 90 % des usagers ne peuvent être sollicités. Et, pour ce qui est de la distribution des brochures, les résultats sont à peu près nuls.

Tenant compte qu'il s'agit d'une sollicitation par un organisme public, dans l'intérêt public et qu'il ne s'agit pas d'une sollicitation commerciale par un organisme privé profitable à des intérêts privés, étant donné qu'il ne s'agit pas d'une opération commerciale ou marchande mais qu'il s'agit d'une opération visant à développer la culture philanthropique des citoyens et des citoyennes, il nous semble à nous qu'il y a lieu de distinguer entre les corporations à fins commerciales et les corporations sans but lucratif à fins philanthropiques, ce que la loi ne fait pas.

Actuellement, en dépit du fait qu'elle soit des corporations sans but lucratif, les fondations d'hôpitaux constituent, au sens de la loi ou au sens du Code civil, des entreprises au même titre que toutes les autres entreprises assujetties à la loi sur le secteur privé. Et cette loi impose aux entreprises en général des règles directement inspirées du code de conduite de l'Association canadienne de marketing direct, et ces lois ou ces règles ont été conçues essentiellement pour des entreprises qui procèdent à de la sollicitation commerciale. Je pense qu'il y a là matière à faire certaines distinctions.

Dans les circonstances, nous croyons qu'il y a lieu de corriger cette situation juridique qui limite le travail et le potentiel des fondations d'établissements de santé. À notre avis, la situation juridique actuelle doit être revue afin de permettre aux fondations d'établissements de santé de contribuer davantage à l'amélioration des soins de santé dans les hôpitaux, ce qui est d'ailleurs notre voeu le plus cher. C'est pourquoi, dans notre mémoire, vous trouverez des recommandations, une recommandation que la Loi sur l'accès soit modifiée de façon à permettre aux établissements de santé et de services sociaux de communiquer à leur fondation la liste des noms, adresses et numéros de téléphone des

usagers. Elle souhaite aussi que la loi sur le secteur privé soit modifiée pour faire la distinction dont je vous parlais tout à l'heure. Et, en même temps, il faut souligner le fait que cela ne signifie pas que les fondations et les établissements de santé ne désirent plus se soumettre à des règles d'éthique et de déontologie. Au contraire, puisqu'elles sont maintenant formées en association, les fondations, aux fins de recevoir les listes d'usagers, sont disposées à adopter un code d'éthique et de déontologie prévoyant les méthodes de sollicitation, les moyens offerts aux usagers pour exercer leur droit de retrait de la liste de sollicitation et les règles de transparence financière applicables à la fondation.

En terminant, je pense qu'il convient de simplement vous dire que les fondations sont non seulement des corporations sans but lucratif, mais que le conseil d'administration, que les membres de leur conseil d'administration sont tous des bénévoles qui n'ont d'autre but et objectif que de travailler à l'intérêt public et à l'amélioration du financement des soins de santé au Québec, et nous pensons que les amendements que nous proposons aux lois existantes seraient de nature à aller dans ce sens-là. Alors, voilà, M. le Président.

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

Mme Courchesne: Merci, M. le Président. Messieurs, M. Béland, merci d'être devant nous aujourd'hui. Merci aussi de l'éloquence de vos propos, M. Béland. On connaît... je connais moins vos collègues, mais je sais que, dans votre longue et fructueuse carrière, vous avez été un de ceux au Québec qui avez parcouru sans relâche pour justement récolter des fonds dans des causes qui vous tenaient très à coeur. Et je voudrais dire d'emblée que, très certainement, sans égard aux questions que je vous poserai, j'ai beaucoup, beaucoup de respect pour les gens comme vous qui, avec patience, détermination, énergie, recueillez des fonds pour des causes qui sont extrêmement importantes pour le Québec.

● *(15 h 10)* ●

Et, à cet égard-là, ma première question... Bien qu'on reconnaisse tous l'importance du secteur de la santé, notre gouvernement en a même fait une priorité, donc ce n'est pas peu dire... Alors, si je comprends bien, vous profitez bien de l'occasion. Cela dit... Et on sait que, dans bien des secteurs de notre société, les besoins sont de plus en plus grands, les besoins sont de plus en plus importants. Ma question, c'est: Moi, je veux bien, la santé, mais, au fond, est-ce que vous ne mettez pas le législateur face à un choix, en termes de collecte de dons, de sollicitation? Pourquoi pas l'éducation, qui est aussi importante, finalement, parce que, là, c'est le savoir, c'est la relève, les générations futures. L'importance d'avoir une société qui est bien éduquée, il y a, là aussi, un choix important. Je ne vous parlerai pas... puis ce n'est pas parce que je n'ai pas envie de la culture, mais, moi, je connais bien des gens qui vont défendre aussi fortement l'Orchestre symphonique de Montréal que l'Hôpital Notre-Dame ou l'Hôpital Saint-Luc ou...

Alors, ma question, c'est: Est-ce que vous ne mettez pas le législateur, au fond, de dire: Bien, ça ne peut pas être uniquement la santé? Si on est législateur, ça va être difficile de dire pourquoi on ferait une exception pour tous ces gens qui, comme vous le dites, sont bénévoles, qui ont toutes sortes de causes dans la vie. Pourquoi cette cause-là, pas les autres? Comment on fait pour régler cette question-là?

Le Président (M. Cusano): M. Béland.

M. Béland (Claude): Oui. Je répondrai à ça d'abord qu'on ne parle pas de toutes les causes. Je pense qu'on pourrait d'abord réduire ça aux causes d'intérêt public. Vous avez mentionné l'éducation, je suis tout à fait d'accord, mais, déjà, dans le domaine de l'éducation... Heureusement, j'ai fréquenté seulement une université, mais je ne cesse pas de recevoir de la sollicitation, et parce que, apparemment, au moment où je suis rentré à l'université, dans ma formule d'admission, j'ai accepté d'entrée de jeu que... j'acceptais, lorsque je serais diplômé, d'être sollicité.

C'est difficile de faire ça avec des patients. On pourrait bien demander aux gens, à leur naissance, ou à leurs parents: Voulez-vous signer une formule pour dire que, si jamais vous allez à l'hôpital, vous allez pouvoir être sollicités? C'est encore plus difficile quand ce sont les malades qui rentrent à l'hôpital. On peut difficilement leur demander, pour les raisons que je vous disais tout à l'heure, dire: Voulez-vous signer une formule comme quoi, si vous sortez de cet hôpital-là, on pourra vous solliciter?

Je pense que c'est deux choses très différentes. Dans le domaine de l'éducation, je dirais que c'est presque courant — je regarde mes collègues — parce qu'ils ont obtenu le consentement très facilement. Chez nous, dans les hôpitaux, ce n'est pas possible. C'est la distinction qu'on veut faire.

Mme Courchesne: Cela dit, M. Béland, c'est là que je trouve qu'on touche aussi au coeur de la vie privée. Vous n'avez pas tort, là, sur la difficulté, et je ne renie absolument pas, ne nie pas du tout le niveau de difficulté. Cela dit, il me semble que... Et vous allez très loin, dans votre mémoire, là, vous dites que, oui, il y a un droit de retrait en vertu du code de déontologie, mais que ce droit de retrait ne s'appliquerait qu'à la campagne de financement en cours ou pour une période déterminée. Vous dites même à la page 8: «Nous croyons que notre société ne saurait accepter que certaines personnes se soustraient à toute sollicitation.»

Cela dit, M. Béland, vous avez la liste — le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, mettons ça comme ça — mais après, là, la personne, hein, on ne connaît pas ses moyens, on ne sait pas si elle est en mesure effectivement de donner ou de ne pas donner. On sait qu'il y a quand même beaucoup de gens démunis, très fortement démunis qui fréquentent les hôpitaux. Vous avez exclu les gens atteints de maladie mentale ou en soins palliatifs, sauf que peut-être qu'au moment où vous allez les solliciter, dans trois mois, six mois, un an, peut-être que leur santé, elle ne se sera pas améliorée, peut-être même qu'elle se sera détériorée, sans être de la nature de celles que vous aurez exclues. Est-ce que vous

ne trouvez pas qu'on va quand même regarder de près ou, je vous dirais, on va un peu s'immiscer dans le parcours de vie d'un individu en lien avec ce qu'il y a de plus difficile à composer, qui est notre santé?

M. Béland (Claude): S'il n'y avait pas des règles d'éthique, évidemment, au niveau de l'Association, je vous dirais que, si vous faites synonymes de «solliciter» et «harceler», je serais d'accord avec vous. Je pense que les fondations, quand même, comme je vous disais, ce sont des gens qui travaillent dans l'intérêt public. Il n'est pas question d'appeler quelqu'un... puis quand on sent très bien qu'il n'y a pas possibilité de contribuer... Je pense que les fondations n'ont pas beaucoup de temps à perdre non plus parce qu'elles sont bien occupées, pas de temps à perdre avec quelqu'un qui démontre qu'il n'a pas de possibilité de ce côté-là. Je pense que M. Rhéaume pourrait — quand même, il a l'expérience, il est au CHUQ, à la Fondation du CHUQ — dire qu'est-ce que c'est, la sollicitation.

Le Président (M. Cusano): M. Rhéaume, pour un complément de réponse.

M. Rhéaume (Denis): Oui, bien, si vous voulez. Effectivement, d'abord, évidemment, les gens sont libres, hein, lorsqu'ils sont sollicités, ils sont libres. Et l'idée, c'est aussi de leur donner l'occasion, c'est une opportunité finalement qui est donnée aux gens qui reçoivent des soins de pouvoir soutenir leur hôpital. Ce n'est pas tellement la charité qu'on leur demande, à ce moment-là, comme leur donner l'opportunité d'investir pour améliorer aussi les soins de santé. Bien des gens... Je vous dirais même qu'il y a des gens à l'hôpital qui vont laisser un équipement qu'ils ont acheté pour une personne qui était à l'hôpital déjà, qui avait besoin du type d'équipement et, pour une raison ou pour une autre, lorsque la personne sort de l'hôpital, bien, ils le laissent à l'hôpital parce que c'est utile pour d'autres.

Autrement dit, c'est une occasion pour les patients eux-mêmes de dire: Bien, on va investir. Parce que, au niveau des petits équipements, bien des fois, on n'est pas en mesure de pouvoir les acheter, il y a des grosses dépenses. En tout cas, je pense que vous connaissez l'état financier de l'ensemble des institutions de santé. Alors, il y a effectivement de nombreux besoins de ce côté-là, ce qui fait que cette sollicitation-là auprès des gens, elle est quand même libre et il y a possibilité aussi... Le comité d'éthique dans une institution voit à ce qu'il n'y ait pas justement de harcèlement en rapport aux personnes qui sont sollicitées et de s'assurer qu'elles ne sentent pas une pression à l'effet de dire: Bien, si vous ne donnez pas, vous n'aurez pas des bons soins. Ça, évidemment, il faut éviter toute approche de ce genre-là. Alors, c'est vraiment une question de donner l'opportunité aux gens d'aider leur centre hospitalier pour eux-mêmes et pour la collectivité qui les entoure.

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

Mme Courchesne: Je comprends le point de vue puis je me fais aussi l'avocat du diable, mais, honnêtement, là, dans les hôpitaux, là, rarement, là, il y a un étage sur lequel on ne sollicite pas par le biais d'affiches, par le biais de dépliants, par le biais de réclames. Même quand on s'inscrit à l'admission, quand on rempli notre formulaire à l'admission, on te remet un document pour t'inviter à donner. Ce que je veux dire, c'est que, à mon avis, le secteur de la santé est un des secteurs qui est le plus publicité en termes de sollicitation de dons. Et c'est là que j'essaie de voir jusqu'où finalement ce n'est pas une intrusion additionnelle à la vie privée. Si on ne faisait pas tout cet affichage et cette publicité, je comprendrais, mais là c'est un pas de plus dans la vie privée où le don est supposé être quelque chose qu'on fait librement, volontairement.

Je ne dis pas que, quand vous sollicitez, vous harcelez, je ne dis pas que vous exigez, ce n'est pas ce que je dis. Mais je dis par ailleurs que c'est quand même une étape de plus dans la vie du citoyen, qui déjà est ultrasollicité. Et c'est là que j'essaie de voir quelles seraient les sommes. Est-ce qu'on pense vraiment qu'en faisant cette étape-là on aurait des sommes extrêmement significatives, plus importantes? Est-ce que vous avez des études là-dessus, des évaluations là-dessus?

M. Rhéaume (Denis): Oui, il y a des expériences...

Le Président (M. Cusano): M. Rhéaume, brièvement.

M. Rhéaume (Denis): Excusez. Vous permettez?

M. Béland (Claude): Oui, j'aimerais que M. Rhéaume réponde.

M. Rhéaume (Denis): Oui, il y a des expériences passées qui démontrent que particulièrement les gens hospitalisés donnent entre 10 % et 20 %, ça dépend des milieux hospitaliers, ça dépend aussi souvent des maladies en cause, là, mais qu'ils donnent 10 % à 20 %. Alors, ça, ce sont les gens hospitalisés. Les non-hospitalisés, ça peut varier entre 6 % et 8 % sur des sollicitations qui sont faites par publipostage. Alors, effectivement, il y a des sommes importantes qui sont en cause et qui nécessitent qu'on puisse permettre... Et je pense que c'est ça, la nuance, c'est que la clientèle des hôpitaux, évidemment, c'est des gens malades qui sont intéressés au développement de cet hôpital-là, et — je reviens un peu à ce que je disais tout à l'heure — c'est une opportunité qu'on leur donne de pouvoir réinvestir dans leur milieu. C'est vraiment comme ça qu'il faut le voir. Ce n'est pas nécessairement pour du harcèlement, absolument pas. Alors, c'est vraiment l'approche, je pense, qu'il faut envisager.

Et, au niveau de la vie privée, bien, je vais vous dire qu'on en reçoit tous. La plupart du temps, ce n'est pas nécessairement par téléphone. En tout cas, les expériences qui ont été faites sont plus par publipostage. Alors, une lettre qu'on reçoit, si ça ne fait pas notre affaire, elle prend la direction de... que vous devinez. Alors, je pense que c'est un peu comme ça pour tout le monde. Ce n'est pas un harcèlement non plus au niveau de la vie privée. Et les renseignements qui sont

demandés ne sont que des renseignements au niveau nominatif. Il n'est pas question d'avoir d'informations médicales en rapport à l'ensemble de ces personnes-là, c'est vraiment juste des renseignements nominatifs.

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

M. Béland (Claude): M. le Président, M. Weinstein aimerait donner un complément.

Le Président (M. Cusano): Je m'excuse, mais je dois avant céder la parole au député de Chicoutimi, mais le député peut permettre un complément de réponse à ce moment-ci.

M. Weinstein (Marc): Juste une seconde. Par exemple, le Centre universitaire de santé de McGill, nous avons à peu près 1 million de patients qui traversent le centre chaque année. Donc, pour nous, c'est un potentiel énorme d'aller recruter, de leur envoyer une lettre de sollicitation pour dire: Est-ce que vous êtes intéressés à donner une certaine somme d'argent à la fondation? Si les personnes nous indiquent qu'elles ne sont pas intéressées ou soit si, par contre, elles nous disent qu'elles ne veulent pas recevoir le courrier ou un téléphone, on les enlève tout de suite de la liste.

● *(15 h 20)* ●

Et, auparavant, pour juste revenir à une autre question, avant, quand la loi est sortie, j'ai travaillé dans un autre établissement où on a fait de la sollicitation, et ça marchait très, très bien. Et pour vous dire que, pour les patients dans un hôpital, l'urgence, c'est... 80 % des patients qui rentrent dans un hôpital, c'est par l'urgence, et, quand un patient rentre par l'urgence, c'est impossible de lui demander: Pourriez-vous remplir le consentement, s'il vous plaît? parce que c'est une situation de crise. Donc, c'est après cela qu'il faut faire la sollicitation et leur demander: Voulez-vous participer? Parce qu'on espère qu'ils vont recevoir un soin qui était assez correct et qu'on les garde comme dans notre secteur, et, puisque c'est dans leur secteur qu'ils vont venir visiter l'hôpital, on veut les recruter et cultiver comme d'autres donateurs potentiels. Donc, c'est juste quelques mots pour vous dire que les normes sont larges et que le potentiel est là et que malheureusement, je crois, pour la plupart des fondations, on est revenu à une situation où les sommes d'argent ne sont pas les mêmes comme avant.

Le Président (M. Cusano): Merci. Je cède maintenant la parole au député de Chicoutimi, en vous rappelant que le temps qui a été employé ne sera pas comptabilisé sur le vôtre.

M. Bédard: Ah non?

Le Président (M. Cusano): Non.

M. Bédard: Pourtant, il a été fort bien utilisé, alors... mieux que je ne saurais le faire. Alors, je vous salue, M. Béland, ceux qui vous accompagnent aussi, ça fait plaisir de vous entendre. Et, je vous avouerais, lorsque j'ai lu votre mémoire, ça me faisait penser souvent: Bon, la loi est bonne, mais, pour moi, elle n'est pas bonne. Mais je l'ai lu... Et souvent les raisons sont très légitimes. Par contre, votre mémoire, il y a quelque chose de différent, je vous dirais, c'est qu'il est très direct. Je vous dirais qu'il va... Il est très franc aussi: La loi, oui, mais, moi, voici... S'il y a une seule exception dans la loi, c'est moi et voici pourquoi. Parce que, oui, on pourrait se poser la question de l'éducation, mais l'éducation, effectivement tout comme vous, j'ai ma lettre au moins à toutes les années, et, bon, d'autres au niveau de la culture, mais il y a quand même, au niveau de la culture, avec... il y a d'autres façons.

Or, le domaine de la santé est un domaine un peu anonyme, par le fait même, ce qui fait en sorte qu'il est très difficile de colliger les informations. Et vous faites appel aussi à des notions qui sont même d'ordre plus sociologique et philosophique, celle de l'implication des individus. Est-ce que quelqu'un peut aller jusqu'à être une île dans une société dont il utilise tous les services? Et c'est normal qu'il paie pour. Mais est-ce qu'il peut, même jusqu'à quelque chose d'aussi fondamental, soit celui de, du moins, simplement être sollicité, de faire oeuvre utile pour une fondation de son coin et souvent même, je vous dirais... Et plus je réfléchissais... Vous avez un point qui est plus fort qui milite aussi en votre faveur, tout l'aspect de la régionalisation, de l'idée d'appartenance qu'on se fait de nos institutions au niveau des soins. Je regarde, chez nous, il y a un sentiment très fort qui se développe.

Donc, toute la question est simple, et c'est pour ça que vous avez tellement bien plaidé votre dossier qu'au départ je me disais: Bien, non, c'est sympathique, mais, que voulez-vous, la loi, c'est la loi. Mais, effectivement, s'il y a une exception, est-ce que ça doit être celle des fondations? Je vous dirais que, à l'heure actuelle, vous m'avez presque convaincu, effectivement. C'est une question... Et là je lisais, même je me disais: Bien là il y va fort un peu, quand vous disiez: Bon, ceux qui disent non, ils disent non. Là, vous dites: Non, non, non, non, ils ne disent pas non, ils vont dire non pour cette fois-là, puis on va revenir. Et là vous le dites très clairement, et sur la même phrase, je l'ai relue plusieurs fois. Au début, je disais: Ça va faire, moi, quand je dis non, je dis non, mais...

Mais «la participation des citoyens à la vie de la collectivité implique nécessairement l'engagement philanthropique qui doit, de temps à autre, leur être rappelé», bien, moi, je pense effectivement finalement que vous avez raison. Alors, c'est pour ça que je ne veux pas aller plus loin, je pense que vous l'avez bien fait. Si vous voulez prendre le temps qu'il me reste, allez-y. Mais effectivement ça pose un questionnement, je pense, qui mérite d'être étudié par cette commission mais, je vous dirais aussi, plus particulièrement par la ministre.

Le Président (M. Cusano): M. Béland.

M. Béland (Claude): Moi, je suis toujours un petit peu étonné de voir qu'on a de la difficulté à intégrer nos messages. En même temps qu'on sait que la santé, c'est prioritaire, c'est très important, en même temps on se plaint du citoyen qui n'est pas responsable, qui est de moins en moins responsable, qui prend tout gratuitement. Je me souviens, à d'autres tables, il avait

déjà été question d'envoyer au moins la facture aux patients pour dire: Regarde, tu as coûté 6 700 $ à l'État, pour qu'il sente que c'est important. Et là on parle simplement de lui faire un téléphone de suivi en disant: Écoute, tu es allé à l'hôpital, tu as reçu des bons services, es-tu satisfait, etc., bon, comment ça va? Ensuite, dire: Serais-tu prêt, toi, à contribuer? C'est quoi, le mal? C'est quoi, le mal? Parce qu'on fait, en ce faisant, on fait de l'éducation à la culture philanthropique, où on est en retard au Québec.

Et comment ça se fait que, dans les autres provinces, c'est normal? Il y a juste au Québec qu'il ne faut pas déranger le citoyen, même quand c'est des questions d'intérêt public. Je ne vois pas pourquoi on ne se servirait pas de ce moyen-là pour faire un petit peu d'éducation à la responsabilité des citoyens. Ça m'étonne, ça, comme on le protège, le pauvre citoyen, mais en même temps on se plaint que mon Dieu qu'il manque donc de responsabilité puis il ne prend pas ses responsabilités. Nous, on pense que, si ce n'est pas ça, il va falloir faire des campagnes, des grandes campagnes. Et là j'espérerais que l'État vienne nous aider. L'État ne se gêne pas pour faire des grandes campagnes publicitaires pour Loto-Québec, pour la Société des alcools. Alors, faisons des grandes campagnes pour initier les gens à la culture philanthropique.

Une voix: ...

M. Béland (Claude): Oui, mais ça, on l'a déjà demandé, puis on s'est dire non. Ça, on s'est fait dire non. On dit, dans ce cas-là...

M. Bédard: Actuellement, M. Béland, actuellement, M. Béland, avez-vous des... est-ce qu'il y a des codes d'éthique qui régissent actuellement les fondations ou...

M. Béland (Claude): Il y en a au niveau national, oui. Mais M. Granger peut répondre à ça.

Le Président (M. Cusano): M. Granger.

Une voix: ...

M. Bédard: Oui, à la fin, mais est-ce que chaque fondation... J'imagine qu'elle est quand même indépendante, là, par le fait même.

M. Granger (Roland): Oui, oui. Effectivement, excusez de... Effectivement, nous recommandons l'adoption des codes d'éthique dont vous avez...

M. Bédard: ...une copie à la fin du mémoire.

M. Granger (Roland): ...vous avez les copies, là, qui sont jointes, alors au niveau des pratiques financières, au niveau des pratiques de sollicitation et aussi au niveau des pratiques professionnelles des directeurs généraux particulièrement des fondations.

M. Bédard: O.K. Mais, actuellement, est-ce que c'est le cas, est-ce que c'est une pratique qui est commune aux fondations ou...

M. Granger (Roland): Je ne pourrais pas vous dire si toutes les fondations, là, par leur conseil d'administration, ont adopté ces politiques-là, mais ce sont des politiques qui sont recommandées par l'Association d'être mises en pratique dans chacune des fondations.

M. Rhéaume (Denis): J'ai l'exemple à Québec. À Québec, effectivement, il existe un comité d'éthique au niveau de l'institution qui voit effectivement à ces questions-là, de telle sorte que ce qui est écrit éventuellement à un patient respecte les règles de l'art, comme on dit. Mais c'est vraiment le comité d'éthique qui surveille ça et c'est vraiment sa responsabilité aussi.

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

M. Moreau: Merci, M. le Président. M. Béland, messieurs, bonjour. Il y a une question qui me vient spontanément à la tête et qui part d'une expérience personnelle que nous avons... une expérience plus inquiétante a priori que... mais dont le dénouement a été tout à fait correct. L'une de mes filles, à la maison d'été, se fracture une jambe. Elle est hospitalisée ici, dans la région de Québec, dans un centre hospitalier de la région de Québec. Elle reçoit des soins absolument extraordinaires et la fin de l'épisode se déroule très bien, la patiente se porte bien. Mais, curieusement, nous avons reçu à la maison, quelques mois après l'hospitalisation, une sollicitation pour participer financièrement... Là, écoutez, la mémoire me fait défaut à savoir si c'était la fondation de l'hôpital ou l'hôpital directement, je pense que c'était la fondation de l'hôpital, d'un centre hospitalier de Québec...

M. Rhéaume (Denis): Ce sont les hôpitaux, parce que, effectivement, les fondations, on n'a pas le droit d'avoir les renseignements nominatifs. C'est plus l'hôpital, à ce moment-là, qui faisait la démarche.

M. Moreau: Bon. Alors, est-ce qu'il n'y a pas, à ce moment-là... Puis, dans votre mémoire, je comprends que ce que vous voulez avoir, c'est l'équivalent. Mais, lorsque l'hôpital peut faire cette sollicitation-là d'une façon directe... Ce que je comprends, c'est que les fondations, elles, viennent en aide financièrement — d'ailleurs, région de Montréal, c'est très actif — viennent en aide financièrement aux centres hospitaliers. Mais, lorsque les hôpitaux, eux, peuvent directement faire ce type de sollicitation-là à l'égard des patients qui sont traités dans les institutions — ce qui est tout à fait correct, j'en conviens — est-ce qu'il n'y aurait pas là double emploi?

M. Béland (Claude): Je pense que Me Doray aimerait répondre à cette question-là.

Le Président (M. Cusano): Me Doray.

M. Moreau: Je sens qu'il brûle d'envie de le faire.

• *(15 h 30)* •

M. Doray (Raymond): L'occasion était attendue, M. le député, M. le Président. C'est là que le bât blesse, c'est que les hôpitaux, dans l'état actuel du droit, ne peuvent pas, selon la Commission d'accès à l'information, solliciter directement. Je pense que le débat que nous avons aujourd'hui est occulté par l'existence des fondations, qui peut peut-être donner le sentiment aux membres de la commission que l'on communique de l'information nominative obtenue auprès des usagers dans l'établissement à un tiers qui est la fondation, et ça occulte le débat. Parce que la véritable problématique et, me semble-t-il, en tout respect, la question que vous devez vous poser: Est-il légitime dans notre société que les établissements de santé demandent de l'aide philanthropique à leurs usagers? C'est la seule question. Parce que la fondation, elle, n'est que le bras agissant de l'hôpital et elle a comme objet exclusif de ramasser de l'argent pour l'hôpital.

À l'heure actuelle, pour la Commission d'accès à l'information, il est interdit à un hôpital de solliciter ses propres patients pour leur dire: Avez-vous aimé les soins? Pouvez-vous nous aider? parce que la Commission considère que c'est un détournement de finalité, que l'information a été obtenue pour donner des soins et qu'elle ne peut pas servir pour solliciter de l'argent. Et, à notre avis, c'est une fin tout à fait compatible parce que, dans notre société, quand on reçoit des soins, on a aussi une responsabilité. Et c'est ça, le débat, pas plus, pas moins.

M. Moreau: Mais ce à quoi vous référez, ce serait un avis qui aurait été donné par la Commission d'accès à l'information et non pas une décision rendue par la Commission dans le cadre d'une enquête.

M. Doray (Raymond): J'ai toujours rêvé d'aller faire ce débat, mais, malheureusement... Pendant plusieurs années, la Commission était d'opinion qu'un hôpital pouvait lui-même solliciter, que c'était un usage compatible, ou demander à une fondation qui avait comme objet exclusif de le faire en son nom par le biais d'un mandat en vertu de l'article 67.2 de la Loi sur l'accès. Quelques années plus tard, la Commission a fait un virage à 180 degrés et en est venue à la conclusion que c'était un détournement de finalité. Mais c'est une vision bien étroite de la finalité, puisque, dans le fond, ultimement, solliciter de l'argent pour une fin exclusive d'aider l'hôpital à améliorer les soins, c'est une façon de donner des soins.

Le Président (M. Cusano): Merci.

M. Moreau: Simplement pour bien m'assurer d'avoir une réponse complète à la dernière question. Il n'y a aucune décision d'un tribunal qui vient confirmer l'avis qui aurait été donné par la Commission d'accès à l'information à cet égard-là. C'est ce que je comprends.

M. Doray (Raymond): C'est exact.

Le Président (M. Cusano): Merci.

M. Moreau: O.K. Maintenant...

Le Président (M. Cusano): Madame...

M. Moreau: Oups! Excusez.

Le Président (M. Cusano): Non, non, ça va, là. Brièvement.

M. Moreau: Brièvement, oui. Vous avez indiqué, M. Béland, dans votre intervention, que vous comprenez très bien qu'à l'égard de l'hospitalisation pour certains types d'intervention, par exemple en matière de santé mentale, qu'on puisse exclure l'information. Il peut arriver aussi dans d'autres domaines, suivant les individus, que le seul fait de rendre public le fait d'une hospitalisation puisse constituer un élément sur lequel les gens ne souhaitent pas divulguer de l'information. Comment est-ce que vous vivez avec ça ou quelle suggestion feriez-vous à la commission? Parce que, là, c'est le droit des individus dont on parle.

Le Président (M. Cusano): M. Béland.

M. Béland (Claude): Mais la sollicitation, elle est personnalisée, elle n'est pas publique. La liste qui est transmise à la fondation, ce n'est pas une liste publique, hein? C'est transmis à la fondation qui s'engage évidemment à toutes les règles de confidentialité normales. C'est à partir de cette liste-là qu'il y a un contact personnalisé avec la personne en question. Il n'y a rien de public dans ça, là, il ne s'agit pas de publier ça ouvertement.

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

Mme Courchesne: M. Béland, je suis entièrement d'accord avec vous, là, les fondations essaient de travailler de façon très privée. J'ai aussi une expérience en philanthropie, et, malheureusement, sur les fondations il y a aussi... et c'est correct, c'est comme ça, c'est important, mais les fondations font appel à beaucoup de bénévoles pour solliciter, ce qui est le principe même de la fondation. Moi, je veux juste mettre en garde par rapport à ça, pour l'avoir vécu personnellement. À partir du moment où tu as plusieurs, plusieurs bénévoles qui sollicitent, veux veux pas, si quelqu'un ne veut pas que personne ne sache qu'il a été hospitalisé... Puis, moi, je vous dirai que c'est encore plus vrai dans le milieu des affaires que, très souvent, chez le simple citoyen. Ce n'est pas toujours à travers les membres d'une fondation que cette... Cette information-là ne se retrouvera pas dans le journal, mais, de là à dire que toute la confidentialité est vraiment à toute épreuve, ça, je pense qu'il ne faut pas être naïf non plus.

Le seul point pour lequel je fais part de ça, c'est, encore une fois, pas pour reconnaître le bien-fondé de votre demande, au contraire, je veux juste qu'on soit conscient qu'il y a là une information extrêmement importante qui est divulguée sur la vie privée d'un individu. Je pense que là où on s'entend avec vous — puis votre mémoire, comme disait le député de Chicoutimi, a l'avantage d'être clair — c'est que vous dites au gouvernement: Ça devient un choix du législateur et un choix de société de décider que les citoyens

peuvent mettre à nu le fait qu'ils ont ou non été hospitalisés. Ce n'est pas dans le sens de dire que cette liste-là sera publiée publiquement, je suis d'accord avec vous.

Mais je peux vous dire que, malheureusement, dans le monde du bénévolat, les choses ne sont pas toujours aussi étanches qu'on souhaiterait qu'elles le soient. Et c'est là où le rôle du législateur intervient, c'est: Est-ce qu'on prendra la décision de faire ou non cette exception-là? C'est un peu ça, la question, qui est fort légitime par ailleurs, là. Comprenez-moi bien, là, je ne mets pas en cause... Je pense qu'il faudra bien réfléchir à cette question-là. Et peut-être que, effectivement, on doit admettre que notre société évolue et que, probablement, on peut se dire qu'effectivement on en est peut-être rendus là et que c'est peut-être quelque chose que nous devons partager dans notre responsabilité de citoyens. Et c'est ça, le débat fondamental que vous mettez devant nous aujourd'hui, et je pense que c'est un débat important. Puis, moi, personnellement, comme disait le député de Chicoutimi, comme étant ministre responsable, je pense que c'est une réflexion qui se doit d'être faite. Et vous amorcez aujourd'hui le débat, et, pour ça, je vous en remercie.

Le Président (M. Cusano): Merci beaucoup.

M. Béland (Claude): Peut-être, pour aider dans votre réflexion, il ne semble pas, dans les autres provinces canadiennes, que ça ait donné lieu à des scandales ou des publications...

Une voix: ...

M. Béland (Claude): Non, mais ça existe. Et je vais vous dire juste... Le gouvernement de l'Ontario a voulu modifier sa loi pour la rendre plus coercitive, hein, pour...

M. Doray (Raymond): Pour le secteur... adopter une loi dans le secteur privé.

M. Béland (Claude): Dans le secteur privé. Et ça a soulevé des tollés assez importants, de sorte que le gouvernement de l'Ontario a décidé de retirer son projet de loi. Du côté des autres provinces canadiennes, on ne s'inquiète pas de ça, on se dit: Le soutien financier est plus important que les risques que ça peut représenter qu'une hospitalisation soit divulguée pour une personne qui n'aurait pas voulu faire savoir... Mais, encore là, là, il y a bien d'autres façons. Il suffit d'aller s'asseoir dans la salle d'urgence d'un hôpital, des personnes connues, pour que le lendemain ce soit dans les journaux. La vie est faite comme ça. Je pense qu'il y a tellement plus d'avantages que d'inconvénients qu'il me semble qu'on devrait regarder de l'autre côté.

Le Président (M. Cusano): Merci beaucoup. Est-ce qu'il y a un complément de réponse?

M. Rhéaume (Denis): Oui, bien, peut-être toujours dans cet esprit-là du respect de la vie privée, je pense qu'il faut... Il y a une proposition qui vous est faite à l'idée de soumettre toujours à un comité d'éthique dans l'institution cette espèce de vigilance. Et les institutions sont responsables de ça, je pense qu'il faut être conscients de ça de plus en plus. S'il existe des comités d'éthique à l'intérieur des institutions, c'est vraiment pour s'assurer de cet aspect-là et, entre autres, aussi probablement de toute cette question de la confidentialité des bénévoles. Alors, ils doivent s'assurer qu'effectivement il y a des règles d'éthique, là, qui puissent présider à des activités comme celles dont on vous parle.

Le Président (M. Cusano): Merci. Je cède maintenant la parole au député de Chicoutimi.

M. Bédard: Ah, ça va être très bref. Simplement aussi, en même temps, peut-être de rappeler toute l'importance au niveau des codes de déontologie aussi ou les comités d'éthique, mais je pense que ça va de pair, de rassurer, en même temps, tout simplement, ceux qui ont accès et que cette information-là soit gérée dans un cadre très précis. Mais, à l'évidence, effectivement, je vous dirais, les inconvénients, si, moi, j'acceptais une seule, une seule exception...

Une voix: Ce serait celle-là.

M. Bédard: Ce serait celle-là, voilà. Alors, je vous remercie. Je ne veux pas être plus long.

Le Président (M. Cusano): Merci, M. le député. M. Béland, M. Rhéaume, M. Weinstein, M. Granger, Me Doray, on vous remercie pour votre mémoire ainsi que l'excellent dialogue de cet après-midi. Merci beaucoup.

Compte tenu de l'heure, j'aimerais aviser les membres de la commission que je vais suspendre pour une pause santé. Et, à 16 heures, nous entendrons le Secrétariat du Conseil du trésor. Merci.

(Suspension de la séance à 15 h 39)

(Reprise à 16 heures)

Le Président (M. Cusano): Alors, nous reprenons nos travaux. À ce moment-ci, nous avons le Secrétariat du Conseil du trésor. Je demanderais bien aux personnes qui sont assises à la table de bien vouloir s'identifier, s'il vous plaît.

Comité stratégique des ressources informationnelles (CSRI)

M. Morneau (Guy): Je me présente, Guy Morneau, président de la Régie des rentes. Ça me permettra de vous présenter mes collaborateurs, qui sont venus avec moi aujourd'hui pour témoigner devant vous sur un enjeu majeur, je pense: M. Bernard Beauchemin, qui est vice-président depuis récemment à la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances; et M. Marc Lacroix, qui est responsable du Bureau de développement du gouvernement électronique au Conseil du trésor; et Me Danielle Corriveau, un peu experte, là, en matière de protection

et de renseignements personnels de même que d'accès, à la Régie des rentes.

Le Président (M. Cusano): Merci. Je pense... Je présume que vous connaissez bien nos règlements. Je dois vous rappeler que vous avez 20 minutes pour faire votre présentation, et on suivra par un échange d'une durée maximale de 40 minutes. Alors, la parole est à vous.

M. Morneau (Guy): Alors, merci, M. le Président. D'abord, je tiens à remercier les membres de cette commission de nous recevoir. Et, je vous dis, on ne se présente pas ici comme étant des experts de la loi, là, parce que notre métier d'abord et avant tout est de faire du service à la clientèle, du service aux citoyens. Alors, c'est plutôt sous cet angle-là qu'on va tenter de vous soulever certaines questions puis certaines problématiques.

Vous l'aurez peut-être remarqué, c'est assez peu coutumier aussi que des dirigeants d'entreprise ou des hauts fonctionnaires viennent témoigner à une commission parlementaire. Et je pense que la question était importante pour nous et on voulait vraiment de vive voix vous transmettre un message qu'on ressent, nous, au quotidien, à gérer, je devrais dire, dans le contexte de la fonction publique, dans le contexte de service à la clientèle et dans le contexte aussi d'application de la loi d'accès à l'information.

C'est quoi, le CSRI? Nous, on est habitués un peu à ce jargon-là, on parle de Comité sous-ministériel sur les ressources informationnelles. Je vais vous dire un peu c'est quoi, à quoi ça servait et quelle était sa finalité. C'est que, dans la foulée de la modernisation de la Loi de l'administration publique, en 2001, le secrétaire général avait jugé utile de mandater différents sous-ministres et dirigeants d'organismes pour se pencher sur certains enjeux qui confrontaient le service à la clientèle, la gestion par résultats ou la gestion des personnes.

Alors, différents groupes de travail, comme ça, de sous-ministres et de présidents d'organismes ont été créés dans le but d'aiguiller ou de conseiller le secrétaire général sur la façon d'accélérer, je devrais dire, la décision, le développement et, je devrais dire aussi, l'arrivée d'une vision plus centrée sur la clientèle, plus centrée sur la gestion par résultats. Alors, ces gens-là avaient comme rôle de fournir des commentaires, avis, et de pertinence, pour prioriser certains dossiers. Donc, c'est dans cette foulée-là que, nous, du CSRI, donc du Comité sous-ministériel des ressources informationnelles, avons été appelés à se questionner sur un certain nombre d'enjeux qui interpellaient la prestation électronique de services et plus particulièrement la protection des renseignements personnels dans le cadre de cette prestation électronique de services là.

Donc, la présentation que je veux faire aujourd'hui, je n'ai pas l'intention de reprendre textuellement le contenu du mémoire, je pense qu'il vous a été adressé et vous avez eu l'occasion d'en prendre connaissance, c'est notre angle de praticiens que je voudrais vraiment mettre en évidence, à l'effet de vous donner des exemples concrets où on vit des problèmes à partir desquels on pense qu'il serait souhaitable de faire évoluer un peu le cadre juridique si justement on veut être à l'écoute des citoyens qui réclament des services électroniques en ligne plus nombreux, plus variés et plus complets. Et on va partager avec vous, à partir d'exemples concrets, les problèmes qu'on vit à vouloir mettre et déployer ces solutions-là dans le cadre actuel. Alors, c'est à peu près l'essence et le but du propos qu'on tient ce matin.

Donc, il est fort intéressant de constater que la Commission d'accès à l'information et les intervenants qui se sont présentés à ce jour aux auditions ont souligné l'importance des technologies de l'information, particulièrement de l'Internet, pour améliorer l'accès à l'information. Je pense que dans vos travaux vous avez beaucoup parlé d'accès. Je pense qu'on n'a pas entendu parler beaucoup de protection de renseignements personnels, malheureusement. En tout cas, le suivi que j'en ai fait n'est peut-être pas à jour, mais j'ai lu à tous les jours ou à tous les soirs les comptes rendus puis je trouvais que, des fois, par rapport aux enjeux qu'on décèle, il y aurait peut-être eu nécessité d'avoir peut-être un éclairage plus varié que le nôtre sur cet enjeu-là. C'est de cela aussi dont nous allons vous entretenir, cette fois-ci, sous l'angle de l'accès aux services gouvernementaux personnalisés, l'autre facette, mais fort importante, de ce qu'on nomme familièrement le gouvernement en ligne, le «e-government» ou l'administration électronique.

Alors, comme je vous dis, d'abord, situons le contexte de notre intervention. Donc, en 2001, le CSRI, Comité sous-ministériel des ressources informationnelles, a été invité par le secrétaire général à mener des réflexions d'ordre stratégique sur le déploiement de la prestation électronique de services aux citoyens et aux entreprises. Quatre domaines d'étude ont été particulièrement priorisés par le Comité: l'impact sur les régions et l'emploi en région de l'avènement du gouvernement électronique; l'impact... je veux dire, le coût du financement des infrastructures requises pour faire ça, comment financer cette opération-là; et, troisièmement, on parlait aussi de la nécessité d'assurer la sécurité dans ces transactions-là et dans ces échanges; et on parlait aussi des mécanismes d'authentification, qui sont au coeur, là, j'allais dire, de la capacité de livrer des services électroniques en ligne, d'être capable de s'adresser au bon citoyen, celui qu'on pense réellement qui a le droit ou qui réclame un service à l'appareil de l'État. Donc, c'est à peu près les quatre champs qu'on a investigués de façon assez poussée et pour lesquels... Aujourd'hui, plus particulièrement, on va attirer votre attention sur l'enjeu de la protection des renseignements personnels et le déploiement des services électroniques.

Alors, la plupart des organisations membres du CSRI avaient entrepris des travaux en vue de développer des services électroniques. Pensons à la carte santé, au changement d'adresse, aux infrastructures de sécurité comme l'authentification, c'est-à-dire la certification de l'identité des citoyens. Alors, ces projets se sont rapidement confrontés à des problématiques qu'on attribuait aux dispositions légales relatives à la protection des renseignements personnels ou, du moins, à l'interprétation qu'on en faisait et qu'on en fait encore toujours, là, de la CAI, la Commission d'accès à l'information.

Le CSRI a donc demandé à un groupe de praticiens de protection des renseignements personnels et de développeurs de prestations électroniques dans nos organisations respectives le soin d'évaluer si le cadre juridique, nommément la Loi sur l'accès, favorisait la mise en place de services électroniques dans le respect de la vie privée. Comme toute bonne réponse, la réponse qu'on a eue a été assez mitigée. Dans un premier temps, on nous disait: Oui, la loi est adaptée aux services électroniques si on les considère comme étant rendus en silo, c'est-à-dire par un seul organisme qui n'utilise que des renseignements personnels qu'il détient et seulement pour des services rendus dans le cadre de l'administration d'un programme ou de l'application d'une loi dont il a la charge ou la responsabilité.

Non, la loi ou le cadre juridique actuel n'était aussi bien adapté pour d'autres types de services électroniques, du moins pas comme on l'interprète actuellement. La loi aurait donc besoin d'être actualisée pour tenir compte d'une plus grande circulation des renseignements personnels requise pour certains types de services. M. Pierre Trudel, que vous recevrez bientôt, illustre assez bien l'incertitude du cadre juridique de la protection des renseignements personnels dans un gouvernement en ligne, et je pense que le CSRI adhère un peu à la position, tel qu'il l'a décrit dans son mémoire, je pense, qu'il va venir vous présenter. Il nous est donc apparu essentiel que cette question fasse l'objet d'un débat.

On semble, en effet, actuellement, opposer le droit à la protection des renseignements personnels au droit — et j'utilise ce terme-là dans un sens vraiment commun — des citoyens à des services gouvernementaux de qualité, rapides, accessibles, simples à utiliser, faciles d'accès et à un coût moindre. Nous y voyons là un enjeu de société assez intéressant, je pense, pour susciter vos réflexions et nous présenter devant vous. Si le dilemme n'est pas résolu — et ça, je pense qu'on vit un peu avec ce malaise-là — le plein déploiement du gouvernement en ligne s'en trouvera compromis, du moins, sérieusement ralenti. Il ne doit pas y avoir opposition entre deux droits; l'un ne va pas sans l'autre. Et je pense qu'il n'y a pas de raison d'antagoniser le droit à la protection des renseignements personnels et le droit à des services de qualité dans la forme et les attentes telles qu'exprimées par les citoyens. Je pense qu'il y a très moyen ou c'est très possible de concilier ces deux droits-là. Malheureusement, ce n'est pas tout à fait le vécu.

Donc, dans un tout récent rapport, la Commission des communautés européennes — et ça, il date de septembre 2003, donc il est tout récent — on écrit ainsi les attentes des individus et des entreprises. On dit: «Les Européens s'habituent à des temps de réaction de plus en plus rapides, à des produits et des services sans cesse améliorés de la part du secteur privé. Ils attendent des l'administrations du secteur public qu'elles agissent de même. Les procédures incompréhensibles, les longues queues, l'obligation de fournir une nouvelle fois des informations que possède déjà l'administration et la méthode du modèle unique pour tout le monde sont des aspects de plus en plus critiqués.

«Chacun espère des services publics conviviaux, personnalisés, adaptés aux besoins des individus. D'une manière générale, les services publics ne doivent exclure personne, chacun doit être servi [...]. À la différence du secteur privé — et je cite toujours au texte la Commission — le secteur public ne peut pas choisir ses clients, et les individus n'ont généralement pas la possibilité de choisir d'être ou non des clients du secteur public.» Et ça, je pense qu'il faut le prendre en considération. Alors, ces attentes-là que la Commission européenne suggère à ses membres, elles sont également très vraies au Québec. Je pense, si vous avez l'occasion d'entendre le CEFRIO dans un prochain mémoire, qui fait régulièrement des sondages, et je pense que les attentes des citoyens sont à peu près identiques à ce chapitre-là.

● *(16 h 10)* ●

Permettez-moi de citer aussi La Commission nationale de l'informatique et des libertés, en France, ce qu'on appelle le CNIL — C-N-I-L — qui est un organisme un peu semblable à la Commission d'accès à l'information ici, chez nous, qui soulignait, pour sa part, en 2001: «L'administration électronique devrait également être mise à profit pour repenser, quand cela est nécessaire, l'organisation administrative ou mettre à plat la règle de droit, et devrait être, sinon un moyen, du moins l'occasion, de simplifier réellement les démarches administratives des usagers, et réduire la complexité administrative, et non de s'en faire complice comme la CNIL a pu le constater à diverses reprises.»

Donc, la question de la protection des renseignements personnels dans une telle administration électronique se pose avec autant d'acuité au Québec qu'ailleurs dans le monde, je pense, en France, en Allemagne, en Europe. C'est des termes, là, je pense... On voit qu'il y a une effervescence et un bouillonnement à ce chapitre-là, donc. Il faut donc trouver rapidement l'équilibre acceptable entre l'accès aux services et la protection des renseignements personnels. Qui doit le faire et qui peut le faire dans l'intérêt public? Ça, je pense que c'est le coeur de notre débat.

À cet égard, la Commission d'accès à l'information, rappelons-le, est tenue d'agir dans le cadre de la loi dont elle a la surveillance. On ne doit pas lui remettre la responsabilité de définir l'offre de service gouvernementale et ses prescriptions. C'est une question qui, à notre point de vue et en toute déférence, s'adresse en premier lieu et au premier chef aux institutions démocratiques, c'est-à-dire vous-mêmes, les parlementaires, qui devez identifier l'intérêt public et trouver l'équilibre entre cet arbitrage pas toujours simple mais combien nécessaire, parce que l'un ne va pas sans l'autre, la protection et l'accessibilité aux droits.

Venons-en plus précisément au coeur du mémoire. De manière très concrète, le dilemme prestation électronique de services versus protection des renseignements personnels se rencontre particulièrement dans le développement de services transactionnels et de services transactionnels intégrés. Je vais essayer de vous donner des exemples concrets qui permettent d'illustrer un peu la nature des enjeux et la nature des problématiques en cause.

D'abord, parlons des services transactionnels. De quoi on parle? Théoriquement, un service transactionnel suppose un échange, un dialogue en temps réel entre l'internaute et une organisation publique. C'est

donc plus que de transmettre un formulaire électroniquement par Internet, il y a une interaction entre l'internaute et l'organisation. Cela peut donner lieu à une décision immédiate sur la demande, permis de chasse, une prestation de décès ou prestation de rente, si jamais la loi, dans les modalités d'application, trouve son compte. L'internaute peut voir le résultat de sa requête même s'il l'a initiée en dehors des heures de travail ou en dehors des heures de service. On peut s'en servir pour donner accès en ligne à un document personnel comme le relevé des gains et des cotisations au Régime de rentes du Québec, par exemple. On le fait déjà chez nous.

Il est possible également que des renseignements fournis par l'internaute doivent être corroborés en ligne par d'autres organisations. On pourrait éventuellement penser à la date de naissance auprès du directeur de l'état civil. On peut aussi rendre les formulaires dynamiques. On amène l'internaute aux seules parties du formulaire qui le concernent et non pas toute la panoplie des questions. Parce qu'il est question d'une demande ou d'un droit bien précis, à ce moment-là, on peut très cibler dans, j'allais dire, le type d'informations qu'on veut partager avec le client internaute.

Finalement, on peut rendre les services encore plus conviviaux, ou convivial, en affichant, par exemple, les renseignements déjà obtenus par l'organisation ou obtenus en ligne d'une autre organisation via l'échange et qui serviront à rendre le service qui permet une validation instantanée de la part de notre client. C'est ce que fera la Régie des rentes particulièrement l'hiver prochain avec sa demande de rente de retraite en ligne. Voilà autant d'exemples quand on parle de prestation électronique de services auxquels on pense. Et, au quotidien, on tente de rendre concrète et réalisable cette offre de service là.

Parlons maintenant des services intégrés. Et ça, je pense, c'est moins évident pour beaucoup de gens. Les services intégrés ont ceci de particulier que les services transactionnels impliquent la participation de plus d'une organisation lors d'une même session de communication avec l'internaute. Il y a peu actuellement de ces services, mais, si on écoute la littérature, il faut s'attendre à ce que ce soit la norme très bientôt. C'est pourtant la voie de l'avenir, comme le préconisent la plupart des gouvernements des pays occidentaux. Je vous rappelle les extraits que je vous ai lus tantôt sur la Commission, qui souhaite une accélération de ce côté-là.

Des exemples de services intégrés imaginés ou possibles. Il existe déjà un exemple papier, par exemple la demande conjointe de renouvellement de permis de conduire à la Société d'assurance automobile du Québec et le renouvellement de la carte d'assurance maladie. Voilà deux organisations qui ont un formulaire commun et qui permettent de faire pratiquement deux transactions en même temps, un permis de conduire renouvelé et une mise à jour de l'adresse ou du fichier au niveau de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Un autre exemple, électronique cette fois, la Régie des rentes mettrait en ligne un outil pour aider les citoyens à simuler leurs revenus à la retraite. Normalement, là, si on voulait faire, j'allais dire, la simulation complète et personnaliser toute l'information pour que l'individu se reconnaisse pleinement, on devrait mettre en ligne à peu près cinq organisations: le gouvernement fédéral, avec la pension de vieillesse et éventuellement le supplément de revenu garanti; la Régie des rentes, qui verse une partie de la prestation; les régimes de retraite privés parce que ce travailleur-là peut avoir cotisé à un régime de retraite privé, il peut avoir des REER, donc des établissements financiers qui gèrent ses REER, et il peut avoir aussi des placements qui nous donnent une idée, j'allais dire, de ses revenus qu'on peut lui projeter pour lui dire: Voici quel est le niveau de revenus que vous pouvez compter à votre retraite. Et, bien sûr, on pense aussi à des organisations comme la CARRA, qui est un gros régime de retraite privé dans le sens où c'est les mêmes dispositions qui s'appliquent que dans les régimes privés ou à peu près.

Alors, si on veut donner un service intégré au citoyen puis qu'il veut avoir en ligne en temps réel ses vraies données, il faudrait permettre ce genre d'échange là ou ce décloisonnement-là, sinon on reste toujours avec un problème sérieux de ramasser l'information, de la traiter sur une même base et de la traiter dans un tout cohérent et intégré qui respecte la finalité de chacun. Donc, un service complet, entièrement personnalisé aurait requis des communications provenant du fédéral, de certains administrateurs d'importants régimes de retraite, comme la CARRA, pour les employés de l'État. Pour le moment, seule la simulation de la rente de retraite lui sera fournie parce que c'est le seul qu'on peut mettre en ligne pour le moment. Il devrait saisir l'information qui vient de l'autre organisation, la ressaisir dans notre module de simulation pour avoir une idée. Donc, déjà là, on ne rend pas la vie très facile au citoyen parce que, s'il veut utiliser ce module-là, il aura un petit peu d'ouvrage à faire, malheureusement, alors que la technologie permettrait de rendre ces données-là transparentes, sécuritaires et accessibles aux seules personnes visées et celles qu'on vise effectivement à aider.

Un autre exemple qu'on pourrait envisager, c'est le portail de services transactionnels. Il pourrait arriver qu'on mette en commun un portail rendant accessibles un certain nombre de transactions dans l'appareil public. Il pourrait arriver que des ministères et des organismes aient moins les moyens financiers de développer toute l'infrastructure technologique pour supporter ça. On pourrait décider de mettre ça en commun. Encore là, ça, ce serait un petit peu plus compliqué parce que, en vertu de la loi actuelle, ce ne serait pas évident, malheureusement.

Donc, le gestionnaire de portail reçoit la demande du service d'un citoyen et fait une analyse préliminaire... qu'il en fait, peut décider de l'acheminer à l'organisation concernée, qui elle-même peut avoir à l'acheminer à une autre organisation. On peut penser aux formalités entourant le décès ou aux réclamations de l'indemnité ou prestations afférentes, qui souvent sont traitées par plusieurs organisations parce que le citoyen est aussi admissible à différents programmes. C'est plus ou, j'allais dire, beaucoup plus que le portail informationnel actuel basé sur les événements de vie.

Que dire maintenant d'un service électronique intégré aux changements d'adresse? Le besoin d'un tel service est toujours mentionné en tête de liste par les

citoyens dans toutes les administrations publiques. Au Québec, on mettra en place le service québécois de changement d'adresse. Ce projet, piloté par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration en collaboration avec sept autres partenaires institutionnels, pour la plupart membres du CSRI, cherche à simplifier la démarche pour le citoyen. Je pense que vous pourrez en témoigner, Mme la ministre, ce n'est pas un projet simple à réaliser, au contraire.

Alors, comme vous pouvez le constater, l'information personnelle est appelée à circuler. Il y a une tendance lourde, je pense, inévitable. Nier ça, ce serait nier le potentiel des technologies d'aujourd'hui, ce serait comme vouloir vivre un peu sans les bienfaits de ces technologies-là.

Mais comment — et ça, je pense que c'est le coeur du sujet — comment assurer la protection adéquate des renseignements personnels dans un univers aussi mouvant ou aussi changeant? En limitant l'accès ou la circulation de l'information, comme semble le préconiser la Commission d'accès? Moi, je pense que ce n'est pas la voie de l'avenir. Je pense, nous ne partageons pas, nous, au CSRI, cette vision. On pense que la confiance de l'internaute est un des principaux, sinon le plus important gage de succès de la prestation électronique de services. Je ne connais pas de gens qui sont promoteurs qui auraient intérêt à faire des gaffes, à manquer leur coup en matière de protection des renseignements personnels et de faire les manchettes. Je pense que tout le sérieux et toute l'attention qu'il faut apporter à ça mérite effectivement qu'on considère que c'est une responsabilité lourde et fondamentale à assumer et qu'on doit l'assumer pleinement, avec tous les moyens qu'on dispose.

● *(16 h 20)* ●

Donc, la capacité de l'État à assurer la protection de la vie privée est l'un des piliers de cette confiance. L'ignorer, c'est comme vouer à l'échec si jamais on prenait ça trop à la légère. Les Européens nous rappellent, et avec à-propos, que la protection des données à caractère personnel, les procédures d'authentification et la gestion de l'identité sont des aspects essentiels où la marge d'erreur pour les services publics, elle est nulle. Et ça, je pense qu'on est tout à fait d'accord avec ça. Le CSRI propose d'établir...

Le Président (M. Cusano): S'il vous plaît, en conclusion.

M. Morneau (Guy): Pardon? Je vais conclure. Alors, le CSRI propose d'établir des règles qui réaffirmeront cette confiance et rendront plus réelle et plus efficiente la protection des renseignements personnels dans un contexte d'une plus grande circulation de cette information-là. Donc, on propose de mettre de l'avant des espaces de circulation des renseignements personnels selon des balises et des conditions appropriées aux enjeux de protection de la vie privée. Fondamentalement, nous, on dit: Si on veut profiter des bienfaits de la technologie, si on veut répondre aux attentes des citoyens, le cadre juridique actuel, tel qu'il est là, qui a pour objectif finalement de limiter, j'allais dire, la circulation de l'information, restreindre cette circulation-là en la limitant à un ministère, à un programme ou à une loi bien particulière crée des problématiques d'échange qui ne rendent pas facile, voire impossible l'avènement d'un gouvernement électronique tant attendu et tant souhaité par les citoyens.

Alors, je résume, très sincèrement, et je pense que, dans la période des questions, on aura l'occasion d'aller peut-être un petit peu plus en profondeur et, à ce moment-là, de souligner certaines problématiques ou irritants qui nous sont particulièrement...

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

Mme Courchesne: Merci, M. le Président. Mme Corriveau, M. Morneau, M. Lacroix, M. Beauchemin, merci d'être devant nous aujourd'hui. Et, M. Morneau, je vous remercie aussi d'avoir bien campé les enjeux auxquels nous sommes confrontés. D'abord, d'emblée, je pense qu'on doit le dire, vous le savez, tout le monde le sait, un gouvernement en ligne est une priorité du gouvernement. Mais, indépendamment du fait que ce soit une priorité du gouvernement, je pense aussi qu'il est important de mentionner que le gouvernement doit aussi s'adapter à une évolution de société et que — et vous l'avez mentionné — l'établissement ou l'implantation de ce gouvernement en ligne est certainement un élément et un fait absolument incontournables.

La grande question, vous l'avez dit, c'est comment, comment et qui. Et je vous dis aussi d'emblée, d'entrée de jeu, que je partage votre avis, ça ne peut pas être la Commission d'accès à l'information qui détermine les services auxquels a droit le citoyen, et qu'effectivement l'État et les parlementaires ont une responsabilité tout à fait indiquée dans l'établissement des conditions dans lesquelles on devra implanter ce gouvernement en ligne, et qu'à cet égard-là vous le soulignez à juste titre — et je vous rassure tout de suite — nous avons abondamment parlé de la protection de la vie privée au cours de cette commission-là mais pas sous l'aspect, par ailleurs, d'un gouvernement en ligne. Je dirais que c'est la première fois aujourd'hui qu'on a l'occasion de le faire de façon aussi pointue.

Et, pour cette raison-là, je vais aller directement à votre mémoire, et je l'aborderai aussi dans ses éléments un peu fins. Vous nous dites — et ça rejoint effectivement le mémoire de Me Trudel, qui sera devant nous — qu'une des façons peut-être efficaces d'implanter ou un choix qu'on pourrait faire, c'est d'y aller par le biais de l'aménagement d'espaces de circulation. Donc, au fond, ce que vous nous dites... Et vous dites aussi, ce qui est très important, c'est que les finalités doivent être envisagées de façon différente, et — vous venez juste de le mentionner — on ne peut plus le faire uniquement en fonction d'un programme ou d'un organisme, mais il faut le regarder en fonction d'un ensemble de dynamiques de finalité.

Ma question, c'est — puis j'espère que vous allez dire oui: Est-ce que c'est réaliste? Est-ce que ça va être possible? Mais quels seraient les obstacles, les principaux obstacles rencontrés? Parce que, au fond, ce que vous nous dites, c'est que la loi... Puis je pense que vous avez raison, et ce sera une raison pour modifier la Loi d'accès, l'implantation de ce gouvernement en ligne. Il

faut revoir notre façon d'aborder le respect de la vie privée. Mais, moi, ce que je veux savoir, c'est quels seraient les obstacles prévus dans le cadre de l'aménagement, si vous voulez, de ces corridors ou de ces espaces réservés qui peuvent exister entre deux ou trois organismes. Au fond, ce que vous dites, c'est qu'à chaque fois il faudra mesurer les risques et les enjeux. C'est un peu ça. Ça fait que là, ma question, c'est: Comment et qui? C'est large, ça va être difficile, en 20 minutes, d'aborder ça de façon pointue.

M. Morneau (Guy): Tout à fait.

Mme Courchesne: Mais ce que je cherche, c'est que vous nous disiez jusqu'à quel point c'est possible.

M. Morneau (Guy): Bien, nous, personnellement, on demeure convaincus que c'est possible et même souhaitable d'aller rapidement vers ce genre de solution là. On reconnaît que l'ouverture ou l'échange admis en principe est toujours bon. Si ce n'est pas correct, il faut vérifier l'intention, l'utilisation et les moyens de contrôle qu'on met en place pour s'assurer qu'on ne dénature pas la finalité prévue. Je dirais, moi, que le principal obstacle qu'on a à rencontrer, c'est le changement de culture, c'est le changement de mentalité. On vit avec des technologies aujourd'hui qui nous rendent, qui nous mettent accessibles à un monde assez merveilleux si on est capables de le maîtriser.

Nous, on plaide pour la transparence, on plaide pour l'imputabilité. Et on pense que le citoyen est capable de voir si, dans... quand on annonce un service électronique, on dira qu'on a défini des zones qui ont permis de rendre ce service-là accessible en ligne, donc ça présuppose que des échanges d'informations se font entre différentes organisations pour être capable de livrer ce service-là, prévu dans une loi ou dans un cadre quelconque. Bien, dans la mesure où ce service-là répond aux attentes du citoyen, et il s'y reconnaît, et qu'il est capable d'amener de la valeur, en disant: Je valide l'information que vous avez ramassée sur moi comme étant la bonne et qui sert à établir votre droit, il me semble qu'il y a là matière à dire vitement et rapidement: Y a-t-il un équilibre acceptable entre le bienfait et l'ouverture qu'on a permis? Et les citoyens vont vous le dire eux-mêmes.

Alors, qui doit trancher ça? Ça, c'est la question de 100 $, et, à mon humble avis, ça ne peut pas être un organisme quasi judiciaire fixé dans une loi. Alors, j'ai l'impression que ça va prendre probablement une approbation gouvernementale quelconque sur à quoi sert, qui échange, pourquoi et quelle est la finalité, et s'assurer que la préoccupation client, elle est dominante et non pas d'autre chose.

Mme Courchesne: Oui, ça, j'apprécie ce commentaire-là. Mais, si on revient sur une base concrète, vous avez donné des exemples, prenons, par exemple, la circulation de l'information de mon dossier médical versus, par exemple, le changement d'adresse. En termes de respect de la vie privée, c'est deux éléments très importants mais à des niveaux aussi très différents.

Ma question, c'est: Est-ce que ça veut dire, dans l'approche que vous préconisez, qu'on aurait, par exemple, des règles d'authentification du citoyen ou des règles d'accès ou de protection de la vie privée différentes pour chacun des grands dossiers qui nous concernent? Ce que je veux dire, c'est comme, par exemple, on aurait... on devrait... Si on y va par corridor, si on y va par aménagement d'espace, si on va par finalité, est-ce que ça veut dire, à ce moment-là, qu'on serait susceptible de se retrouver avec idéalement des règles — il n'y a pas d'autre mot — différentes d'un secteur à l'autre, donc le respect de la vie privée pourrait faire appel à des consensus différents les uns des autres? Est-ce qu'on va aussi loin que ça? Puis, si c'est oui, la réponse, est-ce qu'à un moment donné on ne deviendra pas complètement confondus, au lieu d'être très transparents, on va devenir très compliqués dans notre mode de gestion?

M. Morneau (Guy): Je pense que les contrôles, les mécanismes à mettre en place vont être fonction de la sensibilité de l'information et des risques associés à cette circulation de cette information-là. Mais il ne faut pas oublier une chose, moi, je pense, qui nous balise toujours, administrateurs publics, c'est de dire: On est là pour rendre un service aux citoyens qui découle d'une loi qui a été votée, et ces gens-là ont des droits en vertu de cette loi-là.

Le but d'échanger de l'information, ce n'est pas d'enquêter, ce n'est pas de surveiller, comme on le laisse des fois souvent entendre à la Commission d'accès à l'information. On craint Big Brother et on craint, j'allais dire, la surveillance, ce qui dénote chez les... qui renvoie une drôle d'image aussi au client, qui, lui, a l'impression qu'on est là pour checker: Il dit-u la vérité? Ce n'est pas ça, moi, je pense, qu'on cherche.

Ce qu'on cherche, c'est à rendre un meilleur service aux citoyens au moindre coût et de plus en plus en temps réel et instantanément. Et ça, je pense que les technologies sont possibles. Mais c'est évident que, dépendamment des sujets, si vous touchez à des questions sensibles comme les dossiers médicaux, le secret fiscal, des trucs comme ça, c'est bien évident, j'allais dire, que les conditions en vertu desquelles on peut échanger, il va falloir en faire une démonstration que c'est absolument nécessaire, qu'il n'y a pas d'autres moyens puis que finalement le risque et l'équilibre qu'il y a entre le bénéfice du service et le risque d'intrusion ou de perte de la protection des renseignements personnels soient bien contrôlés. S'il ne l'est pas, on pourra toujours faire en bout de ligne ce que la CAI fait présentement, interdire l'échange.

● *(16 h 30)* ●

Mme Courchesne: En fait, c'est ça, c'est qu'au fond ce que vous dites, c'est que, dans un principe d'accessibilité de services aux citoyens, au lieu d'aborder ce qu'on ne peut pas faire, on va plutôt le prendre par le positif. Au fond, notre loi devrait changer complètement son approche et son vocabulaire et, dans un contexte de gouvernement en ligne, plutôt dire jusqu'où on peut aller et non l'inverse, qu'est-ce qu'on ne peut pas faire. Autrement dit, l'approche positive versus l'approche négative par rapport... surtout si on reprend l'exemple de la santé versus le permis de conduire ou...

Tu sais, il y a des niveaux qui sont différents. C'est un peu ça que vous nous dites par rapport à ça.

M. Morneau (Guy): Tout à fait. Nous, on pense que... C'est là qu'on pense qu'il y a des zones naturelles d'échange. Je vais vous donner un exemple bien simple, là. Moi, dans ma tête ou dans ma conception d'administrateur public, je me disais: Si on peut simplifier la vie aux citoyens... Exemple, vous voulez vous prévaloir d'un droit en vertu de la Loi du régime de rentes ou la loi de l'aide sociale, vous avez un droit à une prestation quelconque, c'est normal d'exiger certaines pièces, à un moment donné, au citoyen, sa preuve de... certificat de naissance ou un certificat attestant, par exemple, que c'est bien son enfant, ainsi de suite. Alors, ce faisant, la seule voie qu'il nous reste présentement, souvent, c'est de retourner au client, dire: Envoie-moi cette information-là. D'où on commence un tango avec le citoyen, alors que cette information-là, elle existe, elle est disponible, elle est colligée, elle est de qualité chez le directeur de l'état civil.

Alors, moi, je dirais, simplement, si ça a pour effet de rendre un service qui découle d'une loi et qui évite de demander d'autres choses aux citoyens, le principe général, moi, je dirais, on devrait être favorable à ce genre d'échange là pour peu qu'il n'y ait pas d'information sensible, comme on en a parlé. Quand il y aura de l'information plus sensible, santé, dossier judiciaire, dossier plus «touchy», là, je pense que la CAI et d'autres organisations pourraient mettre des contraintes pour s'assurer ou mesurer le risque et le bienfait.

Mais ce qu'on n'a pas dans l'équation actuellement, malheureusement, c'est qu'on érige en absolu la protection des renseignements personnels, on ne montre pas l'autre partie, qui est le bénéfice pour le citoyen d'avoir des services globaux, intégrés, rapides et accessibles, et ce qui fait que le citoyen ne le sait jamais, lui, là, qu'est-ce qu'il met dans le terme d'échange, autrement dit. Je ne sais pas si mes collègues veulent renchérir, parce que je ne voudrais pas monopoliser, parce que je suis juste un porte-parole du CSRI. Sûrement que Bernard...

Le Président (M. Cusano): De toute façon, je dois céder la parole au député de Chicoutimi.

M. Bédard: Merci, M. le Président. Alors, je vous remercie. C'est très intéressant. Évidemment, je ne suis pas un très grand initié, je vous dirais, donc ça m'amène plusieurs questionnements, même par rapport aux réflexions. Vous, vous êtes un peu plus loin parce que vous travaillez depuis quand même un bon moment là-dessus, donc votre réflexion est avancée puis vous savez... Mais il reste que j'ai des questionnements. Je vais vous en faire part un peu, surtout le qui, là. Le qui, je vous avouerais qu'il m'a fait sursauter un peu.

Mais vous nous dites aussi, vous avez... Vous parlez de transparence, donc je vais prendre... Vous avez travaillé sur quatre aspects concernant ce gouvernement, donc, de faire appel de façon plus importante, là, au niveau informatique, au niveau Internet. Et les quatre aspects que vous nous dites, c'est quoi? C'est l'impact sur les régions, le...

M. Morneau (Guy): Bien, quand on a lancé l'idée de la prestation électronique, on se disait: Bien, quels sont les principaux enjeux, ou menaces, ou impacts qu'il peut y avoir? On se disait... Certains y voyaient une menace pour les régions: On va centraliser à Québec, tout va se faire Internet, là, les gros «head offices» vont être à Québec, électroniques, et donc, les régions vont se dépeupler. Nous, on a regardé ça, on a regardé les projets qui étaient, je dirais, en cours ou en réflexion dans les différents ministères et on n'a pas pu voir une conclusion déterminante qu'il y avait un risque plus grand ou moins grand.

Il y avait des opportunités. Je vous donne un exemple bien clair. Par exemple, si vous avez un centre contact client ou centre d'appel — dépendamment comment est-ce que... si on est moderne ou ancien — il est beaucoup plus facile des fois de gérer un centre d'appel en région que dans les grands centres, où on a un taux de roulement de personnel absolument effarant de 25 % à 30 %. Alors...

M. Bédard: À part dans les grands centres.

M. Morneau (Guy): Tout à fait. Si on est dans un grand centre, Montréal, Québec, par exemple, ou Sherbrooke, vous pouvez avoir un taux de roulement de 30 % facilement parce qu'il y a une compétition très large, alors que, si vous implantez votre centre d'appel en région, souvent, on a une fidélité de la main-d'oeuvre beaucoup plus grande, on a un retour sur l'investissement, sur la formation. Alors, nous autres, on dit: Regarde, il y a plein d'opportunités que la prestation électronique pourrait offrir et que, si on les joue bien, il y aura peu ou pas d'impact sur les régions; au contraire, il pourrait même y avoir des développements.

M. Bédard: Mais ce rapport est public, M. Morneau?

M. Morneau (Guy): Non. C'étaient des avis sectoriels qui ont été émis, là, verbalement, j'allais dire, au secrétaire général, là, qui avait sollicité un avis là-dessus. Et ça se voulait, à l'époque et au moment où ça se faisait, j'allais dire, une opinion des gens qui avaient travaillé, construisaient ou travaillaient à construire ça. Et l'avis qu'on vous donnait, je vous le dis, était plutôt dans le sens de dire: Il y aura peut-être des opportunités, on ne voit pas de véritables menaces, mais c'est encore trop tôt ou il y a encore peu de clivage clair d'établi.

L'autre... je ne sais pas si vous voulez rentrer dans les détails. Toujours dans ma transparence, je vous dirais que l'enjeu du financement, c'était un enjeu important. Vous développez un nouveau canal qui s'appelle la prestation électronique, elle s'ajoute aux deux autres ou trois autres que vous avez, le téléphone, l'écrit, ainsi de suite. C'est des coûts additionnels pour donner un même service à la population. Alors, on se disait, il y a des enjeux de financement, comment allons-nous financer ces coûts additionnels là pour amorcer ce virage-là?

M. Bédard: Au départ.

M. Morneau (Guy): Au départ, on a eu des échanges avec nos amis du Conseil du trésor et des

Finances, là, pour... On souhaitait une plus grande implication des organismes centraux, partageant des coûts sur des infrastructures centrales des fois et incitant les ministères à peut-être prendre le train du virage électronique.

Les autres, c'est des questions d'authentification puis de sécurité. Là-dessus, on a travaillé très, très fort. Il y a des projets qui sont en cours présentement pour analyser, mesurer, quantifier, fixer les coûts et voir les bienfaits de cette mécanique-là qui garantit qu'on parle à la bonne personne et que les renseignements qu'on veut mettre dans cette prestation-là ne sont accessibles qu'à cette personne-là.

M. Bédard: Effectivement. Bien, ce serait intéressant sûrement de lire toutes ces... tous vos... où est-ce que vous étiez...

Une voix: ...

M. Bédard: Oui, mais, j'imagine, c'est dans la prise de décision. On peut le faire. Si la ministre vous donne l'autorisation, moi, je suis prêt à prendre le dépôt immédiatement en cette commission. Mais ça peut être intéressant, parce que ces craintes-là sont réelles, c'est celles tout simplement de la... Moi, je l'ai regardé du point de vue... Le financement, il est réel. Mais ça, je vous dirais, toute action, je vous dirais, apporte son questionnement en termes de financement. Mais celui de l'impact des régions, moi, je me suis posé la question. Et au-delà des centres d'appel, est-ce que c'est la disparition des directions? Mais là je vous pose la question. Évidemment, on se dit non tous les deux. Mais, moi, j'aimerais bien que ce soit documenté, et, si vous pouvez m'en convaincre, tant mieux, je pourrais même devenir un adepte, on ne sait pas.

M. Morneau (Guy): Ah, parce que vous ne l'êtes pas, présentement?

M. Bédard: Je suis encore à convaincre.

M. Morneau (Guy): Je vous dirais que, personnellement, et ça, je parle plutôt à titre personnel que membre du CSRI, les débats qu'on a eus entourant cette question-là fait qu'à un moment donné l'affaire n'est pas assez stable au moment où on se parle pour être capable d'en dégager toute la pertinence, toutes les conclusions. Mais, si on se... Moi, personnellement, si on réfléchit un petit peu plus loin, je pense qu'il y a d'énormes possibilités. Parce que tout ce que fait la prestation électronique, ce qui est simplement faisable, informatiquement, on va le faire, donc on va libérer des tâches, du monde pour être capables d'être plus présents sur le terrain avec le monde, pour aider les concitoyens à se prévaloir de leurs droits et à aller chercher l'information appropriée. Donc, théoriquement, poussé à l'extrême, moi, je me dis, ça amènerait une plus grande expertise en région, là où sont les demandes, pour aider les clients à faire affaire avec l'État et à bénéficier de l'ensemble des programmes, avec une vision plus large, plus globale, plus intégrée. C'est ce qu'on souhaite.

M. Bédard: ...au contraire aussi.

M. Morneau (Guy): Si on l'amène au contraire, moi, j'ai l'impression qu'on a un problème, parce que j'ai l'impression que, si bon nombre de ces informations-là ou de ces services-là présupposent de l'interaction entre deux humains... Et j'ai l'impression qu'on ne peut pas faire ça de Québec sans qu'on parle à quelqu'un de la Gaspésie, là. Il y a avantage à être présent sur place, avec les entrepreneurs, avec les citoyens qui sont victimes ou aux prises avec une problématique particulière pour laquelle ils requièrent les services de l'État. Donc, moi, personnellement, je vous dirais qu'il n'y a pas d'enjeu, à mon point de vue, du côté de la distribution de l'emploi. Au contraire, s'il y en avait une, ce serait positif pour la région, en professionnalisant plus les régions et en faisant en sorte que les gens qui ont une expertise plus pointue, plus sophistiquée soient plus rendus à être disponibles proches là où l'action est.

M. Bédard: Bon. Alors, prenez pour acquis que vous allez avoir une demande. Vous la traiterez comme...

M. Morneau (Guy): Mais ça, c'était mon opinion, je vous dis. L'opinion du CSRI, je vous l'ai dit, il n'y a pas eu de conclusion à l'effet que...

M. Bédard: Non, non, non. C'est ça, exactement. C'était seulement pour nous documenter. Et puis, moi, je pense, c'est important, on peut avoir des craintes, légitimes ou non. Légitimes, oui, mais non-fondées, ça arrive parfois. Donc, c'est bien d'avoir un peu d'arguments qui sous-tendent une version qui est autre. Puis vous êtes, je vous avouerais, sûrement plus à même que moi d'évaluer ces impacts. Donc, d'où l'intérêt, là, pour moi, là, de disposer de ces informations.

Pour reprendre un peu au niveau du couplage, là, et par rapport au qui doit décider, là, c'est là où... Parce que, là, vous dites: Il faut regarder, et là je ne suis pas un spécialiste, mais beaucoup, bon, la finalité du service, finalement est-ce que c'est bon ou ce n'est mauvais, bon, et, à partir de là, décider quelles seront un peu les règles qui vont s'appliquer en termes de protection — et là entre guillemets — sur des aspects très précis mais qui peuvent paraître simples, mais qui peuvent être utilisés de toutes les façons possibles.

Et, vous savez, ça me fait penser un peu, et là sans vouloir tout briser votre belle volonté que vous avez, là, qui est bien animée, je le pense, mais ça me fait penser un peu à tout l'argument autour de la sécurité. Vous savez, ce qu'on veut, à travers ça, c'est votre bien, et, votre bien, la finalité de cela, finalement, c'est de vous servir et faire en sorte que vous ayez, bon, dans ce cas-ci, des meilleurs services, dans d'autres cas, que vous n'ayez personne qui mette une bombe dans votre entrée.

● *(16 h 40)* ●

Donc, vous voyez, la crainte, à la base, c'est quoi, du citoyen? C'est plutôt celle de, oui, bon, obtenir des services, mais en même temps de ne pas... que ces informations-là servent à d'autres fins. Et ça, c'est la base et c'est les attentes premières du citoyen par rapport, je vous dirais, aux compagnies privées, même, avec qui il fait les transactions, mais encore plus avec l'État parce que, lui, il dispose de l'ensemble des

informations sur lui, de son acte de naissance jusqu'à son rapport d'impôts, tous ses rapports d'impôts, jusqu'à à peu près, là, tous les services qu'il a demandés au niveau de l'État, les fois qu'il a même demandé de l'assurance chômage jusqu'aux fois où il est allé sur l'aide sociale. Alors donc, la crainte est plus à ce niveau-là, savoir qui... comment va être traitée cette information-là. Et la finalité du bien, moi, je m'y inquiète parce que le bien, il n'est pas universel, on le sait tous les deux, ou le bien dans le sens... Le but plus global d'une mesure peut être bien, mais elle peut quand même... ces informations-là peuvent servir à autre chose.

Et là je me pose la question. Vous dites: Ce n'est pas la Commission d'accès à l'information et ce n'est pas... Mais, moi, je vous dirais, ce n'est surtout pas l'État qui est bien placé pour déterminer ça. Pourquoi? Parce que, au moment où il y a une décision à prendre, si on demande encore à l'État qu'il juge sur l'État, ce n'est pas... là, il n'y a plus d'intérêt, là, ce qu'on met, c'est une personne de plus qui décide. Alors, si ce n'est pas à la Commission d'accès, je vous repose la question, c'est qui?

M. Morneau (Guy): Moi, je ne veux pas être...

Le Président (M. Cusano): Brièvement, M. Morneau.

M. Morneau (Guy): Oui. Je ne veux pas être méchant, je veux dire, l'offre de service qui... Un gouvernement existe parce qu'il donne des services aux citoyens. Il a été élu pour refléter ce genre de besoins là et lui donner... les besoins, juger les arbitrages. Il ne faut pas demander à un organisme quasi judiciaire de décider à la place de l'autre. Moi, je pense qu'on mêle toutes sortes de concepts quand on dit, par exemple, qu'on va ramasser de l'information pour le plaisir d'en ramasser, pour devenir...

Je ne sais pas quelle intention malverse ou malveillante qu'on prête à tout le monde. Mais, si mon métier, comme moi, à la Régie des rentes, c'est de payer les rentes aux gens qui ont suffisamment cotisé pour en bénéficier, l'information que je collige, elle est exclusivement et essentiellement liée à l'exercice de ça, et je peux en faire une démonstration par a plus b en tout temps, avec une très grande transparence. Je n'irai pas chercher s'il a travaillé ou s'il a été chômeur. J'ai, dans le registre des gains, j'ai ses affaires. Alors, dans ce sens-là, arrêtons de prêter des intentions aux administrateurs qui veulent faire d'autre chose qu'appliquer les lois qu'ils ont à appliquer.

Alors, moi, je ne pense pas qu'il y a une loi du secret qui garantit qu'on veut développer partout dans les ministères des organisations qui vont avoir de l'information qui n'est pas en référence avec le service à la clientèle qu'ils ont à rendre. Ça, c'est illégal ou ce serait immoral, tant qu'à moi. Mais, personnellement, toute l'information dont je sais qu'elle existe et qu'elle est disponible ailleurs et de meilleure qualité que ce que je peux avoir... Les adresses, par exemple. Le client me demande une rente de retraite puis je vais lui demander: Confirme-moi ton adresse, envoie-moi... On va s'écrire des formulaires comme ça, alors qu'on pourrait l'avoir rapidement. Il fait sa demande en ligne. On va dire: Regarde, résidez-vous toujours à cette adresse-là? Je viens de l'avoir de la RAMQ, vous avez fait votre demande il y a trois semaines, elle est bonne. Oui, c'est bien mon adresse.

Mais le problème, voyez-vous, c'est quand on demande au citoyen en absolu: Voulez-vous que vos informations circulent dans les ministères? Moi, je pense que personne ne va être d'accord avec ça. Mais, quand vous dites: Si c'est pour rendre un service ou si ça évite au gouvernement de vous demander des affaires qu'il serait tenu de vous demander, là je pense que la réponse serait un peu différente. Moi, je pense que cet équilibre-là ne se fait pas présentement, malheureusement. Et...

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

M. Bédard: C'est dommage, on a quelques minutes.

Le Président (M. Cusano): On va revenir, on va revenir. Mme la ministre.

Mme Courchesne: Bien, je vais poursuivre un peu sur cette lancée-là parce que la question que soulève le député de Chicoutimi, dans le fond, est fondamentale puis votre réponse réfère, au fond, à l'imputabilité. Parce que, quand je lis votre mémoire, ce que vous dites, c'est que, effectivement, chaque organisme va déterminer les niveaux de mécanismes d'identification, puis vous nous avez dit qu'il allait déterminer aussi les niveaux de sécurité, au fond, toujours avec des balises plus larges qui seraient contenues dans une loi sur la protection de la vie privée ou des renseignements personnels. C'est un peu ça que je comprends.

M. Morneau (Guy): Tout à fait.

Mme Courchesne: Vous avez raison de dire que c'est un méchant changement de culture. Mais ça, quand même, soulève la question de la confiance du citoyen, et c'est là que la démonstration est... Parce que, moi, je veux bien, là, je veux bien rendre imputables tous les gestionnaires, moi, je suis une de celles qui pensent qu'on a une excellente fonction publique et avec des gens qui sont extrêmement professionnels, mais il n'en demeure pas moins que la nature humaine a ses ratés aussi et que, dans ce sens-là, comment on fait pour donner cette confiance-là aux citoyens?

Puis je vais compléter en disant... dans vos quatre éléments, vous avez mentionné le coût, moi, j'en rajouterais un cinquième, la communication. C'est-à-dire que, dans tous les quatre enjeux que vous mettez sur la table, le défi de tout ça, dans la confiance, c'est la communication. Mais là il va falloir réinventer la communication pour être capable de rassurer le citoyen. Je veux connaître comment vous allez faire ça.

M. Morneau (Guy): Bien, moi, je vous dirais d'entrée de jeu que le citoyen, il est assez fidèle, il est assez capable d'arbitrer des choses comme ça. Quand je vous disais tantôt qu'on prêche la transparence et

l'imputabilité, si on détermine une zone d'échange pour rendre certains types de services et qu'on la publicise...

Mme Courchesne: C'est ça, la réponse. C'est ça, la réponse, c'est la zone d'échange.

M. Morneau (Guy): On la publicise, on dit: Regarde, là, la Régie va échanger avec le ministère du Revenu, va échanger avec la Direction de l'état civil pour vous rendre ces services-là. On vous garantit une chose, c'est que l'information qu'on va aller chercher, elle est essentielle au traitement de votre demande, pas plus, pas moins. Puis, si ce n'est pas le cas, n'importe quand, vous pouvez mandater la CAI pour venir voir ça, je n'ai aucun problème. C'est le procédé, comme vous disiez, à l'inverse, là.

Alors que là, on passe deux, trois ans à essayer de convaincre qu'on en a besoin, puis souvent la CAI va nous dire: Bien, c'est vrai, que vous en avez besoin, mais allez donc la chercher au citoyen plutôt qu'aller la chercher là où est-ce qu'elle est disponible. Moi, je me dis, regardez, là, c'est comme si on voulait se priver des options possibles pour donner un meilleur service au citoyen et de façon plus intégrée.

Alors, aussi loin qu'on puisse voir, nous, on dit: Il nous semble que là, il y a un débat qui est engagé sur des mauvaises bases parce que ce qui dit prestation électronique dit nécessairement échange. C'est ça, la valeur ajoutée de la prestation électronique. Vous êtes en temps réel, vous êtes admissible 24 heures par jour, sept jours par semaine, vous pouvez contacter ou même demander vos droits. C'est une maudite avancée, c'est un gros gain. Mais on ne peut pas maximiser ces gains-là parce qu'on est pris dans un dilemme un peu fou, où finalement on dit: S'il y a un risque, s'il y a une menace, ou si ça, non, c'est non. On préfère cloisonner, garder ça fermé. Alors, je me dis, on a un problème de culture, de mentalité. Je ne sais pas si Marc veut rajouter...

Le Président (M. Cusano): Merci. M. Lacroix, est-ce que vous avez un complément de réponse?

M. Lacroix (Marc): Non. Peut-être simplement dire que... Et cette règle-là ou cette approche-là, c'est quels que soient les enjeux et le niveau de risque. Ça, je pense qu'on le soulève dans notre mémoire. Alors, c'est important de baliser mais en fonction des enjeux et des niveaux de risque, selon les situations.

Le Président (M. Cusano): Merci. Je vous ai dit, M. le député de Chicoutimi, qu'on allait revenir. La parole est à vous.

M. Bédard: Ah, déjà? Bon. Non, mais c'est ça, c'est que... Oui, mais c'est qu'on pourrait en discuter longtemps, mais ça me prendrait évidemment un petit peu d'informations, même, parce que ma crainte reste toujours... Tout couplage d'informations, moi, personnellement, ça me crée un problème. Et, oui, par contre... Et même dans le domaine de la santé, je me souviens, des fois, je vous dirais, de demander... je vous dirais, vous avez dû procéder par avis à la Commission, et la Commission vous a dit non. Mais, dans le doute, elle dit non, aussi... pas dans le doute, mais quand on peut aller chercher l'information ailleurs, ou la loi comme elle est faite, de toute façon, fait en sorte que c'est quand même très rigide. Par contre, il reste que ça prend, selon moi, un décideur qui est extérieur au gouvernement ou quelqu'un qui serait à même d'être capable de déterminer au-delà...

Parce que vous partez toujours du principe que tout le monde est bien intentionné et qu'on vit dans une société où tout va bien, où c'est le calme plat, où il n'y a pas de... Mais, vous savez, où ça dérape, ce n'est pas là; c'est quand ça commence à aller un petit peu moins bien. Puis, vous savez, même ici, au Québec, c'est arrivé il n'y a pas tellement longtemps encore. Pourtant, on est une société très démocratique qui a même, je pense, des traditions, et le Canada aussi a des traditions démocratiques qui sont plus que centenaires, c'est une des plus vieilles démocraties. Or, on voit que ce qui nous apparaît beau parfois vire au drame lorsqu'une situation problématique se pose.

Et, par contre, ce que vous me dites: On n'est pas dans ce domaine-là. Là, où est-ce qu'on est, c'est: Est-ce que, de façon... Est-ce qu'on peut encadrer cette gestion de l'information dans des choses plus simples, même très simples? Mais, si vous me dites: J'ai affaire avec... bon, si je vais voir le dossier de la RAMQ, je vais avoir les informations parce que la personne s'est inscrite ou a renouvelé sa carte il n'y a pas tellement longtemps, mais là, si vous dites ça, je pense que l'ensemble de la population va sursauter: Wo! mon dossier à la RAMQ! Je comprends que ce n'est pas ça que vous vouliez, il y a seulement les informations. Mais là amène toute la question: J'ai aussi tout mon dossier qui peut, à la limite... Où est-ce qu'ils peuvent aller, dans ce souci d'avoir la bonne information? Et est-ce que le...

Des fois... On dit souvent: Le mieux est l'ennemi du bien. Parce que je l'ai entendu souvent. Donc, est-ce qu'on peut... Et, si on pousse trop loin ce raisonnement, ça peut avoir des effets très pervers. Et c'est pour ça qu'avant d'aller plus loin... Mais je comprends votre souci. Et, si on veut le rendre efficace, ce service-là, il va falloir quand même chercher des modes où il va y avoir une forme de transmission d'informations. Mais je vous dirais qu'à l'heure actuelle la perception que j'en ai est plutôt sur les talons, là. Je vous dirais que... D'autant plus que l'État, au Québec, et on l'a voulu comme ça, a beaucoup d'informations sur le citoyen, sur l'ensemble de sa vie, donc ça me pose encore plus un questionnement. Si c'est vrai aux États-Unis, imaginez-vous ici.

● *(16 h 50)* ●

Alors, quitte à avoir... Je ne le sais pas si... Parce que, en huit minutes, là... on a quelques minutes, je ne pense pas que vous aurez l'occasion, mais, si c'est possible, peut-être même avoir une présentation de façon très réelle, qu'est-ce que ça peut donner, quelles sont les garanties qu'on peut se donner. Mais, en même temps, je vous dirais qu'ultimement — et ça, je vais avoir de la misère à changer d'idée — qui va décider des procédés si on fait des ouvertures? Moi, je peux vous dire, ça ne peut pas être le bon État, le bon sous-ministre ou même le ministre. Il faut mettre ça dans les mains, je vous dirais, d'une entité, et puis, bon, si ce n'est pas la

Commission d'accès, on peut réinventer d'autre chose, mais qui va être appelée à déterminer avec une façon autre que celle... qui est noble, là, celle du bon service aux citoyens.

M. Morneau (Guy): Et je comprends vos réticences. Je pense qu'à certains égards, face à un phénomène aussi complexe et varié, on a tous un peu le vertige. Moi, je vous dirais simplement, tous les exemples que vous m'avez cités, les cas qui ont mal viré, peu importe le système dans lequel vous serez, vous vivez avec ce risques-là parce qu'on n'a pas de système qui vous prémunit contre la fraude, contre la malversation, contre du piratage, là, absolument, s'il y a un crack bollé qui trouve une nouvelle façon. Bon. Mais il faut continuer à vivre entre les deux.

Nous, tout ce qu'on dit, c'est que le citoyen, il veut des services, il les veut les plus rapides, en temps réel, et il veut avoir accès à cette information-là de façon accélérée. Nous, on dit: Si on définit des zones d'échange à partir desquelles on peut dire: Voici comment on va faire ce service-là, transactionnel, on va favoriser ce genre de... Alors, on le publicise, on rend ça public. Si le citoyen trouve qu'il n'en a pas pour son argent, le service, il n'est pas meilleur qu'il était puis finalement il a perdu au change parce que ses informations circulent plus, bien, il dira au gouvernement: C'est fini, je ne veux plus en entendre parler, je veux la ligne dure. Là, il n'a même pas la chance de dire un mot, ce citoyen-là, là, parce que ça ne se rend pas à lui. Il n'a même pas la qualité, il n'a même une idée du service qu'il va avoir. On dit: Non, tu ne peux pas, parce qu'il y a des échanges, j'arrête ça là.

Il me semble que c'est rien que ça qu'on veut dire, nous autres. Je pense que les Québécois, et les Québécoises, puis les citoyens sont peut-être prêts à un nouveau paradigme, ou à un nouveau cadre d'échange, ou à un nouveau terme d'échange où on dit: Bien, si c'est pour des meilleurs services, on permet ce genre... Puis c'est transparent, c'est public, là, c'est publicisé. Le jour où on trouvera des gens qui ramassent de l'information qu'ils n'ont pas le droit, qui n'est pas nécessaire, qui n'est pas essentielle, bien là, je me dis, oui, on corrigera ces folies-là puis on ramènera ce monde-là dans le droit chemin. Mais là on craint tellement une crainte que finalement on interdit tout. Moi, je pense qu'on s'en va vers des lendemains difficiles si on fait ça de même.

Alors, j'aimerais ça rendre positif le débat en disant: Arrêtez de penser que les administrateurs qui gèrent des lois que vous avez votées ont le but de... ont des intentions tordues de ramasser de l'information pour le plaisir d'en avoir. Ça coûte une fortune, gérer les banques d'informations, à entretenir ces banques d'informations là, on se limite à ce qui est requis pour établir le droit et la prestation. Et on est très capable, je pense, de tout...

M. Bédard: ...pas personnel, vous savez.

M. Morneau (Guy): Non, non. Je parle, là, je parle au nom de mes collègues aussi. Je vous dirais, ces gens-là sont tout à fait capables de vous dire: Écoutez, là...

M. Bédard: Mais, je vous dirais même plus loin, mais je suis tout à fait d'accord avec vous, là, mais ce n'est pas... Parce que même souvent c'est peut-être même un gouvernement qui peut... et là pas actuellement, je vous dis, là, mais qui peut s'enrayer, qui peut arriver même à vouloir utiliser... C'est pour ça que les gens sont très précieux par rapport à ça, parce qu'ils ne sont rien face à leur État. Je veux dire, tout ce qui leur reste...

Puis, vous savez, il ne faut pas aller très loin, là. Prenez ce qui s'est passé dans les années soixante-dix, en 1970, et remettez-le avec toute l'information qui circule actuellement, l'élite au niveau informatique, je peux vous dire que ça aurait pu donner encore des plus grands dérapages. Et c'est pour ça... Et je comprends que c'est une période encore plus triste de l'histoire, mais il reste qu'on n'est pas à l'abri. Ces dérapages-là ont eu des conséquences sur les vies personnelles des gens.

Et qu'est-ce que cherche... La protection des renseignements personnels, ce qu'elle vise avant tout, la loi... Tu sais, c'est l'individu contre tout l'État, puis, à la limite, il a tort sur toute la ligne. Mais ça reste... c'est une protection qu'on donne à un individu contre un appareil qui est mille fois plus fort... pas... qui est autant... Il y a autant d'individus qui sont plus forts que lui. Alors, et ce qu'on cherche, c'est l'inverse. Donc, c'est pour ça qu'il faut... je suis très précieux, mais...

Ce serait peut être intéressant pour la commission de vous entendre de façon plus particulière, d'avoir aussi... Même, j'en fais l'offre à la ministre, si elle peut me communiquer les informations sans que je passe par la Commission d'accès, ça sera tant mieux. Elle jugera. Si elle voit qu'elle est consentante sur ça, tant mieux. À l'inverse, je ferai la demande de toute façon, mais je lui en fait... j'en profite. Et on aura d'autres occasions de se voir, là, si... Alors...

Une voix: ...

M. Bédard: Je prendrai votre parole, effectivement. Mais, en tout cas, peut-être que la commission serait peut-être intéressée à vous entendre plus particulièrement. Parce que, moi, il reste que la finalité, je suis d'accord avec vous, je trouve ça intéressant. Mais mes craintes demeurent, parce que... peut-être parce que je ne connais rien là-dedans aussi, là.

M. Morneau (Guy): Pour éviter les dérapages que vous craignez, puis qui sont fort légitimes, et que je comprends par ailleurs très parfaitement, il n'y a rien qui empêche la Commission d'aller faire un audit ou de vérifier si les principes de la loi sont bien respectés et bien appliqués dans chacun des ministères. Il n'y a rien qui empêche ça, là. Mais, voyez-vous, c'est une approche complètement différente. Au lieu de demander la permission à la CAI de faire des choses, laissons le gouvernement fixer des zones pour rendre les services meilleurs. Parce que qui va reprocher au gouvernement de vouloir avoir une offre de service aux citoyens qu'il est supposé desservir? Ce serait le monde à l'envers d'avoir une attitude différente de celle-là.

Mais, à partir du moment où on se dit: On fait les choses, puis on les fait de façon... dans les règles de

l'art, et on rend publique, et on informe, allons voir après, envoyons un chien de garde pour aller voir après si les principes à la base des échanges... savoir que c'est pertinent, c'est nécessaire, c'est seulement ceux-là puis ils sont bien appliqués. S'ils ne sont pas bien appliqués, rappelons-les à l'ordre puis sanctionnons. Mais arrêtons d'avoir peur de la bête sous prétexte que la bête est dangereuse, donc il ne faut plus bouger. J'ai l'impression qu'on se prépare des lendemains difficiles.

Parce que c'est quoi, le terme d'échange, là-dedans? Si on n'est pas capable d'avoir des services globaux intégrés, en ligne avec les attentes qui coûtent de plus en plus cher, c'est la capacité de maintenir la gamme des services qui sont là, qui sont en cause, un jour ou l'autre. Alors, on est en train peut-être de décider du rapetissement de l'offre de service si on n'est pas capable de la moderniser. C'est rien que ça que je dis, moi.

Le Président (M. Cusano): Merci, M. Morneau. Alors, je cède maintenant la parole au député de Charlesbourg.

M. Mercier: Merci, M. le Président. Madame, messieurs, bienvenue à cette commission. Je tiens à saluer, je vous dirais, l'originalité d'abord et avant tout de votre mémoire dans sa terminologie et sa sémantique. Vous utilisez des mots, je vous dirais, à la hauteur de notre discussion, c'est-à-dire très modernes. Évidemment, je suis tout à fait d'accord lorsque vous scindez le droit des citoyens en deux choses, c'est-à-dire la protection de la vie privée, mais également l'accès aux services. Alors, ça, je pense que c'est très important, l'accès aux services. Et je voudrais peut-être davantage, puisqu'il nous reste peu de temps, pousser la réflexion de Mme la ministre un petit peu plus loin.

Lorsqu'on parle de communication, évidemment accès aux services, protection de vie privée posaient un problème, c'est-à-dire tout ce qui est confiance de l'internaute lorsqu'il va accéder au site Internet de l'organisme ou du portail quelconque. Évidemment, on parle de transparence dans tout ça. Transparence, ça veut dire qu'il y a, entre l'internaute et l'État électronique, un... il devrait y avoir, plutôt, une espèce d'échange de bons procédés. Mais, pour qu'il y ait une espèce d'échange de bons procédés, il faut qu'il y ait confiance. Alors, vous voyez, c'est un cercle vicieux. J'essaie de trouver une solution, peut-être, ou une piste, et c'est pour ça que je veux avoir votre opinion là-dessus.

Est-ce qu'on ne pourrait pas, par exemple... Vous savez, lorsqu'on consulte... et ça a été très à la mode il y a quelques années, lorsqu'on consultait les premiers sites Internet, il y avait sur le site Internet un chiffre, un nombre qui indiquait le nombre de fois que nous avons consulté le site Internet. Mais également, à l'inverse, pour nous inciter à consulter ce site, il pourrait peut-être y avoir de la part du ministère le nombre de fois que l'organisme ou le ministère a consulté notre dossier, c'est-à-dire, un peu comme un état bancaire où on a le nombre de transactions, le nombre de requêtes ou le nombre d'enquêtes qui étaient faites par nous. Vous voyez un petit peu où je veux en venir?

C'est-à-dire, par exemple, sur le site, si je consulte un site quelconque, le ministère du Revenu, par exemple, il y aurait, bon: Vous avez consulté le site du ministère du Revenu ou le portail quelconque x nombre de fois, mais également, sous mon espèce d'état de compte du nombre d'enquêtes faites, le nombre de fois que le ministère, ou les ministères, ou l'État électronique a fait des enquêtes à mon sujet.

M. Morneau (Guy): D'abord, quand vous dites...

M. Mercier: Je ne sais pas, j'essaie...

M. Morneau (Guy): Quand vous dites «enquête», là, ça me fait toujours frémir.

M. Mercier: Je dis «enquête», mais ça peut être autre chose, ça peut être «consultation».

M. Morneau (Guy): Quand vous dites «enquête», ça me fait toujours frémir. Effectivement, moi, je dirais...

M. Mercier: Consultation. Employons le mot «consultation».

M. Morneau (Guy): ...qu'il y a eu des échanges d'informations. Je suis d'accord avec vous. C'est une piste qui, peut-être, mérite d'être réfléchie, d'être regardée en termes de caractère opérationnel, de coûts et d'incidences. Mais, a priori, moi, je pense qu'il n'y a pas un administrateur qui s'opposerait à ça si c'était facilement accessible et si ça avait un élément de sécurité pour les citoyens, aucun problème. Mais, on vous l'a dit, au coeur de la relation de la prestation électronique, c'est la confiance. Si les citoyens n'ont pas confiance, on ne sera jamais capable, j'allais dire, de vanter les mérites de ça. La valeur ajoutée du produit devrait beaucoup lui donner, mais il faut qu'on ait confiance. Pour faire ça, moi, je me dis, il ne faut pas lésiner sur les moyens, toutes les options méritent d'être regardées.

M. Mercier: Alors, pour établir cette confiance, ça prend un agent motivateur. C'est-à-dire, ça, ça pourrait être le donnant-donnant qui ferait que l'utilisateur dirait: O.K., ça va.

● *(17 heures)* ●

M. Morneau (Guy): Oui. Mais, moi, je vous dis, je n'ai aucune gêne à dire, sur le site, par exemple, de la Régie des rentes, pour vous donner un exemple que je connais assez bien, là, quand vous ferez une demande de transaction en ligne de rente de retraite au mois de janvier, là, je n'ai aucune objection à dire: Voici qui j'ai... tu sais, j'ai des échanges avec le ministère du Revenu pour faire votre registre des gains, pour savoir comment vous avez gagné puis pour quel employeur vous avez travaillé, j'ai travaillé avec l'État civil pour savoir ci, puis voici l'information qu'ils m'ont donnée, validez-la, elle est-u bonne? Si elle n'est pas bonne, corrigez-moi-la, parce que c'est de votre droit, là, qu'on est en train de parler, là, c'est votre prestation, ce n'est pas la mienne, c'est la vôtre.

Alors, moi, je verrais très bien que des citoyens positivent l'approche qu'on a des échanges parce qu'ils seront capables de valider l'information qui circule sur

leur cas. Actuellement, on ne parle pas de ça. Alors, nous, on veut vraiment avoir une approche d'éducation vis-à-vis des citoyens, en disant: Ça, c'est l'information dont je dispose pour établir ton droit et le montant de ta rente. Y a-tu une erreur dedans? L'important, c'est qu'elle soit correcte. Je l'ai prise au ministère du Revenu. Bon, il voit à la chaîne, là. S'il y a un problème, on va le corriger au ministère du Revenu puis on va établir les faits.

Et ça, je pense qu'on n'a pas de problèmes à envisager une relation de confiance entre le citoyen et l'administrateur pour l'établissement d'un droit et je pense que ça aiderait beaucoup. Et tous les moyens dont vous parlez, on est très ouverts à les regarder, il y va de l'avenir de la capacité de livrer la prestation de services à un coût abordable, avec une grande accessibilité. On ne peut pas manquer notre coup. Donc, si ça peut l'amener, on est d'accord pour le regarder très... Mais ce que je vous dis, c'est qu'actuellement ce n'est pas ça, la mécanique. La mécanique, c'est qu'on passe beaucoup de temps à parler. On peut-u échanger? Si c'est non, c'est sans appel, exécutoire et final. Et ce n'est jamais demandé au citoyen. On veut tous protéger le citoyen, mais le citoyen on ne lui a jamais demandé. Ça, ça m'inquiète.

M. Mercier: Mais je vous posais la question, M. le président, je vous posais la question parce que, évidemment, vous êtes les experts en la matière et je tentais tout simplement de trouver une piste de solution. Mais, bon, ça sera à regarder, je pense.

M. Morneau (Guy): Comme je vous disais, la clé, là-dedans, c'est la transparence puis l'imputabilité, dans le sens: soyons clairs sur ce qu'on fait, soyons clairs avec qui on échange les données, soyons clairs face au citoyen. Quelles sont les données qu'on utilise? Est-ce qu'elles sont bien réelles et refléter votre vraie situation? Peut-être qu'il aura moins le sentiment d'être surveillé à ce moment-là, le citoyen, il aura plus le sentiment de contribuer à aider l'État à lui donner le service qu'il a le droit d'avoir.

Mais l'approche de la Commission, c'est ça. On a comme l'impression... Quand on lui écrit, il a l'impression d'être harcelé parce qu'on ne le croit pas, il conclut qu'on ne le croit pas. Il dit: Je sais très bien que vous avez tout ça, mais pourquoi vous me le demandez encore? Là, il commence à penser, ce citoyen-là, que peut-être que ce n'est pas «clean», son affaire, peut-être qu'il est mal pris ou peut-être qu'il a des problèmes avec le ministère du Revenu puis il ne le sait pas. Alors, c'est un peu cette psychose-là, moi, je pense, qu'il faut dénouer, là, absolument au moment où on se parle.

Le Président (M. Cusano): Merci, M. le député de Charlesbourg et M. Morneau ainsi que les personnes qui vous accompagnent, merci pour l'échange extrêmement excellent. Et, en terminant, je voudrais seulement vous dire que ça fait longtemps que je suis branché, moi.

Une voix: ...très heureux?

Le Président (M. Cusano): Et je suis très heureux. Je suis très heureux. Alors, merci. Et, en attendant que nos prochains invités prennent place, je vais suspendre quelques minutes.

(Suspension de la séance à 17 h 3)

(Reprise à 17 h 7)

Le Président (M. Cusano): À l'ordre, s'il vous plaît! Alors, nous reprenons nos travaux. À ce moment-ci, nous avons les représentants du Conseil interprofessionnel du Québec. Pour les fins du *Journal des débats*, je demanderais aux personnes qui sont assises à la table de bien vouloir s'identifier, s'il vous plaît.

Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ)

M. Beaulieu (Louis): M. le Président, Mme la ministre, Mmes et MM. les députés, je suis Louis Beaulieu, orthophoniste et vice-président du Conseil interprofessionnel du Québec, le CIQ. Et je suis accompagné de Me André Gariépy, qui le directeur général du Conseil.

M. Gariépy (André): Bonjour.

Le Président (M. Cusano): Merci. Alors, pour les fins de la procédure, vous avez une période de 20 minutes pour pouvoir présenter ou donner d'autres explications sur votre mémoire. Elle sera suivie d'une période de 40 minutes d'échange entre vous et les membres de la commission. Alors, M. Beaulieu, la parole est à vous.

M. Beaulieu (Louis): Merci, M. le Président. Alors, nous apprécions être avec vous aujourd'hui pour échanger sur le contenu de nos commentaires. Je ne vous en ferai pas lecture en présentation cet après-midi, vous-mêmes et vos collaborateurs ont certainement eu l'occasion d'en prendre connaissance. Je ne ferai état ici que de quelques considérations.

Le Conseil interprofessionnel du Québec a été créé en 1965. Il regroupe aujourd'hui les 45 ordres professionnels régis par le Code des professions. Ces ordres comptent collectivement près de 290 000 professionnels. Le CIQ agit comme forum d'échange et de concertation, unité de service et voix collective des ordres. Le Code des professions lui octroie un mandat d'organisme-conseil auprès de l'autorité publique. Depuis 10 ans, le gouvernement et les partenaires du système professionnel ont cherché la formule la plus adéquate pour assujettir les ordres professionnels à un régime de protection des renseignements personnels. Au cours des dernières années, on a ajouté la nécessité de l'assujettissement à un régime de transparence dans l'exécution du mandat de protection du public.

Comme nous l'avons souligné en 1998 lors des auditions sur le projet de loi n° 451, et aussi en 2000 dans le mémoire, et en 2001 lors des auditions sur le projet de loi n° 122, les ordres professionnels souscrivent au principe de la protection des renseignements personnels et de la transparence dans l'exécution du mandat de protection du public. La question est de savoir comment seront prises en compte les particularités

institutionnelles et législatives du système professionnel. En effet, la distinction tient à la fonction de contrôle de l'exercice de la profession des ordres professionnels. Les documents relatifs à cette fonction relèvent du rôle de délégataire de puissance publique des ordres professionnels pour lequel un régime de transparence est légitime. Les documents et renseignements qui ne sont pas détenus en vertu du contrôle de l'exercice de la profession relèvent de la vie associative, ils sont de nature privée.

● *(17 h 10)* ●

Vous avez pu lire plus en détail l'argumentaire que nous présentions dans notre mémoire sur le projet de loi n° 122, où nous faisions état de l'historique de nos échanges avec le gouvernement et avec votre commission sur la question. Le gouvernement a reconnu la légitimité juridique et pratique des représentations du Conseil interprofessionnel et de l'Office des professions quant aux inconvénients qui pourraient découler d'une application sans nuances de la Loi sur l'accès aux institutions du système professionnel.

Par ailleurs, certains intervenants craignent l'effet de précédent et souhaitent préserver une cohérence par l'uniformité. Nous comprenons cette façon de concevoir la législation, mais nous sommes d'avis que les lois doivent trouver leur cohérence avant tout par rapport aux domaines qu'elles entendent régir. Elles y trouveront ainsi une plus grande pertinence et une meilleure applicabilité.

De plus, il faut éviter qu'une loi, bien que générale et prépondérante, vienne perturber de façon incidente les institutions et les objectifs d'une autre loi générale, soit le Code des professions. C'est cette philosophie qui a animé le Conseil dans ce dossier et qui se transpose par certains principes: premièrement, distinction entre les aspects publics et privés des activités d'un ordre professionnel; deuxièmement, préservation de l'intégrité et de l'efficacité des mécanismes de protection du public; et, troisièmement, régime simple à appliquer tant pour le public que pour les ordres.

Dans le rapport quinquennal sur la mise en oeuvre qui fait l'objet des présentes auditions, la Commission d'accès à l'information a commenté plusieurs éléments du projet de loi n° 122 présenté en 2000. La Commission d'accès a d'ailleurs exprimé sa satisfaction à l'égard des dispositions relatives aux ordres professionnels et en recommande la reprise dans tout projet de loi ultérieur sur le sujet. Nous ne pouvons que souligner le fait que la Commission d'accès ajoute son propos au concert des autorités qui reconnaissent la pertinence du régime proposé. Fruit d'un travail de longue haleine de plusieurs intervenants, la convergence des points de vue sur cette question mérite qu'on y donne suite.

Pour nous, le projet de loi n° 122 présentait des caractéristiques intéressantes qui, dans l'ensemble, nous rassurent au regard des principes que je viens d'énumérer. Nous avons apprécié l'esprit d'ouverture des légistes, analystes et décideurs qui ont oeuvré dans le dossier avec nous. Il reste toutefois quelques points pour lesquels nous avons des représentations à vous faire. Il s'agit du traitement des dossiers du syndic d'un ordre, de la responsabilité de l'accès à ces dossiers et d'un problème de succession de lois qui pourraient porter atteinte aux droits des justiciables en matière de dossiers disciplinaires.

Ainsi, dans son mémoire de septembre 2000, le Conseil a formulé les recommandations suivantes:

Que soit ajoutée dans le projet de loi n° 122 une restriction spécifique qui énonce que le dossier d'enquête du syndic est confidentiel;

Que le projet de loi n° 122 soit modifié afin de prévoir que le syndic est responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels à l'égard des documents qu'il constitue ou détient dans l'exercice de ses fonctions. De manière alternative, le législateur pourrait considérer de prévoir dans la loi que le responsable de l'accès doit, dans l'exercice de ses fonctions, tenir compte de l'indépendance du syndic.

Finalement, que l'article 108.7 du Code des professions proposé par ledit projet de loi soit modifié de la façon suivante: Ont également un caractère public les renseignements contenus dans les documents suivants: 5° le dossier d'un comité de discipline, à compter de la tenue de l'audience, à moins que celle-ci n'ait eu lieu à huis clos, et sous réserve de toute ordonnance de non-divulgation, de non-accessibilité, de non-publication ou de diffusion de renseignements ou de documents rendue par le comité de discipline ou par le Tribunal des professions en vertu des articles 142 et 173.

Lors des travaux de votre commission parlementaire, en novembre 2001, des papillons ont été préparés et soumis aux groupes parlementaires. Ces papillons et les discussions qui les ont entourés nous permettent d'envisager des solutions à la satisfaction de tous dans un éventuel projet de loi.

Enfin, il faut vous faire part de notre inquiétude à l'égard de l'impact possible de la loi fédérale sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques. La rédaction de cette loi, qui n'entre pas tout à fait dans nos traditions, et le pouvoir discrétionnaire d'appréciation que le gouvernement fédéral s'est donné à l'égard de toute législation provinciale pourraient rendre incertaine l'application du régime au Québec. Les ordres professionnels et leurs membres souhaitent être rassurés quant au régime applicable et éviter les superpositions de législations, a fortiori si elles s'avéraient inadaptées au contexte de pratique des professionnels ou au contexte institutionnel des ordres professionnels. Nous faisons donc appel au gouvernement et à l'Assemblée nationale du Québec afin qu'ils clarifient la situation.

Un premier pas de cette clarification, selon nous, serait d'adopter dans un avenir très rapproché les dispositions prévues au projet de loi n° 122 ayant trait aux ordres professionnels en tenant compte de nos recommandations. Puisque le consensus est établi à l'égard de ces dispositions, nous pourrions prendre avantage de modifications au Code des professions à la présente session pour y incorporer le nouveau régime de protection des renseignements et d'accès à l'information des ordres professionnels. Merci, M. le Président.

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

Mme Courchesne: Merci, M. le Président. M. Beaulieu, M. Gariépy, bienvenue, merci d'être là à une

heure quand même, somme toute, tardive. Je veux m'assurer tout d'abord que j'ai bien compris parce qu'il y a des aspects qui sont très techniques. Mais, si je comprends un peu l'exposé que vous venez de faire, c'est que, somme toute, vous êtes plutôt d'accord avec le projet n° 122, sauf en ce qui a trait essentiellement à l'accessibilité aux dossiers du syndic au responsable de l'accès et à l'accès aux dossiers constitués lors des comités de discipline. Est-ce que je résume bien la situation?

M. Beaulieu (Louis): Vous résumez très bien.

Mme Courchesne: Donc, dans 122, il y a eu des papillons, ça a été, somme toute... On a tenu compte, somme toute, de vos remarques à l'époque. C'est ça?

M. Beaulieu (Louis): Oui. En fait, dans les papillons, tout n'était pas attaché, si on peut dire. Il y avait déjà... Ça allait dans le bon sens, mais il y avait encore du travail à faire sur la question du syndic, en particulier, compte tenu du rôle très particulier que joue le syndic dans un ordre professionnel.

Mme Courchesne: Oui. Malheureusement, M. Beaulieu, je vais peut-être vous demander de nous repréciser parce que ce que je comprends, c'est que, dans le projet de loi n° 122, on disait que le président de l'ordre était responsable de l'accès aux documents, alors que vous souhaiteriez que ce soit exclusivement le syndic. C'est ça?

M. Beaulieu (Louis): Oui. En fait, c'est que le syndic d'un ordre professionnel, dans son rôle, si on peut dire, d'avocat de la couronne, d'avocat du public, doit pouvoir jouir d'une très grande indépendance. C'est ce que le Code des professions prévoit. Il pourrait peut-être advenir des situations fâcheuses où le président d'un ordre — évidemment, ce n'est pas des choses qui se produisent régulièrement, mais il faut prévoir ces choses-là — où le président d'un ordre pourrait peut-être avoir la tentation d'aller s'imposer dans la gestion du dossier d'un syndic, ce qui ne serait pas acceptable pour le droit des justiciables. Alors, pour peut-être prévenir ce genre de difficulté là, nous croyons qu'il faut trouver une façon de...

Mme Courchesne: De prévenir.

M. Beaulieu (Louis): ...de prévenir — merci beaucoup — la sécurité des informations qui sont au dossier du syndic pour éviter que, par exemple, le public qui aurait fait une plainte se voie débouté parce que de l'information est rendue accessible à quelqu'un qui ne doit pas l'avoir au moment donné.

Mme Courchesne: Mais est-ce que vous allez aussi loin que de transférer au syndic certains des pouvoirs de la Commission? C'est ça que je comprends ou... Non, la Commission continuerait à jouer son rôle si on n'est pas satisfait, là. C'est ça.

M. Beaulieu (Louis): Tout à fait, oui. Ce serait plus par une disposition...

Mme Courchesne: C'est strictement en termes de responsabilité de l'accès. Mais, si la réponse n'est pas satisfaisante, on peut toujours aller devant la Commission.

M. Beaulieu (Louis): Tout à fait.

Mme Courchesne: C'est ce que vous dites? Vous préservez ça ou si le pouvoir du syndic est plus étendu que ce que je viens de dire?

M. Gariépy (André): En fait, l'évolution historique au sein du système professionnel — bonjour — l'évolution historique a fait en sorte qu'il était très important de marquer, bien que ça allait de soi dans l'éthique des choses, de marquer l'indépendance, qui est, en fait, un très mauvais terme, là, il faudra corriger ça un jour, mais l'autonomie décisionnelle parce que sinon on s'en va vers les parkings gratuits, sinon ça trouble l'indépendance, comme on a vu dans d'autres circonstances, là. Alors, il faut beaucoup plus utiliser le terme «autonomie décisionnelle». Il fallait préserver cette autonomie décisionnelle, puisqu'on est en mode d'autogestion. Et, sous forme associative, il pourrait y avoir toutes sortes de comportements dans l'intimité du fonctionnement d'un ordre professionnel.

● *(17 h 20)* ●

Alors, en 1994, a été introduit dans le Code des professions l'article 121, qui assure cette autonomie décisionnelle au syndic pour éviter que l'administratif, voire le politique, ait, par l'autorité fonctionnelle de tous les jours, à mettre son nez dans les activités du syndic. Alors, c'est de la simple transposition de cet état de choses dans le système professionnel que nous voudrons... que nous voudrions dans tout régime de protection des renseignements personnels ou d'accès.

Donc, il faut, pour nous, idéalement, que le syndic soit seul responsable de l'accès à ses dossiers. Les dossiers administratifs et autres, des autres mécanismes, là, ce serait effectivement le régime de la Loi d'accès. Parce que ce que dit la Loi d'accès actuellement, c'est: C'est le plus haut dirigeant. Mais, quand on dit «être responsable de l'accès», ça veut dire de pouvoir mettre son nez dans le dossier à l'égard duquel une demande d'accès est formulée, et ça, on ne veut pas ça, on ne veut absolument pas ça parce qu'on veut éviter des problèmes et on veut, de toute façon, que la culture bien ancrée dans l'article 121 du Code des professions se transpose aussi dans la règle du responsable de l'accès.

C'est pour ça qu'il y aura toujours le premier responsable, donc le président, qui peut déléguer à quelqu'un d'autre, mais, nous, ce qu'on veut, c'est une délégation obligatoire, automatique dans tout projet de loi qui pourrait être présenté. Pour ce qui est des dossiers du syndic, ce sera le syndic et personne d'autre. Mais ça ne touche en rien le pouvoir de la Commission d'accès. Lorsqu'il y aura des différends et que le syndic décide: Je ne rends pas accessible telle chose, bien, il ira devant la Commission d'accès pour régler le différend.

Mme Courchesne: Merci, O.K.

Le Président (M. Cusano): Je cède maintenant la parole au député de Chicoutimi.

M. Bédard: Oui. Merci, M. le Président. Ça va être très bref. Alors, M. Beaulieu, Me Gariépy, je comprends que ce n'est pas la première fois que vous venez en commission, donc, et je pense que vos explications ont été très claires. Un point, par contre, à soulever... Et le mémoire aussi est très clair, quant aux amendements aussi, et là j'imagine que tout a été pris en considération. Mais, quant à l'impact... Là, vous avez dit, sur l'impact de ne pas adopter le projet de loi n° 122 ou de retarder quant à la législation qui ne serait pas à un niveau fédéral... Pourriez-vous peut-être un peu plus m'informer des conséquences que pourrait avoir cette législation au niveau des...

M. Gariépy (André): Oui. Il y a deux impacts, en fait. Le premier impact, c'est qu'actuellement les ordres professionnels sont couverts par les seules dispositions du Code civil. Et, actuellement, là, certains m'en voudraient de le dire dans des transcriptions officielles, et tout, et tout, mais, actuellement, le tableau de l'ordre, le tableau d'un ordre professionnel qui contient des renseignements à caractère public — qui est membre et qui n'est pas membre de l'ordre, qui a le droit et qui n'a pas le droit de pratiquer — bien, ce sont des renseignements personnels et le Code civil nous impose de garder ça en confidentialité. Or, la structure même, la finalité même du tableau de l'ordre, c'est de divulguer la chose. Alors, on est dans un embêtement, et les membres... Je ne crois pas qu'un membre qui est en pratique privée va refuser le fait que l'on dise qu'il est membre d'un ordre. C'est un plus, souvent, mais, quand même, techniquement...

Mme Courchesne: J'espère que c'est un plus.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Gariépy (André): ...techniquement, il y a un embêtement là-dedans, il y a un embêtement, et il va falloir régler ces choses-là. Ça, c'est la première réalité.

La deuxième réalité, c'est, du fait que nous sommes assujettis au Code civil, eh bien, là, vous savez où ça se règle quand on a juste le Code civil comme encadrement: devant les tribunaux, les tribunaux les plus chérants, alors Cour supérieure, et tout, et tout. Alors, vous êtes avocat, vous savez ce que ça représente, c'est au moins cinq ans, 10 000 $, hein, avant d'aller devant la Cour supérieure.

M. Bédard: Au moins.

M. Gariépy (André): Moi, je n'ai pas pratiqué en pratique privée, mais j'entends des choses. Alors donc, il faut sortir de ce demi-régime. Et nous avons été, je crois, les premiers... Et je vois mes collègues de travail des 10 dernières années, Robert Parent, Yves Dussault et Marc Lafrance. Ça fait depuis 1992, Mme la ministre, que je suis dans ce dossier-là. On a comme lancé le ballon en 1992, lors du projet de loi 68, et là, en 2003, j'ai l'impression de le reprendre encore et de repartir à courir avec. Alors, j'aimerais bien qu'on aboutisse un jour.

Le troisième élément sur la loi fédérale, il est... C'est que la loi fédérale est écrite d'une bizarre de façon. C'est peut-être parce que je n'ai pas fait mon double régime, «common law» et droit civil, à l'Université McGill, mais il est clair qu'il y a dans cette rédaction des nouveaux concepts, des nouvelles façons de rédiger. Quelquefois, il faut même lire la loi en anglais pour tenter de mieux la comprendre. Et il y a des imprécisions en ce qui a trait au régime applicable dans ce qu'ils appellent, eux, une province, c'est-à-dire les deux territoires et le pont qu'il y a entre deux territoires. Et là le gouvernement fédéral se donne la possibilité de dire, le gouvernement, donc le gouverneur général en conseil se donne la possibilité de dire: Bien, tel régime, bien, ça, ce n'est pas assez bon pour moi, et je ne reconnais pas la souveraineté, la légitimité, même, de la signature d'un lieutenant-gouverneur sur cette loi — qui représente la même reine que moi — et je ne reconnais pas ça, je ne reconnais pas ça assez suffisant et je décide politiquement, péremptoirement, sans autre légitimité, de déclarer mon régime prépondérant et d'imposer à tous ceux qui étaient assujettis à ce régime provincial le régime que le gouvernement fédéral a établi.

Alors, ça, ça veut dire incertitude de la norme pour les années à venir. On ne sait jamais quand ça va nous tomber sur la tomate. Et on sait bien que cette loi fédérale a été faite pour les provinces qui n'ont pas de régime aussi avancé que celui du Québec. Mais il y a une façon de faire du mur-à-mur quand il y a déjà des pans de territoire qui sont drôlement bien couverts; ça s'appelle de l'harmonisation. Ça s'appelle de ne pas s'embêter et de reconnaître ce qu'il y a très directement. Et nous avons demandé au ministre Manley, il y a plusieurs années, quand il étudiait le C-54, comme ça s'appelait à l'époque, le bill C-54, nous avions demandé: Écoutez, ce ne serait pas plus simple, là, de dire: Au Québec, je ne m'en occupe pas parce que c'est bon puis ça va toujours être bon parce que c'est une société qui est en avance sur ses réflexions éthiques en termes d'accès et de protection des renseignements personnels? Bon, il a comme modifié légèrement son projet de loi. Nous avons des inquiétudes là-dessus pour ce qui est des ordres professionnels.

En ce qui a trait, autrement, aux professionnels eux-mêmes, ah bien, là, là, il y a un problème parce que la loi 68 qui s'applique, là, il y a cette loi-là qui s'applique par-dessus, et, dès que le professionnel aura à interagir — puis vous savez que la pratique transfrontalière est de plus en plus fréquente — dès que le professionnel aura à interagir, transmettre des informations en dehors du Québec, bing, bang, bong, le régime fédéral aura une certaine prétention à venir s'appliquer et même à juger le régime du Québec et à le sortir complètement du décor par le seul fait que quelqu'un a des relations commerciales ou de service hors province. Alors, je pense qu'il est temps qu'on s'assoie tout le monde ensemble puis qu'on dise: Écoutez, là, c'est fini, là, ce n'est pas parce qu'on partage un mur mitoyen que tu vas commencer à venir me dire comment peindre mes murs. C'est ça, le principe.

Le Président (M. Cusano): Merci.

M. Bédard: Non, effectivement. C'est très clair. Alors, je vous remercie. Il y a différentes solutions à ça, je vous dirais. La vôtre en est une, elle est bien. La mienne est encore meilleure.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Gariépy (André): Je ne commente pas là-dessus, mais ce que je pourrais vous dire, faisant partie de cette solution, il est important pour les ordres de clarifier assez rapidement. Et je sais qu'actuellement puisque nous travaillons à des modifications...

M. Bédard: Le projet de loi n° 122, est-ce que ça a un impact? Est-ce que 122 a joué un rôle là-dedans ou... Pas vraiment.

M. Gariépy (André): Oui, il pourrait jouer un rôle dans le sens que, au moins, ça donnerait, pour ce qui est des ordres professionnels, au gouvernement fédéral des indications claires que nous avons, un, un régime puis, deux, qu'il est bon. Puis, s'il s'amuse à venir débarquer, bien là, dans les faits, il n'y aurait plus de vide juridique, comme c'est actuellement, parce que, actuellement, on est dans une situation de vide.

M. Bédard: ...pas le droit subsidiaire qui pourrait s'appliquer là, si c'est prévu spécifiquement, là.

M. Gariépy (André): Et, actuellement, nous travaillons à des modifications du Code des professions, le fruit de plusieurs années de travail d'un groupe de travail, et je sais que le ministre Bellemare est en train d'envisager des modifications au Code sur différentes choses, bien, il serait peut-être temps d'inclure ce petit wagon qui est à la gare depuis 1999-2000. Pourquoi? Parce que la locomotive manquait de charbon, parce que le projet de loi n° 122 couvrait tellement de choses qu'il y a des petits bouts qui ne pouvaient pas avancer pour toutes sortes de raisons. Et nous qui sommes prêts, en pleine maturité normative, on traîne, on attend. Et il y a des ordres professionnels qui attendent beaucoup de choses, qui attendent de régulariser. Savez-vous, il y en a qui m'appellent puis qui me disent: Bien, qu'est-ce qu'on fait dans tel cas? Inspire-toi de 122; à tout le moins, à défaut de régime, c'est un bon comportement de citoyen institutionnel.

Le Président (M. Cusano): Merci. Merci. Je cède maintenant la parole au député de Marguerite-D'Youville.

● *(17 h 30)* ●

M. Moreau: Merci, M. le Président. Alors, M. Beaulieu, Me Gariépy, bienvenue. Je m'en voudrais, à titre d'adjoint parlementaire au ministre de la Justice et Procureur général, de ne pas soulever... de ne pas réagir à une remarque que vous avez eue, Me Gariépy, lorsque vous avez dit que d'accéder à la Cour supérieure, ce que vous aviez entendu, c'est que ça pouvait prendre jusqu'à cinq ans. Vous avez sans doute fait sursauter la juge en chef de la Cour supérieure du Québec et probablement le juge en chef du Québec parce que, à la commission des institutions, où on a eu le plaisir d'entendre énormément de mémoires, les gens qui sont venus devant nous nous ont dit, et le bâtonnier en tête, qu'à l'heure actuelle il est plus facile et plus rapide d'accéder aux tribunaux de droit commun que sont la Cour supérieure et la Cour du Québec que, dans certains cas, de faire évoluer des dossiers devant les tribunaux administratifs. Et, pour avoir pratiqué encore tout récemment, je peux vous dire que ça prend beaucoup moins que cinq ans pour, Dieu merci, faire évoluer son dossier à la Cour supérieure.

Cela dit, à l'égard du mémoire que vous présentez aujourd'hui, moi, j'avais deux questions, une qui est d'ordre général. Vous suggérez que soit instauré, tel que le prévoyait le projet de loi n° 122, un régime particulier au Code des professions. Strictement au plan technique, ne serait-il pas plus simple de prévoir ce qui touche les ordres professionnels à la loi générale d'accès à l'information? Et pourquoi devrait-on favoriser des amendements au Code des professions plutôt que de simplifier les choses? Il me semble que, au Québec, on a une tendance à faire des régimes en silo, de sorte que le justiciable, lui, plutôt que de référer à une disposition générale, la loi sur l'accès à l'information — là, il sait ce qui se passe en matière d'accès à l'information — il soit obligatoire pour lui d'aller au Code des professions. Alors, pour quelle raison favoriserait-on cette façon de procéder?

M. Gariépy (André): Bien, en fait, il faut détruire quelques mythes, hein, sur le projet. D'ailleurs, même dans le rapport de la Commission d'accès, il y a une incohérence. On dit que ça évite d'introduire des clauses dérogatoires, mais, en même temps, il dit qu'il y a un propre régime. Alors, il y a une espèce d'incohérence. C'est parce que c'est le fruit d'un mythe.

Vous voyez, ce système-là, ce qui est appliqué aux ordres professionnels, c'est la Loi d'accès et la loi sur le secteur privé, sauf quelques aménagements de facilitation ou des aménagements pour tenir compte du contexte particulier des ordres. Il n'y a que 10 articles de la Loi d'accès qui sont, en termes d'accès aux documents, de type de restriction, qui sont adaptés, 10 seulement. Et ce qu'on a fait, c'est qu'on a mis une pancarte dans la Loi d'accès en disant: Ça s'applique aux ordres professionnels, mais, quand même, allez voir quelques éléments pour quelques articles qui, un, facilitent, hein, parce qu'on déclare publics, la Commission d'accès le dit bien... Vous savez, dans bien des cas, ça facilite, parce qu'ils déclarent publics certains renseignements, et il n'y a plus d'embêtement, il n'y a même pas de litige. C'est ça. Tel document, merci, bonjour, c'est accessible, c'est public. Alors, on sort complètement du domaine du litige, ce qui est une grande avancée, je dois vous dire. Ça va aider le travail des ordres professionnels et ça va donner un plus grand recours aux citoyens.

Donc, il n'y a qu'une dizaine d'articles qui sont aménagés pour tenir compte du contexte particulier des ordres professionnels. Par exemple, quand on dit qu'on ne peut pas divulguer ou qu'on peut retenir la divulgation de certains renseignements du fait que ça peut nuire à une enquête, etc., les informations confidentielles, l'article 28 de la Loi sur l'accès, eh bien, la jurisprudence dit que cet article s'interprète en contexte policier. Ça veut dire que le syndic qui fait son enquête, lui, il est coincé, il n'y a rien qui lui permet de retenir l'information sur ses sources confidentielles. Et vous savez ce que c'est, une enquête, si on divulgue trop les choses au mauvais moment, eh bien, là, tout s'écroule en termes d'efficacité pour l'application des lois. Ce n'est

qu'un des exemples des 10 articles pour lesquels nous apportons des aménagements, avec lesquels nous avons travaillé avec les légistes des différentes autorités. Alors donc, c'est clairement le régime public qui s'applique, les 180 articles, moins 10 qui sont aménagés.

M. Moreau: Mais ma question était la suivante: Ne pourraient-ils, ces articles-là, pas être aménagés à l'intérieur de la loi générale pour simplifier la tâche au justiciable? Puisque nul n'est censé ignorer la loi, on peut lui donner un petit coup de pouce puis faire en sorte qu'il trouve un mécanisme plus simple que d'avoir à consulter diverses lois. C'était le sens de ma question.

M. Gariépy (André): Oui, effectivement. Nous... Le véhicule comporte une certaine symbolique, mais peut aussi comporter une certaine facilité. Il y a la Loi d'accès, mais, lorsqu'on est dans le système professionnel, bien, le Code des professions devient une référence. Alors, c'est une autre loi générale qui peut servir de base tout à fait correcte pour compléter, mais en autant que l'effet soit le même. C'est parce que votre Loi d'accès risque d'avoir toutes sortes de petites affaires, hein, avec le temps, là, qui vont la rendre un peu hideuse en termes de petits détails. Alors, puisque cette série de détails comporte et concerne...

Une voix: ...

M. Gariépy (André): Oui, mais, puisque cette série de détails concerne le système professionnel, pourquoi ne pas le mettre dans la loi constitutive du système professionnel, en mettant, comme je disais, les pancartes au bon endroit? Dans la Loi d'accès, on dit: Allez voir le Code des professions, et, dans le Code des professions, on dit: N'oubliez pas, il y a aussi la Loi d'accès.

M. Moreau: J'ai votre réponse là-dessus, je vous remercie. Il y a une question qui m'est venue à l'esprit aussi en parcourant votre mémoire, lorsque vous parlez de la confidentialité des dossiers du syndic. Et j'ai très bien compris la distinction que vous faites et la particularité de la fonction du syndic, j'ai eu le plaisir de faire un peu de droit disciplinaire justement. Et j'aimerais vous entendre, à savoir si cette confidentialité du dossier du syndic... Où va-t-elle s'arrêter? Est-ce qu'elle s'applique également aux parties impliquées dans une plainte? Et là je vise le professionnel: Est-ce que, pour vous, le professionnel est coupé de l'accès aux dossiers du syndic?

M. Gariépy (André): Oui.

M. Moreau: Il l'est.

M. Gariépy (André): Il doit l'être, le syndic doit rester maître de son enquête.

M. Moreau: Mais, lorsque... Peut-être qu'on se comprend mal. Je comprends très bien que, pendant l'enquête, le syndic doit avoir une liberté de mouvement. Ma question vise plus à savoir: Est-ce qu'il n'y a pas un moment où la confidentialité des renseignements contenus dans le dossier du syndic doit cesser tant pour la protection du public que pour la protection du professionnel?

Et je vous pose la situation suivante. Vous êtes un professionnel régi par un ordre professionnel quelconque, peu importe. Le syndic fait une enquête sur vous. Est-ce que vous ne croyez pas que, lorsque viendra le temps où le syndic va avoir complété son enquête, il est important, pour la réputation même de l'individu qui est soumis à l'enquête, d'avoir accès aux informations détenues sur son compte par le syndic, pour être certain que sa réputation va être sauvegardée à la fin de l'exercice, si elle doit l'être, et accessibles à la personne qui a fait la plainte, pour être certain qu'à la fin de l'exercice, si la réputation du professionnel doit être entachée publiquement, qu'elle le soit? Alors, est-ce qu'il n'y a pas un moment dans le temps où cette confidentialité-là doit cesser? J'aimerais vous entendre là-dessus et me dire, si oui, quand.

M. Gariépy (André): C'est difficile d'établir un moment, pour la raison suivante. Je pense que, lorsqu'on pense qu'une réputation est entachée, la façon de régler cette situation, cette tache, c'est de dire qu'il n'y a pas matière à porter plainte, c'est de dire: L'enquête est close. Mais ce serait délicat que le syndic rende accessible ses sources, la personne qui a dénoncé, et qui peut être un collègue, incidemment, qui de toute bonne foi a trouvé, parce que c'est son principe déontologique de dire: Je ne peux laisser quelqu'un pratiquer d'une façon qui est déshonorante ou qui m'apparaît déshonorante, alors je vais en informer le syndic, donc la source, de la plainte en question, qui peut être un collègue qui répond à des principes déontologiques supérieurs... Il peut aussi arriver la situation où le syndic a demandé un avis à un autre collègue sur ce collègue, pour dire: Qu'est-ce que tu en penses, toi, l'expert du même domaine où il pratique, qu'est-ce que tu en penses de sa pratique?

Alors, vous voyez tout le problème que ça peut générer. Quand le professionnel visé a accès à tout ça, là, là, les poursuites risquent de partir et ça peut même intimider tout professionnel dans l'avenir de faire son devoir de dénoncer un collègue qui contrevient à l'honneur, à la dignité et aux infractions... bien, aux dispositions des lois et règlements. Ça peut empêcher le syndic d'avoir accès à des expertises complémentaires pour juger adéquatement du dossier très, très, très, très pointu dans lequel il se trouve et pour lequel il requiert justement ces expertises complémentaires pour se faire une idée: Est-ce que je vais devant le comité de discipline ou non? Alors, d'après moi, le syndic... pas le syndic, mais le professionnel visé par une enquête, comme toute personne, devrait se contenter du fait qu'il n'a pas été poursuivi devant le comité de discipline.

M. Moreau: Poursuivons sur cette lancée. Il m'est arrivé de voir, malheureusement, en pratique que, dans certains cas, les syndics pratiquent ce que j'appelais, moi, la chasse au canard, c'est-à-dire qu'on tire dans le tas puis, à un moment donné, il y a quelque chose qui va tomber, alors que... On reproche à un professionnel un certain nombre de manquements à son code de déontologie, alors que, dans les faits, la preuve

que détient le syndic n'est solide que sur certains arguments.

● *(17 h 40)* ●

Alors, je comprends très bien qu'il y a certains éléments du dossier du syndic comme, par exemple, le nom du plaignant, je comprends que, ça, ça ne puisse pas être accessible. De toute façon, ça n'avancerait en rien la situation du professionnel visé et, comme vous dites, ça pourrait amener des mesures qui limitent les gens à recourir au mécanisme essentiel que constitue le syndic d'un ordre professionnel.

Est-ce qu'il n'y a pas une certaine quantité de renseignements contenus à l'intérieur d'un dossier de syndic qui devraient être accessibles particulièrement lorsqu'on a des plaintes portées sur plusieurs chefs et que certains de ces chefs-là sont ou abandonnés ou qu'il est révélé au cours de l'enquête que ce n'est pas fondé?

M. Gariépy (André): Mais, vous savez, il faut se reporter à ce que c'est, une enquête, c'est un peu le chat et la souris. Si on permet à quelqu'un de dire ce que l'autre sait et aussi ce qu'il n'a pas encore trouvé, par exemple...

M. Moreau: Mon mot est mal choisi, ne parlons pas d'enquête, parlons de l'audition, là. Je suis après l'enquête, lorsque l'enquête du syndic est terminée. Je comprends que, pour l'enquête, là, sa recherche d'informations, à savoir il est saisi de la plainte, il fait sa recherche, il a une marge de manoeuvre absolue qui se fait dans la confidentialité et l'inaccessibilité totales, je comprends ça. Mais, lorsque cette enquête-là est terminée, est-ce que ce qui devient matière à une éventuelle audition ne devrait pas être accessible pour la protection de tout le monde?

M. Gariépy (André): Là-dessus, vous avez un jugement de la Cour supérieure, que je respecte, par ailleurs...

M. Moreau: Je suis convaincu de ça.

M. Gariépy (André): ...dans la décision Farrah contre l'Ordre des opticiens, qui nous dit qu'il n'est pas d'intérêt public — un juge a statué là-dessus — qu'il n'est pas d'intérêt public que soit accessible le dossier du syndic même après la fin d'une enquête qui n'a pas mené à une audition devant le comité de discipline, il n'est pas d'intérêt public. Parce que le dossier d'un professionnel se construit au fil des années. Il pourrait arriver, dans 15 ans, une même infraction, ou dans cinq ans, deux ans, et là on peut faire les liens, retracer des choses, reconstituer, alors que, si on permet aux professionnels de savoir ce que l'on ne sait pas encore, bien, vous savez ce que ça peut faire, ça peut mener peut-être des gens à cacher des affaires, à faire disparaître toutes sortes de preuves pour l'avenir. Il vaut mieux laisser les gens dans un certain flou de cette enquête-là plutôt que de tout divulguer et de faire rater ce qui pourrait être une réouverture dans l'avenir du fait de nouveaux cas qui arrivent.

Ça ne veut pas dire que, sur la place publique, il ne faut pas réparer les choses. Mais, vous savez, un syndic ne parlera jamais sur la place publique que quelqu'un est sous enquête, sauf si c'est de notoriété parce que le plaignant en a parlé. Et, si, de toute façon, le plaignant l'a fait de façon folichonne, là, bien, vous savez qu'il y a des recours là-dessus pour venir réparer les dommages à la réputation d'une personne lorsqu'un plaignant ou une plaignante l'a fait de façon frivole.

Le Président (M. Cusano): Merci.

M. Beaulieu (Louis): J'ajouterais peut-être à cet égard-là...

Le Président (M. Cusano): Complément de réponse?

M. Beaulieu (Louis): ... — oui, ça va être très court — que vous vous doutez sans doute que le rôle de syndic est un rôle particulièrement exigeant dans un ordre professionnel, et c'est pour ça, je pense, qu'on a voulu préserver l'autonomie professionnelle. Par ailleurs, je peux vous dire que les ordres, on est sensibles à l'atteinte de la réputation que certaines personnes pourraient avoir lorsque des actions sont menées de façon peut-être pas toujours adéquate. Par ailleurs, on est extrêmement préoccupés par l'amélioration de la rapidité dans laquelle les dossiers se traitent. À cet égard-là, on sait que la grande majorité des dossiers sont traités rapidement. Il faut s'organiser pour qu'aucune mesure ne vienne ralentir le traitement de ces dossiers-là dans l'immédiat ou dans le futur.

Puis j'ajouterais peut-être aussi qu'il existe un mécanisme, qui est le mécanisme du comité de révision, qui a été mis en place, qui permet dans certains cas de revoir certaines décisions du syndic d'aller... généralement quand le syndic décide de ne pas aller de l'avant. Est-ce qu'on doit réfléchir à des aménagements de la portée du comité de révision? On a déjà fait des recommandations. Il y a une obligation de donner suite, là, à ce rapport d'évaluation qui suit les cinq premières années d'application du comité de révision. Je crois bien que ce rapport-là a déjà été déposé. Et il y a peut-être des pistes, là, pour le genre de préoccupations que vous amenez. Parce qu'il ne faut pas qu'un syndic commence des vendettas, ce n'est pas son rôle. En principe, il ne peut pas aller à la pêche, il doit y aller sur des informations. Et, je peux vous dire, moi, comme président d'un ordre professionnel, je suis particulièrement sensible à ça, mais je veux que ma syndic puisse faire tout son travail en profondeur. Alors, il existe un mécanisme si un syndic dérape, c'est la destitution. Ce n'est pas facile de le mettre en place parce que c'est les deux tiers du vote du bureau, mais c'est possible.

M. Gariépy (André): Et vous appelez à un comportement qui est sujet à des mesures de prévention. Et je peux vous dire que le Conseil interprofessionnel a des forums, dont le Forum des syndics, où les 45 syndics des ordres professionnels se réunissent. Ils ont des formations. Nous alimentons, et c'est notre rôle d'instrumenter, de professionnaliser ces différentes fonctions au sein des ordres professionnels. Et, à la fin novembre, il y a deux jours de formation à l'enquête, justement sur les techniques et habilités d'enquête, qui seront donnés par le Conseil interprofessionnel aux syndics. Alors, on

a là des garanties, premièrement, dans le choix des individus, dans les rapports qu'ils font au bureau et dans la formation qu'on leur donne. Alors, le bon vieux temps d'il y a 30 ans, je pense qu'on s'en éloigne de plus en plus.

Le Président (M. Cusano): Merci beaucoup, M. Gariépy et M. Beaulieu. Et, au nom de mes collègues, je tiens à vous remercier pour un échange extrêmement intéressant.

Alors, la commission ayant complété son mandat pour la journée, j'ajourne les travaux au mardi 21 octobre, à 15 h 30, à la salle Louis-Joseph-Papineau. Merci.

(Fin de la séance à 17 h 46)