



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente de la culture

Le mardi 4 mai 2004 — Vol. 38 N° 25

Étude des crédits du ministère des Relations avec les citoyens
et de l'Immigration (1): volet Relations avec les citoyens

**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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente de la culture

Le mardi 4 mai 2004 — Vol. 38 N° 25

Table des matières

Relation avec les citoyens	1
Remarques préliminaires	1
Mme Michelle Courchesne	4
Mme Nicole Léger	4
Discussion générale	4
Effets du plan de modernisation de l'État	4
Diminution des crédits alloués au Programme de soutien à la participation civique	6
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)	8
Bilan de l'application de la Charte québécoise des droits et libertés	10
Élargissement du pouvoir d'enquête concernant les enfants	11
Recommandation demandant que la CDPDJ relève de l'Assemblée nationale	12
Délais dans le traitement des plaintes	13
Diminution des crédits alloués à la rémunération	15
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) (suite)	17
Modernisation des banques de données	17
Besoins en ressources humaines et financières	17
Perspectives en matière d'enquêtes systémiques	17
Effets de la diminution du budget de fonctionnement sur les services du Directeur de l'état civil	18
Dépense pour l'impression de papillons adhésifs promotionnels	20
Contrats octroyés à la firme AGTI Services Conseils inc.	20
Contrats octroyés à la firme Conseillers en Informatique d'Affaires CIA inc.	21
Curateur public	21
Diminution des crédits alloués à la rémunération	22
Amélioration des liens avec la clientèle	23
Nombre de bénéficiaires du régime public par rapport au nombre de bénéficiaires de régimes privés	24
Évaluation des besoins de la clientèle	24
Planification stratégique des technologies de l'information	24
Situation des usagers déficients intellectuels de l'Hôpital Rivière-des-Prairies	25
Document déposé	25
Dépense pour l'impression de papillons adhésifs promotionnels (suite)	25
Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec	26
Document déposé	26
Office de la protection du consommateur (OPC)	26
Diminution du budget de dépenses	27
Objectifs pour l'année 2004-2005	28
Profil du commerçant	28
Prix de l'Office de la protection du consommateur	29
Adoption des crédits	29

Autres intervenants

M. William Cusano, président

M. Pierre Moreau
Mme Diane Legault
M. Éric R. Mercier

- * M. Pierre Marois, CDPDJ
- * M. Jacques Saint-Laurent, ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration
- * Mme Nicole Malo, Curatrice publique
- * M. Maurice Boisvert, OPC
- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Note de l'éditeur: Les crédits du volet Condition féminine du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration ont été étudiés à la Commission des affaires sociales le 14 mai 2004.

Le mardi 4 mai 2004 — Vol. 38 N° 25

**Étude des crédits du ministère des Relations avec les citoyens
et de l'Immigration (1): volet Relations avec les citoyens***(Quinze heures dix minutes)*

Le Président (M. Cusano): À l'ordre, s'il vous plaît! Je déclare ouverte la séance de la Commission de la culture. Je demanderais à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir s'assurer que leurs téléphones cellulaires sont bien débranchés, pour ne pas être interrompus durant nos crédits. Et je me permets à ce moment-ci de souhaiter la bienvenue à la Commission de la culture, Mme la députée de LaFontaine. Bienvenue.

Mme Léger: Pointe-aux-Trembles.

Le Président (M. Cusano): Pointe-aux-Trembles, excusez-moi — c'est dans le même bout, c'est dans le même bout. Alors, bienvenue.

La commission est réunie cet après-midi pour étudier les crédits budgétaires qui relèvent de la ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour l'année financière 2004-2005. Une enveloppe de trois heures a été allouée cet après-midi pour l'étude du programme 1, les éléments 1, 3 et 4 du programme 3 ainsi que du programme 4.

Mme la secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements?

La Secrétaire: Oui, M. le Président. Mme Hamel, députée de La Peltre, est remplacée par M. Dubuc, député de La Prairie.

Le Président (M. Cusano): Merci. Avant de débiter avec les remarques préliminaires, j'invite les membres à m'indiquer de quelle façon la commission procédera à l'étude des crédits. Vous avez un choix: Est-ce que c'est par programmes et par éléments, selon le livre des crédits, ou par discussion générale avec la tenue d'un vote sur les programmes 1 et 4 à la fin du premier bloc de trois heures? Le temps de parole serait alors réparti en blocs de 20 minutes, incluant les questions et les réponses. Est-ce qu'on peut m'indiquer de quelle façon vous voulez que l'on procède?

Mme Léger: Oui, M. le Président. Ce serait par discussion générale, s'il vous plaît.

Le Président (M. Cusano): Par discussion générale. Est-ce qu'il y a consentement qu'on procède par discussion générale?

Des voix: Oui.

Relation avec les citoyens**Remarques préliminaires**

Le Président (M. Cusano): C'est bien. Alors, on peut débiter avec des remarques préliminaires. Alors,

j'invite le ministre à faire ses remarques préliminaires à ce moment-ci.

Mme Michelle Courchesne

Mme Courchesne: Merci, M. le Président. Mmes et MM. les parlementaires. Vous conviendrez qu'il me fait plaisir de m'adresser à vous aujourd'hui à l'occasion de cette étude des crédits du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. C'est certainement un exercice privilégié de notre vie parlementaire démocratique qui nous permet une fois par année d'échanger sur les différentes missions de notre ministère et sur les orientations qui sont prises par le gouvernement.

Bien sûr, les travaux de recherche pour cet exercice rigoureux et exhaustif demandent beaucoup de préparation et d'attention. Et une fois encore, M. le Président, j'ai pu constater et apprécier très sincèrement la diligence et l'engagement des membres du personnel du ministère. Et je voudrais particulièrement remercier aujourd'hui tous les présidents et présidentes d'organismes qui sont avec nous, de même que les membres de leurs équipes qui sont là pour répondre à vos questions. Vous comprendrez bien sûr que nous déplaçons des gens habituellement de Montréal; il aurait été agréable et certainement plus intéressant pour eux de savoir dans quel ordre ils avaient à se présenter devant nous, mais malheureusement nous n'avons pas eu accès à cette information.

Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, par l'ampleur de sa mission et la variété de ses mandats, dessert autant l'ensemble des citoyens et citoyennes du Québec que des clientèles bien identifiées. Et nous venons de terminer cette première année de mandat, et je dois dire qu'elle a été très fructueuse, intense et mouvementée.

Désireuse de connaître et de me familiariser avec l'étendue de cette nouvelle responsabilité le plus rapidement possible, j'ai voulu rapidement prendre le pouls des grandes préoccupations et des principales attentes des Québécoises et des Québécois, entre autres par une tournée sur l'immigration et les relations interculturelles mais aussi par de nombreuses rencontres avec des groupes de femmes pour échanger sur les grands défis qui touchent la condition féminine. Nous aurons l'occasion de revenir, bien sûr, sur le dossier de l'immigration au cours des prochains jours.

J'ai eu aussi l'occasion d'assumer la responsabilité d'une grande consultation publique sur la loi d'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels. Quel que soit le mode d'accès que les citoyens choisissent pour échanger avec les différents services gouvernementaux, nous avons certainement la responsabilité de leur fournir des renseignements sur les programmes et les services dans les meilleurs délais.

Même si les demandes téléphoniques sont toujours les plus populaires, le téléphone demeurant le véhicule de communication le plus répandu au Québec, la bonification et l'utilisation du portail Internet du gouvernement québécois par Communication-Québec visera à répondre efficacement aux différents besoins exprimés par les citoyens. De plus, la diffusion d'outils de communication utiles aux citoyens, notamment en ce qui a trait aux grands événements de la vie — comme devenir parents, qu'arrive-t-il au moment d'un décès, démarrer une entreprise — contribuera à encourager les Québécois à s'informer et à interagir en ligne.

Toujours dans l'optique de faciliter l'accès des citoyens à l'information gouvernementale, le ministère a complété, de 2001 à 2003 — et c'était une excellente initiative — l'installation de 31 points d'accès Internet, gouvernement en ligne, dans les bureaux de Communication-Québec et a mis en ligne 15 portails régionaux. Ces portails sont coordonnés par des liens hypertextes et qui permettent d'accéder à une foule de renseignements gouvernementaux.

Impliqués dans leurs milieux depuis plusieurs années et possédant des connaissances constamment mises à jour, les directions régionales de Communication-Québec réalisent des activités qui découlent des mandats des ministères et des organismes gouvernementaux. Permettez-moi de rendre hommage à tout le personnel de ces équipes, qui sont toujours sur place, souvent 24 heures par jour, dans des situations difficiles, des situations de crise, des situations d'inondation. J'ai pu moi-même constater, dans la grande région de Laval, à quel point le personnel de Communication-Québec est efficace, courtois et surtout empreint d'un excellent service à la population.

En ce qui a trait à la modernisation de l'administration publique, l'année 2003-2004 a été très productive. Ainsi, le Centre d'expertise sur la prestation de services a travaillé, conjointement avec le Secrétariat du Conseil du trésor, à l'élaboration d'une vision gouvernementale en matière de prestation de services. De plus, il a produit, avec la collaboration de l'Office québécois de la langue française, un vocabulaire de la prestation de services et, avec l'Office des personnes handicapées du Québec, un guide pour l'adaptation des services aux personnes ayant des incapacités. Par ailleurs, le Centre d'expertise sur la prestation de services a réalisé aussi deux projets pilotes sur le développement et la mise en application de l'outil québécois de mesure. Ces projets, réalisés en concertation avec la Société de l'assurance automobile et la Commission des lésions professionnelles, ont permis de valider nos processus ayant trait à la mesure des attentes et de la satisfaction des citoyens à l'égard des services gouvernementaux.

Le ministère est également responsable des Publications du Québec qui, à titre d'éditeur officiel, rend disponible auprès des citoyens la *Gazette officielle du Québec* et les lois et les règlements du Québec. Permettez-moi, M. le Président, de féliciter chaleureusement les employés des Publications du Québec qui ont obtenu récemment, lors du Gala Gutenberg, la médaille d'argent pour la maîtrise affichée dans la production du livre *Au rythme du train 1859-1970*. Cette médaille, décernée par l'International Gallery of Superb Printing, souligne l'excellent travail effectué par les employés des Publications du Québec.

Des ententes de partenariats privé-public conclues au cours des dernières années avec une centaine de libraires du Québec ne sont pas étrangères à une hausse des ventes de nos produits dans un marché où l'on constate une nette tendance à la baisse. J'ai aussi participé, avec certains collègues et le premier ministre, au lancement d'un autre excellent ouvrage de la collection *Aux limites de la mémoire*, intitulé *Le Québec et la guerre*.

Depuis l'an dernier, les nouveaux arrivants qui participent aux cérémonies de bienvenue ainsi que ceux qui en font la demande à notre ministère se voient offrir la publication *Portraits du Québec*, dans laquelle est brossé un profil fort attrayant de toutes les régions du Québec.

Une autre responsabilité que nous assumons, bien sûr, est la gestion de l'État civil par l'inscription au registre des naissances, des mariages, des unions civiles et des décès, ainsi que par la délivrance des certificats afférents. Pour la seule année 2003-2004, plus de 900 000 documents relatifs à des actes de l'État civil ont été délivrés de façon sécuritaire aux citoyennes et citoyens.

En novembre 2003, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a rendu public le bilan de l'application de la Charte des droits et libertés de la personne. Au terme de 25 ans d'application, la commission recommande, à la suite d'une consultation auprès de différents intervenants, l'inscription de nouveaux droits à la charte et l'enrichissement de droits déjà inscrits.

L'impact de ces modifications, notamment sur les lois et règlements existants, devra d'abord faire l'objet d'un examen attentif par l'ensemble du gouvernement, et nous aurons bien sûr l'occasion d'en discuter avec les différents collègues impliqués, notamment le ministre de la Justice. Certaines de ces recommandations préconisent un éventuel élargissement du mandat et de la compétence de la commission ainsi que son rattachement à l'Assemblée nationale, qui seront scrutés dans le cadre d'un exercice plus vaste, celui de la modernisation de l'État québécois, dans la perspective d'offrir une prestation de services plus efficace de même que l'utilisation optimale des ressources.

● (15 h 20) ●

Nous aurons l'occasion de revenir à la Commission d'accès à l'information, mais je crois qu'il est intéressant de dire que, dans nos responsabilités, cette commission s'assure du respect et de l'application de la Loi, bien sûr, d'accès aux documents des organismes publiques et sur la protection des renseignements personnels. Y sont assujettis: les ministères et organismes gouvernementaux, les municipalités et organismes qui en relèvent, les établissements d'enseignement et ceux du réseau de la santé et des services sociaux. La commission assure également la surveillance de l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

L'Office de la protection du consommateur, de son côté, détient un vaste mandat en vertu de la loi, soit celui de recevoir les plaintes des consommateurs, d'éduquer et de renseigner la population en matière de consommation, de sensibiliser les commerçants, les manufacturiers, les publicitaires aux besoins et aux demandes des consommateurs, et cet organisme jouit d'une grande

notoriété et popularité auprès de l'ensemble de la population québécoise.

L'office contribue à créer un climat de confiance nécessaire à la prospérité économique, en assurant des rapports plus équitables entre l'acheteur et le vendeur et sans se substituer aux règles du marché ni à la vigilance du consommateur. L'an dernier seulement, il a reçu près de 250 000 demandes de renseignements téléphoniques et près de 500 000 visiteurs sur son site Internet. Au plan économique, l'office protège le consommateur contre les abus de certains commerçants par des activités de surveillance. Lorsque les litiges n'impliquent pas d'infraction aux lois qu'il administre, l'office favorise la conciliation comme moyen de règlement.

Après plus de 30 ans d'existence, le temps est venu par ailleurs pour l'office de repositionner sa mission afin de demeurer un chef de file en matière de protection du consommateur. Ainsi entend-il actualiser ses moyens d'intervention dans le cadre de la modernisation de l'État québécois, d'ici à 2007. À cette fin, différents chantiers seront mis sur pied en 2004-2005. Le premier consiste à accentuer l'utilisation des technologies de l'information afin de développer des services en ligne complets pour le citoyen.

L'office s'emploiera également à établir les ponts nécessaires pour établir une meilleure coopération entre les différents organismes gouvernementaux qui ont un mandat de protection du consommateur. À cette fin, l'OPC a reçu le mandat du gouvernement d'élaborer différents scénarios pour accroître la coopération entre les organismes, mais surtout pour simplifier l'accès aux services pour le citoyen qui ne sait pas toujours vers quel organisme se diriger pour obtenir le service dont il a besoin.

M. le Président, je suis particulièrement fier d'annoncer que le projet de règlement modifiant le Règlement sur les agents de voyage est présentement à l'étape de publication. Il devrait entrer en vigueur à l'été 2004. Je tiens particulièrement à saluer le long travail de concertation des associations de consommateurs, d'associations professionnelles, de l'industrie du voyage et de l'office qui a permis à l'aboutissement de ce projet de règlement. Plusieurs sont aujourd'hui présents parmi nous, et sincèrement je crois qu'on peut dire : Chapeau et bravo à cet excellent travail et à ce règlement qui a pour objectif premier de protéger le consommateur dans une période où l'industrie du voyage est extrêmement fragile.

Les modifications proposées au Règlement sur les agents contribueront donc à améliorer cette protection, à restructurer l'ensemble des mécanismes de protection financière, notamment par la création d'un fonds unique. Et ces modifications visent également à offrir un accès plus rapide à des mécanismes d'indemnisation lorsque les fournisseurs de services font défaut.

Permettez-moi de vous parler maintenant du Conseil des communautés culturelles et de l'immigration. C'était le nom qu'avait cette commission créée en 1984, mieux connue aujourd'hui sous l'appellation de Conseil des relations interculturelles, qui est un organisme de consultation et de recherche qui regroupe 15 membres choisis en raison de leur intérêt à l'égard des relations interculturelles et de façon aussi à refléter la composition de la société québécoise.

Cet organisme doit conseiller la ministre sur toute question relative à ces relations, que ce soit pour l'intégration des nouveaux arrivants, notamment, quant à la solidarité entre les générations mais aussi à l'ouverture au pluralisme et au rapprochement interculturel. Le conseil réalise diverses publications, dont des recherches, des avis et des études qui sont distribués à des organismes gouvernementaux, à des communautés ethnoculturelles et à des partenaires socioéconomiques.

Notre gouvernement a marqué dès le départ sa volonté de mettre en oeuvre un rapprochement solide et durable entre tous les Québécois. À cet égard, le ministère a relancé l'année dernière la Semaine québécoise des rencontres interculturelles, qui a fait la promotion par son thème *La richesse du dialogue interculturel...* Des activités nationales et régionales partout au Québec ont permis de mettre en lumière l'apport des différentes communautés culturelles qui composent le Québec d'aujourd'hui mais surtout insister sur l'adhésion des Québécois aux valeurs d'ouverture et à la diversité comme à la richesse culturelles.

Je vous dirais que je voudrais citer, entre autres, l'originalité du concours des jeunes scénaristes, en collaboration avec l'INIS de Montréal, qui donne l'occasion à des étudiants de troisième et quatrième secondaire de créer des scénarios sur le thème *Venir d'ici ou d'ailleurs, quelle différence?* De plus, le site Internet du ministère s'est enrichi d'un nouveau lien qui donne accès à de l'information sur près de 50 communautés du Québec, sur quelques personnalités issues de l'immigration et sur les activités liées au rapprochement interculturel.

Parlons enfin du Curateur ou de la Curatrice publique, qui doit assurer la protection de nos citoyens inaptes qui font partie des personnes les plus démunies et les plus vulnérables de la société québécoise. Environ 11 000 personnes sont sous ce régime public de protection et ne pourraient prendre soin d'elles-mêmes ou administrer leurs biens sans la Curatrice publique, qui parle et agit en leur nom dans leur seul intérêt.

La Curatrice administre aussi de façon provisoire les biens non réclamés qui lui sont confiés. Dans l'exercice de cette fonction de fiduciaire de biens d'autrui, elle s'assure, par une recherche active, que la valeur des biens qu'elle administre est remise à leurs propriétaires, aux ayants droit ou, à défaut, à l'État. L'an dernier, la curatelle a ouvert plus de 75 000 dossiers pour des produits financiers non réclamés provenant de sources aussi diversifiées que les assurances, les obligations, les dépôts dans les institutions bancaires, les coffres de sûreté et les régimes de retraite. Cette double mission à la fois sociale et administrative fait de la curatelle une institution qui n'a aucun équivalent au Québec et qui, pour cette raison, doit recevoir du gouvernement et de l'Assemblée nationale le soutien nécessaire à l'exercice de ses responsabilités.

Je vous dirais, M. le Président, que toutes ces responsabilités font en sorte que ce ministère des Relations avec les citoyens doit voir principalement au gardiennage des droits de l'ensemble des sociétés, des droits... et respecter aussi tout ce qui concerne la vie privée de l'ensemble des citoyens. Et comment pouvons-nous, en 2004, concilier toute la coordination de ces organismes pour faire en sorte que l'ensemble des citoyens aient accès à de meilleurs services gouvernementaux dans

un temps de service qui soit rapide, efficace, souple et flexible.

Mais je crois que nous pouvons dire aujourd'hui que tous ces gens qui oeuvrent à l'intérieur de ces organisations ont compris depuis longtemps que le citoyen devait être au coeur de nos préoccupations. Et je dois dire qu'il y a eu énormément de progrès au cours des dernières années, notamment, par le biais de la déclaration de services... de la qualité de services, qui fait en sorte que tous sont extrêmement conscients de l'importance d'offrir soit ces renseignements soit cette information dans un esprit de gestion responsable et de professionnalisme, et faire en sorte que l'ensemble des ministères puissent adhérer à la déclaration de qualité de services.

J'ai tenté de décrire très rapidement, M. le Président, la mission de chacun de ces rôles et de ces mandats d'organismes, la raison pour laquelle ils l'accompagnent aujourd'hui. Mais je crois que c'est maintenant préférable de laisser place à vos questions — j'ai terminé, M. le Président — pour enrichir le débat sur tout questionnement que vous auriez à nous poser. Je vous remercie.

Le Président (M. Cusano): Merci, Mme la ministre. Je cède maintenant la parole à Mme la députée de Pointe-aux-Trembles.

Mme Nicole Léger

Mme Léger: Merci, M. le Président. C'est ma première fois, depuis cette première année ici, dans l'opposition officielle, où je suis à la Commission de la culture, et évidemment je suis contente d'y être, à ma demande aussi, que j'avais demandé à notre chef de pouvoir avoir le dossier particulièrement des relations avec les citoyens.

Le Président (M. Cusano): Heureux de vous avoir, madame.

Mme Léger: Merci, M. le Président. Alors, il va sans dire que c'est une de nos premières rencontres entre la ministre, et moi, et vous tous qui faites partie de l'équipe ministérielle, et nous de l'équipe de l'opposition officielle. Alors, je salue tous les gens, les fonctionnaires, les administrateurs, toute l'équipe qui est derrière tout ce ministère-là des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

Je dois quand même dire que j'ai la partie de relations avec les citoyens; c'est ma collègue de Prévost qui a toute la partie de l'immigration, particulièrement, du ministère. Donc, on va s'attarder particulièrement avec les relations avec les citoyens. Tous les gens qui sont là du Curateur public, la Commission des droits de la personne et les droits de la jeunesse, l'Office de la protection du consommateur, Communication-Québec, Publications Québec, l'état civil, alors je vous salue tous. C'est notre première rencontre depuis mon arrivée, moi, comme porte-parole.

● (15 h 30) ●

Evidemment, il y a beaucoup de choses que la ministre a dites. L'exercice des crédits est toujours un exercice parfois périlleux pour tout le monde, mais aussi

passionnant parce que nous sommes... à travers tout ça, on doit protéger tous les fonds et les biens publics. Alors, évidemment, c'est notre rôle et on doit honorer ce rôle-là comme législateur, d'une part, mais comme travailleurs ici, à l'Assemblée nationale, d'une part.

Je dois vous dire qu'on a dans le fond à voir à cette transparence-là, à voir à ce que la ministre puisse expliquer ses politiques, expliquer aussi le cadre budgétaire et les crédits qu'on a devant nous présentement en cette année 2004-2005. Effectivement, nous sommes dans... On voit, par rapport à tous les crédits, on va essayer d'aborder toute la partie des coupures qu'on voit, tout l'impact de la réingénierie. Est-ce que le MRCI aura des impacts majeurs? C'est ce qui plane présentement, actuellement, pour tout ce qu'on entend demain pour la réingénierie, le plan de la réingénierie que la présidente du Conseil du trésor va déposer, aussi toutes les ressources humaines, que je vois qu'il y a eu quand même... qu'il y a beaucoup de baisses au niveau des ressources humaines, tous les services qui seront touchés par rapport à ça. Alors, ce sera un temps important pour y voir clair et s'assurer que, autant au niveau des publications, des voyages, des études, de l'informatique, ce sont tous des domaines qu'on prendra le temps de regarder ici, dans notre commission.

Alors, je vais commencer, si vous me permettez, M. le Président, j'ai ma première question à la ministre.

Le Président (M. Cusano): Alors, vos remarques préliminaires sont terminées?

Mme Léger: Oui, M. le Président.

Discussion générale

Le Président (M. Cusano): Bien, c'est bien. On aime ça quand c'est court. Merci. Alors, commencez votre bloc de 20 minutes pour vos questions et réponses de la part de la ministre.

Effets du plan de modernisation de l'État

Mme Léger: Oui, M. le Président. D'abord, en premier lieu, on sait que le MRCI sera fort probablement touché par toute la réingénierie qui devrait être annoncée demain matin, comme je l'ai dit tout à l'heure. Donc, il serait peut-être opportun et un temps particulier, parce que, lorsqu'on est à la période de questions, souvent les ministres du gouvernement nous disent toujours: Vous allez voir ça en période de crédits, alors soyez patients, dans les crédits on aura des réponses. Alors, évidemment, je demandais à la ministre, qui doit être quand même au courant de ce qui va se passer pour le MRCI, l'impact probable de tout le plan de réingénierie du gouvernement.

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

Mme Courchesne: Alors, M. le Président. Je remercie la députée de sa question, d'autant plus que je n'ai pas eu à lui dire, à l'Assemblée nationale, que nous verrions la modernisation de l'état du MRCI aux crédits. Et c'est assez curieux de voir qu'effectivement

ce calendrier fait en sorte que ma collègue du Trésor fera son annonce demain. Alors, je ne serai pas très, très bavarde sur les annonces qu'elle fera demain.

Cela dit, je pense qu'il est important de mentionner qu'en ce qui concerne ce ministère — et c'est pour ça que j'ai insisté tout à l'heure, dans les notes préliminaires — et dans ce dossier de modernisation, nous avons vraiment eu à cœur de poursuivre et je dirais même renforcer le service aux citoyens. Ça demeurera toujours un objectif à atteindre, particulièrement à l'ère des technologies de l'information. Vous savez que notre gouvernement a quand même un engagement très ferme à l'égard du gouvernement en ligne, donc il est évident que tout l'univers des technologies d'information force l'ensemble des services gouvernementaux à revoir sa façon de dialoguer, d'échanger et de fournir à la fois les renseignements et les services aux citoyens.

Donc, je peux vous assurer que ce qui guide la modernisation de l'État, particulièrement en ce qui a trait soit à l'information gouvernementale, ou aux services gouvernementaux, ou fonctions qui touchaient une partie de la mission de ce ministère, bien je peux vous assurer que ce sont ces objectifs qui ont guidé les annonces qui auront lieu demain.

Le Président (M. Cusano): Mme la députée de Pointe-aux-Trembles.

Mme Léger: Effectivement, M. le Président, la ministre n'est pas très bavarde, alors on peut attendre à demain. Mais, de ce que je vois, ce qu'on entend, il semblerait que le MRCI serait beaucoup touché. Alors, nous verrons demain. Alors, je prends en considération ce que la ministre nous dit aujourd'hui puis qu'on aura... comme si on aura des bonnes nouvelles demain. Alors, espérons qu'on aura des bonnes nouvelles demain.

Mme Courchesne: M. le Président, si vous me permettez de compléter. Je répète, c'est très, très important. Vous savez, ce n'est pas de connaître est-ce que le MRCI est touché, pas touché, coupé, pas coupé. Dans ce que nous discutons, dans le volet Relations avec les citoyens, si les décisions qui sont prises ont pour objectif et donneront comme résultat une amélioration de services aux citoyens, une facilité pour le citoyen de communiquer davantage avec le gouvernement, si ce qui sera annoncé demain permet aux citoyens de mieux comprendre comment est organisé, comment fonctionne le gouvernement, comment les ministères peuvent lui fournir les renseignements requis, bien, moi, je dis bravo et je dis tant mieux.

Parce que c'est ça, l'objectif; c'est ça, l'engagement; c'est ça, la volonté du gouvernement. Il faut que le citoyen réussisse de façon simple à pouvoir échanger, communiquer avec l'ensemble des ministères et qu'il puisse s'y retrouver le plus facilement possible. Il faut que sa relation avec l'État soit facilitée, soit amicale, soit dans un échange où il se sent en confiance, aussi. Ça, c'est très important, cette notion de confiance dans l'échange des informations qui ont cours. Et je dirai que c'est ça, la base même d'un gouvernement en ligne et que c'est dans ce sens-là, à mon avis, que le MRCI a participé très activement. Et, je vous dirais même, on a souvent été proposeurs, initiateurs des changements qui seront proposés demain.

Le Président (M. Cusano): Mme la députée de Pointe-aux-Trembles.

Mme Léger: Alors, je vais terminer ce que j'avais commencé, M. le Président. Alors, évidemment c'est très difficile à comprendre, dans un processus de réingénierie, qu'il y aura certaines coupures — c'est dit, ça a été dit même publiquement — qu'avec ce plan-là et avec les coupures, comment on peut garder la même prestation de services. Alors, si, la ministre, elle a des solutions magiques, on va voir ça demain. Mais la logique mathématique fait que c'est normalement impossible de garder la même hauteur de prestation de services. Alors, je vais demander quand même à la ministre si elle peut m'expliquer c'est quoi, les objectifs de compression que le Trésor lui impose cette année?

Mme Courchesne: ...dans le volet Relations avec les citoyens, c'est ça?

Mme Léger: Oui.

Mme Courchesne: Avec ou sans les organismes?

Mme Léger: On peut faire les deux.

Mme Courchesne: Bien, qu'est-ce que vous préférez?

Mme Léger: On peut les faire un après l'autre. Allons-y par élément 1, élément 2...

Mme Courchesne: O.K. Alors...

Mme Léger: On peut commencer par l'élément 1, là, celui des Relations avec les citoyens directement.

Mme Courchesne: Alors, sur l'élément 1, il y a une diminution de 2,5 millions, qui se répartit entre, bien sûr... en fait qui est, pas majoritairement, mais en bonne partie ou de façon pratiquement égale, au niveau rationalisation de l'administration. Ça va?

Mme Léger: Si je regarde, là, particulièrement l'élément 1, si on peut prendre, dans votre livre des renseignements généraux, la page 3, au niveau des crédits tels quels. Alors, c'est la page du programme 1. Et, si on va à celle de l'élément 1 tel quel, Relations avec les citoyens et planification, donc il y a la partie Rémunération, Fonctionnement et Transfert.

Mme Courchesne: C'est ça.

Mme Léger: Alors, si je regarde celle-là, il y a des compressions qui sont là, il y a un 13,6 %, là, de compression dans cet élément-là. Ça veut dire quoi, ces éléments de compression là? Parce que, si je regarde Rémunération... Si je regarde Fonctionnement, c'est 30 %, là. Alors, dans le concret, là, pour le ministère, là, ça veut dire quoi, cette compression-là de 30 %?

Mme Courchesne: Alors, ce que je vous disais, c'est qu'effectivement il y a une grande partie de réaménagement administratif au niveau du fonctionnement,

où on rationalise et comprime nos dépenses de fonctionnement au maximum. Et effectivement il y a une diminution allouée au Programme de soutien à la participation civique; il y a une rationalisation dans le secteur Identité, accès et prestation des services; et il y a aussi une non-dotation, dans certains cas, de postes vacants et de départs à la retraite, notamment au Fonds de l'état civil et dans certains autres services liés aux relations avec les citoyens.

Mme Léger: Alors, si on regarde ce que vous me dites par rapport actuellement juste au fonctionnement, vous me dites que c'est un réaménagement administratif. Je vois...

Mme Courchesne: Pas pour la partie Programme de soutien à la participation civique et pour... une petite somme pour l'exercice de la citoyenneté, où là effectivement il y a des réductions de budget, ce que vous appelez le transfert.

● (15 h 40) ●

Mme Léger: Alors, le transfert, ce n'est pas nécessairement des sommes d'argent qui sont allouées à des organismes tels quels? Qu'est-ce que vous dites? Qu'est-ce que... Comment...

Diminution des crédits alloués au Programme de soutien à la participation civique

Mme Courchesne: Bien, c'est qu'on a un programme de subvention au soutien à la participation civique, qui revient annuellement, pour lequel les organismes nous soumettent des projets qui encouragent la participation civique. Alors, il y a effectivement une réduction de l'enveloppe allouée à ce programme.

Mme Léger: Ça veut dire quoi, concrètement, M. le Président, quand on parle de la réduction de l'enveloppe? Parce qu'on voit 34 % ici. Alors, ce qui veut dire qu'il y aura des organismes qui sont voués à la participation civique, d'une part... Est-ce qu'on peut me dire à peu près le nombre d'organismes qui actuellement sont sur la liste du ministère par ce programme-là et combien d'entre eux seront coupés?

Mme Courchesne: Évidemment, le nombre de personnes... Parce que ce ne sont pas des organismes qui sont... C'est au projet, ce sont des subventions qui sont données au projet, ce ne sont pas des subventions qui sont données au fonctionnement. Donc, le nombre d'organismes, dépendant des projets, varie d'une année à l'autre. Ça, c'est évident. Alors, on ne peut pas vous donner... On peut vous dire et vous fournir la liste de tous ceux qui ont été subventionnés en 2003. Maintenant, combien ça représentera, en 2004-2005, en termes de nombre d'organismes, c'est très difficile à dire, dépendant des projets qui seront soumis et combien en soumettront. Alors, ça, on ne peut pas prévoir d'avance. Mais ce que je peux vous dire, c'est qu'il y a effectivement une réduction de 400 000 \$ de cette enveloppe. Donc, il reste un montant de 1,9 million — c'est ça?

Une voix: ...

Mme Courchesne: 1,5 million. Il y avait 1,9 million, en 2003-2004, alors l'enveloppe sera réduite à 1,5 million de dollars.

Mme Léger: Alors, ça veut dire que certains projets qui sont soumis par les organismes, ou que vous financez les projets, vous donnez... Vous octroyez un certain montant d'argent. Cette fois-ci, ce ne sera pas nécessairement avec cet exercice-là de 34 %, là, 34,3 % de diminution... C'est que vous ne pourrez pas répondre à tous les projets, vous allez y aller avec moins de projets.

Mme Courchesne: Bien, de toute façon, d'année en année, on ne répond pas à l'ensemble...

Mme Léger: Je vais terminer, M. le Président. Je peux terminer? Je veux terminer. Je sais que la ministre a hâte de répondre, là. Laissez-moi terminer.

Le Président (M. Cusano): Oui, oui, vous avez la parole. Vous avez la parole.

Mme Léger: Ce qui veut dire qu'il y aura des organismes qui ne pourront pas bénéficier, dans le fond, d'octrois de la ministre, puisqu'il y aura plus de 34 % dans ce qui touche, là, actuellement la participation civique, d'une part.

Alors, j'aimerais qu'on me précise, parce qu'on a entendu souvent la ministre nous dire tout son intérêt, et c'est bien, du rapprochement interculturel, mais, quand on décide de couper ou de diminuer l'enveloppe du Programme de soutien à la participation civique, c'est un des programmes qui visent particulièrement le rapprochement interculturel, alors, si on abolit aussi le Programme d'échange de jeunes en milieu scolaire, ça vise aussi ce même objectif-là auprès des jeunes, alors comment la ministre pourra-t-elle continuer à accomplir sa mission, à défendre cette vision-là de rapprochement interculturel, à renforcer cette volonté de rapprochement interculturel mais avec moins de moyens?

Mme Courchesne: Alors, M. le président.

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

Mme Courchesne: Disons que notre objectif, là... Bon an mal an, nous réussissons à subventionner environ 200 projets par année à travers toutes les régions du Québec, et ce programme, oui, a pour objectif le rapprochement interculturel mais a aussi d'autres objectifs.

Alors, ce que nous avons fait pour compenser spécifiquement sur le volet Rapprochement interculturel. Vous savez que je dois déposer un plan d'action dans les toutes, toutes prochaines semaines et qu'effectivement il y a des mesures compensatoires, dans ce plan d'action, pour ne pas diminuer cet objectif que nous avons de créer des activités partout au Québec pour faire en sorte que soient renforcés les échanges interculturels. C'est pour cette raison d'ailleurs que nous avons cette année recréé la Semaine des relations interculturelles. C'était tout à fait dans cet objectif-là.

Donc, par un réaménagement de la façon de faire, par un réaménagement budgétaire et en mettant, si

vous voulez... en donnant priorité à une semaine comme celle des relations interculturelles, nous réussissons à amoindrir, si vous voulez, l'effet de cette compression. Ça, c'est très important, parce que, dans le cadre de cette Semaine des relations interculturelles, nous encourageons... Ce sont aussi des activités qui sont proposées par des organismes communautaires et pour lesquelles ils sont aussi subventionnés. Donc, quand on le regarde globalement sous cet angle et ce volet, nous essayons effectivement de focuser et de maximiser l'impact des sommes investies.

Le Président (M. Cusano): Je vous remercie. Mme la députée.

Mme Léger: Ça me pose une grande interrogation, M. le Président, parce que ce sont des organismes communautaires, un dossier qui a été pour moi très important, toute l'action communautaire et même l'action bénévole, au gouvernement précédent, d'une part. Alors là, si la ministre me dit... Je veux être sûre que c'est bien ça qu'elle m'a dit: c'est que effectivement il y aura une diminution de 34 %, mais il y aura certaines... on pourra... ça pourra être compensé, en fin de compte, puis il y aurait certaines mesures compensatoires par différentes activités, comme celle de la Semaine, que vous dites, des relations interculturelles. Donc, les organismes pourront déposer des projets, par cette Semaine-là de relations internationales, ou autre chose que peut-être — interculturelles — qu'elle pourrait nous dire.

Mais ce n'est pas le respect des organismes communautaires, ça. Parce que les organismes communautaires, au départ, ont une mission qu'on veut qu'on respecte leur mission, et, si elle est particulièrement de participation civique, c'est une chose. Mais là c'est qu'ils devront, pour être sûrs qu'on leur octroie des certaines subventions ou des certains montants, il faudra qu'ils rentrent dans le cadre d'une activité que la ministre nous dit aujourd'hui, celle de particulièrement de la Semaine des relations interculturelles qu'elle nous parle aujourd'hui.

Est-ce que c'est ce que je comprends, que les mesures compensatoires devront aller en direction des choix de la ministre et non en respect des organismes communautaires et de leurs missions?

Mme Courchesne: Absolument pas. Ce n'est pas du tout, mais pas du tout ce que j'ai dit. D'abord, je veux vous dire que le retour de la Semaine des relations interculturelles a été chaudement applaudi par l'ensemble des organismes culturels au Québec... communautaires au Québec. Ça a été vraiment... C'était réclamé, ils le demandaient. C'est votre gouvernement qui avait abandonné cette Semaine des relations interculturelles; nous l'avons recréée.

Et ce n'est pas la ministre qui décide, ce n'est pas la ministre qui décide des activités. Les activités sont soumises par les organismes et il y a des comités de pairs qui décident. La ministre, elle ne décide pas le type d'activité. Il y a des critères, selon la Loi de l'administration publique, bien établis, mais il y a des comités de pairs qui décident quelles sont les activités qui doivent être revenues dans le cadre de cette semaine-là.

Maintenant, dans ce programme de transfert, il y a d'autres éléments qui sont très importants, qu'on va aussi retrouver dans le plan d'action, comme par exemple la lutte à la discrimination, la lutte au racisme. Or, on a mis sur pied un comité... C'est-à-dire, vous avez mis sur pied un comité qui s'appelle le comité tripartite, qui regroupe les trois communautés noires: haïtienne, anglophone et africaine. Or, vous l'avez mis sur pied, mais il ne s'est rien passé. Ils n'ont rien fait. Ils n'ont jamais été convoqués. Et c'est en juin 2003 qu'ils ont commencé à travailler. Puis là ils ont réussi, depuis juin 2003, à s'entendre pour donner une définition du profilage racial. D'ailleurs, je vous invite, ce soir, à écouter l'émission *Enjeux*, on va tous écouter ça, qui porte exactement sur cette question-là, qui est une question grave et sérieuse dans notre société. Et ce comité tripartite va déposer un plan d'action où on a des partenaires — la ville de Montréal, le ministère de la Sécurité publique, les intervenants dans le milieu — pour, une fois pour toutes, donner espoir aux jeunes de la communauté noire, d'abord, dans la région de Montréal, puis ensuite on va l'étendre dans d'autres régions du Québec où cette problématique-là fait place.

Alors, troisième chose qui a été faite cette année, qui rentre tout à fait dans cet esprit-là. Vous savez, ce n'est pas toujours avec de l'argent qu'on améliore notre action. Quand nous sommes arrivés, quand je suis arrivée au ministère, quel ne fut pas mon étonnement de voir qu'une perte d'expertise avait eu lieu au niveau de la connaissance des communautés culturelles, et les directions et les fonctionnaires n'avaient plus de liens directs avec les communautés culturelles. Or, j'ai demandé, dans un esprit de rapprochement interculturel, de créer une équipe de fonctionnaires qui étaient déjà là, qui étaient déjà au ministère, et qu'ils deviennent des agents de liaison, des chefs de pupitre mais surtout des agents de liaison avec les différentes communautés culturelles, pour que chaque communauté culturelle ait un répondant, toujours le même: établir des liens pour justement mieux se comprendre. Et, si on se comprend mieux, si on comprend mieux les besoins des communautés, on pourra développer les outils, les activités et les efforts pour vraiment faire en sorte qu'ils s'intègrent dans notre société.

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre, j'aimerais vous rappeler que le programme 2 n'est pas à être discuté cet après-midi. Là, je comprends...

Mme Courchesne: ...rapprochement interculturel, M. le Président.

● (15 h 50) ●

Le Président (M. Cusano): Oui. Je vous rappelle cela et je vais aussi rappeler à tout le monde autour de la table que l'article 2... le programme 2 n'est pas à être discuté à ce moment-ci. Alors, je demanderais la collaboration de tout le monde, de s'en tenir à ce qu'on doit faire.

Mme Léger: Merci, M. le Président, de remettre les choses à l'ordre. Il reste quand même que, moi, je vais vous dire tout de suite, M. le Président, je n'embarque pas dans ce genre de propos là de la ministre, de ce qui s'est fait avant puis qui n'est pas correct. Je

regrette, il s'est fait beaucoup de choses, autant du gouvernement du Parti québécois... Et j'imagine que, sous votre gouverne, Mme la ministre... M. le Président, elle va faire des choses sûrement aussi extraordinaires. Alors, je n'embarque pas dans ce genre d'argumentation, alors, si elle veut poursuivre de ce sens-là, elle peut le faire, je la remettrai à l'ordre à ma façon à chaque fois.

Alors, effectivement il y a des choses qui se sont faites...

Le Président (M. Cusano): Un instant. Un instant.

Mme Léger: ...il y a des choses qui se sont faites...

M. Moreau: M. le Président.

Le Président (M. Cusano): Oui.

M. Moreau: M. le Président, simplement parce que j'entends notre collègue dire qu'elle veut rappeler à l'ordre la ministre, je veux juste m'assurer qu'à la Commission de la Culture ce rôle-là appartient au président.

Le Président (M. Cusano): Absolument.

M. Moreau: Bon. Je vous remercie. Ça nous rassure.

Le Président (M. Cusano): Merci.

Mme Léger: Je vais le faire d'une façon très subtile, M. le Président, que je vais continuer à remettre à l'ordre à ma façon, sans enlever votre présidence.

Le Président (M. Cusano): Oui. Lorsqu'on parle de l'ordre, on parle de l'ordre des déroulements de nos travaux, et c'est le président qui s'en occupe, madame.

Mme Léger: Oui. Je n'ai aucun problème avec ça. Alors, je reviens à ma question, que vous ne m'avez pas répondu.

Le Président (M. Cusano): En vous avisant qu'il vous reste une vingtaine de secondes pour poser votre question.

Mme Léger: Ça va. Je reviens à la question, M. le Président, sur les mesures compensatoires que la ministre m'a dit tout à l'heure, en compensation particulièrement à la coupure que nous voyons ici, particulièrement dans le 34 % dans les transferts pour les organismes. Est-ce qu'elle peut me dire quel genre de mesure compensatoire autre qu'une semaine nécessairement des relations interculturelles? Qu'est-ce qu'elle entend par «mesures compensatoires», pour que ces organismes-là qui vont faire des demandes de projet puissent continuer à faire des demandes de projets à une hauteur qui peut correspondre à la demande des citoyens?

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

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, je crois avoir répondu à cette question-là, surtout lorsqu'elle

a parlé davantage du volet... Parce que ce programme, M. le Président, ce programme de subvention, bien qu'il soit dans le programme 1, parle beaucoup de rapprochement interculturel ou de lutte au racisme et à la discrimination, mais je crois avoir répondu sur ces mesures compensatoires et que, dans ce sens-là, comme ce ne sont pas des subventions au fonctionnement pour les organismes, mais bien des subventions par projet... Donc, les organismes, certains organismes soumettent des projets une année, mais n'en soumettent pas l'autre année. Ce ne sont jamais complètement les mêmes organismes qui soumettent une quantité de projets. Donc, en dehors de ce fait-là, nous continuerons à subventionner environ 200 projets, à l'intérieur de l'enveloppe qui est dévolue. Alors, on croit que la pleine participation des membres des communautés culturelles à tous les aspects de vie de notre société, tant au niveau des aspects démocratiques, des aspects sociaux et culturels... seront respectés.

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

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

Bilan de l'application de la Charte québécoise des droits et libertés

Mme Legault: Merci, M. le Président. Mme la ministre, bonjour. Permettez-moi de saluer votre équipe et vous dire à quel point ça me fait plaisir de nous revoir, en fait, après une année déjà. L'année dernière, un peu plus tard en juillet, on faisait l'exercice, et voici que le temps a passé et beaucoup, beaucoup a été accompli. Et je me permets de vous féliciter pour toute la passion, la détermination et l'énergie que vous mettez à accomplir votre mandat avec un sens aigu des responsabilités.

Ceci étant dit, dans vos notes introductives, vous nous avez souligné que la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse avait rendu public, en novembre dernier, un rapport, un bilan de l'application de la Charte québécoise des droits de la personne. Et on sait tous que ce bilan-là a été construit après une vaste consultation, hein, il y a eu plusieurs des milieux communautaires, sociaux, universitaires et syndicaux, en tout cas, qui ont été consultés dans l'élaboration donc de cette recommandation. Et je sais que ces recommandations ont une teneur assez importante, relativement nommément à l'élargissement du mandat et de la compétence de la commission et des recommandations aussi qui ont trait à donner aux droits économiques et sociaux une assise plus effective dans la charte, et etc.

Est-ce que vous pouvez nous donner l'indication de ce que vous pensez de tout ça et de ce que vous voyez pour l'avenir aussi?

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

Mme Courchesne: Alors, je voudrais, M. le Président, remercier la députée de Chambly de sa question. Mais vous me permettez justement de souhaiter la

bienvenue et de remercier M. Pierre Marois, le président de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse, d'être présent parmi nous. D'ailleurs, nous avons eu l'occasion, M. Marois et moi, d'échanger à quelques reprises sur l'excellent rapport qui nous a été remis sur les 25 ans de la commission.

Vous savez et les membres de la Commission de la culture savent que justement, lors de la commission parlementaire sur la Commission d'accès à l'information, on a eu l'occasion de discuter pas de toutes les recommandations, mais très certainement de bien réfléchir, et discuter, et partager, et départager les notions de droits fondamentaux des notions des droits socio-économiques, et on touche là vraiment au fondement même de notre société. Donc, ce sont des recommandations qui ont une portée et une profondeur énormes.

Moi, j'aborde cette réflexion-là avec beaucoup de sérénité mais aussi avec beaucoup d'intérêt, au sens où il me semble que tout ça doit toujours évoluer dans notre contexte de société. Et c'est sain et c'est correct qu'on se questionne sur des ajustements à apporter, sur des nouveaux droits qui peuvent émerger, sur des nouvelles situations qui, à cause de cette évolution de la population, l'évolution démographique, des évolutions sociales et culturelles font en sorte qu'il y a des changements.

Il faut avoir, je pense, aussi la sagesse de les regarder très objectivement par ailleurs, parce que les changements proposés ont aussi d'énormes conséquences, d'énormes conséquences sur l'avenir de ces sociétés-là et interpellent aussi le gouvernement en tant que législateur. Ça, ça va de soi. Donc, c'est un exercice qui ne doit pas être pris et ne peut pas être pris à la légère, qui demande un certain temps, parce que le législateur doit aussi s'assurer que la population fait consensus aussi ou en tout cas tend — peut-être pas fait un consensus, c'est fort un peu, mais tend — vers un consensus par rapport à des changements aussi fondamentaux qui peuvent être proposés.

Je vous donne une réflexion plus personnelle à cet égard-là, mais je vous dirais que ça faisait partie des échanges que nous avons eus avec le président de la commission, et je l'inviterai à commenter sur la question de la députée de Chambly.

M. Marois (Pierre): Alors, merci, Mme la ministre. M. le Président...

Le Président (M. Cusano): Un instant, un instant. Un instant, s'il vous plaît.

M. Marois (Pierre): Excusez-moi.

Le Président (M. Cusano): Alors, est-ce qu'il y a consentement pour que Monsieur...

Une voix: Marois.

Le Président (M. Cusano): ...Marois, ex-collègue, puisse prendre la parole à ce moment-ci? Il y a consentement.

M. Marois (Pierre): Bien. Alors, je ne recommencerai pas mes salutations puisqu'elles sont déjà faites.

Une voix: ...

M. Marois (Pierre): Pardon?

Une voix: Vos invitations ont été faites sans consentement.

M. Marois (Pierre): Sans consentement.

Le Président (M. Cusano): M. le député, s'il vous plaît.

Une voix: ...à l'ordre.

M. Marois (Pierre): C'est bien de me rappeler à l'ordre. J'ai fort peu à ajouter sur ce que vient de dire la ministre. Mais j'invite dans ce sens-là tous les parlementaires à lire très attentivement et le bilan, qui est assez volumineux, qui conclut sur des recommandations avec tout ce qu'il faut au soutien, l'argumentaire au soutien, mais également le deuxième volume qui... c'est six études qui cherchent à cerner les grandes tendances de l'évolution de la société québécoise. C'est important parce que ça fait ressortir les motivations profondes pour lesquelles il y a des ajustements, à toutes fins pratiques, presque 30 plus tard, 30 ans après l'adoption de la charte.

● (16 heures) ●

Et ce n'est pas inutile de rappeler que la charte, c'est la loi quasi constitutionnelle du Québec. C'est là que se retrouvent nos valeurs les plus fondamentales, comme société. Et, en ce sens-là, ça supposera en temps et lieu, lorsque des projets d'amendements... Parce que là on a des recommandations... Nous, on est prêt et Mme la ministre le sait, c'est un secret de Polichinelle, nous travaillons sur des projets d'amendement pour faciliter le travail éventuellement, notamment, du gouvernement et éventuellement, si tant est que c'est le cas, des parlementaires.

Depuis, cependant, nous poursuivons nos échanges avec les citoyens. Il y a eu un important colloque à Montréal, où il y avait plus de 200 personnes. Il y en aura un second le 26 mai ici, à Québec, où on attend une forte participation aussi, pour échanger toujours avec les citoyens, voir quels sont les grands consensus qui se dégagent. Parce que ultimement, advenant que le législateur, dans sa sagesse, déciderait de faire adopter pour le 27 juin 2005 un pan nouveau ou un pas important dans les ajustements à notre charte québécoise, eh bien, cela signifierait que c'est sa façon à lui de rendre témoignage à sa charte, qui a été adoptée justement le 27 juin 1975, donc 30 ans plus tard. Ce qui est normal aussi, d'arrêter et de faire un recul.

Mais l'autre élément — et je vais terminer là-dessus — sur lequel la ministre a insisté, c'est l'importance de s'assurer de bien cerner les solides consensus qui se dégagent. À ma connaissance, jamais la charte, au Québec, n'a été amendée sans que cela se fasse à l'unanimité des parlementaires, donc vraiment au-dessus de tous les partis.

Les droits économiques et sociaux, comme vous le savez, sont les parents pauvres de la charte, à cause de l'article qui prévoit que la charte, pour tous les droits fondamentaux jusqu'au chapitre des droits économiques et sociaux... sont prépondérants sur toute autre loi; les droits économiques et sociaux ne le sont pas. Et, par

exemple, il y a des ajustements qu'il faut faire, il y a des choses qui sont ambiguës. On parle de l'instruction publique, par exemple, dans la charte. Maintenant, il nous semble qu'il faut parler, par exemple, du droit à l'éducation, qui est beaucoup plus large, qui ne couvre pas juste les jeunes, qui peut couvrir aussi les personnes qui sont en emploi qui veulent développer, améliorer leur employabilité, même des personnes âgées qui veulent retourner aux études, cependant toujours en réservant au législateur le pouvoir qui lui revient, et au gouvernement, de déterminer ce qui serait le contenu essentiel, le noyau de base de chacun de ces droits-là et alors, à ce moment-là, de pouvoir les rendre prépondérants, mais avec aussi un délai pour entrer en vigueur, comme cela avait été fait au début de... lorsque la charte a été adoptée. Elle n'est pas entrée en vigueur d'un coup. Elle a porté d'abord sur les nouveaux projets de loi, laissant le temps au législateur et au gouvernement de faire les travaux requis pour regarder comment ça pourrait s'appliquer sur les législations actuelles.

Alors, voilà. Donc, d'ici l'été ou en début d'automne, suivant les échanges effectivement que nous avons avec le ministère, que nous poursuivrons aussi avec le ministère de la Justice, on espère qu'il sera...

Une voix: ...

M. Marois (Pierre): ... — oui, votre nouveau collègue — on espère que ce sera possible de réaliser une chose comme celle-là au cours de l'année 2004-2005.

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

Mme Legault: Merci. En additionnelle.

Le Président (M. Cusano): Ah! Certainement.

Élargissement du pouvoir d'enquête concernant les enfants

Mme Legault: Il y a, dans vos recommandations, un désir de voir élargir les pouvoirs d'enquête pour ce qui touche les enfants. Et ça, ça interpelle beaucoup. Est-ce que vous pouvez nous décrire un peu dans quel contexte cette recommandation-là s'inscrit comme un remède à quelle situation?

M. Marois (Pierre): Vous voyez, la charte, quand je dis «elle a évolué», considérez que constamment des pans législatifs ont été ajoutés à la compétence de la commission. Le plus bel exemple, et on arrive tout de suite sur le sujet... Je ne parlerai pas de la loi sur les programmes d'accès à l'égalité en emploi, nous avons le mandat d'en surveiller et de voir à son application. Je ne parlerai pas de la loi sur les jeunes autochtones et de la Loi sur la protection de la jeunesse, jeunes autochtones, qui est venue s'ajouter, ça, c'est des compétences additionnelles qui ont été données.

Et, chez les jeunes autochtones, par nos enquêtes, on découvre des problématiques très, très particulières. Il faut tenir compte de la culture de ces gens-là, hein, quand on intervient, il ne faut pas penser qu'on va transposer là nos valeurs de Blancs, etc. Il faut être très

respectueux dans les échanges. Mais ça vaut aussi, ce que je dis là, pour les minorités ethniques, les minorités ne parlant ni le français ni l'anglais. Il y en a maintenant au Québec. Ça, ça tombe sous la coupe de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi.

Et évidemment, vous le savez, en 1995, il y a eu fusion de la Commission de protection de la jeunesse avec la Commission des droits de la personne. Donc, maintenant on a ces deux lois-là qui sont deux lois, la charte étant la loi quasi constitutionnelle, ça va de soi, prépondérante.

La Loi de protection de la jeunesse, qui est un bon outil, je crois — j'en parle un peu en connaissance de cause mais plutôt à titre de grand-père que de père de la loi, rendu à aujourd'hui — cette loi-là vise un segment propre de jeunes, ceux dont le développement est susceptible d'être mis en péril, hein? Bon. Donc, c'est une loi particulière. Par ailleurs, les enfants sont aussi des petites personnes, elles ont donc les droits prévus à la charte, la charte des droits de la personne.

Mais, si vous regardez attentivement un article tout à fait particulier dans la charte... Vous savez qu'on peut placer une plainte dans la mesure où on peut établir un lien entre les faits et un élément discriminatoire par rapport aux droits fondamentaux. Il y a une exception fondamentale à ça, c'est l'article 48, l'article 48 qui concerne les personnes âgées et les handicapés, qui ont droit d'être protégés contre toute forme d'exploitation. Beaucoup plus large que la simple et unique discrimination.

Dans le cas des jeunes, pensez à certaines problématiques qui sont déjà connues mais qui se colorent différemment avec le temps. Les jeunes de la rue, ce n'est pas nécessairement des jeunes dont le développement est mis en péril, mais ce sont des jeunes qui vivent des problèmes. Pensez aux problématiques qui émergent des nouvelles technologies: l'utilisation de l'Internet — et là je vais être prudent parce que nous avons un dossier assez important qui va se terminer bientôt, j'ai des raisons de le croire; l'utilisation de l'Internet — par certains, qui maintenant se servent de cette technologie-là pour vendre — vendre — des jeunes, très jeunes filles, souvent immigrantes, qu'on fait rentrer par toutes sortes de moyens au Québec et qu'on vend, on vend ça comme un produit, là, comme un verre, sur le marché québécois. Ça, là, ça va tomber dans quoi? J'espère que, dans le cas que nous traitons, le cas échéant, si ça s'avère établi, on va trouver un lien avec la discrimination.

Mais, vous me voyez très bien venir, pensez aux problématiques — je vais terminer là-dessus, mais je pourrais en ajouter; pensez par exemple aux problématiques — ... bien, dans la ville de Québec, vous en entendez assez parler, problématiques des jeunes qui, pour une raison ou pour une autre, se prostituent. Bien, en quoi la commission, en vertu des droits les plus fondamentaux, peut trouver le moyen, dans l'état actuel des choses, de répondre aux besoins de ces gens-là? Et pourtant c'est criant. Puis, plus il y a un écart, plus il y a des changements démographiques qui se produisent, d'une part, plus ces jeunes-là... et plus il y a un écart entre les riches et les pauvres.

Et, chez nous, ce qu'on voit, c'est qu'actuellement on assiste de plus en plus à — passez-moi l'expression — un «ratatinement» de la classe moyenne et un accroissement de pauvreté et d'exclusion, particulièrement chez

les gens qui viennent à la commission. Si vous avez reçu le petit dépliant qu'on vous a fait parvenir avec une lettre sur le profil démographique et social de la clientèle, vous verrez qu'en charte, 66 %, de mémoire, des gens qui portent plainte à la commission sont sans emploi; de ces sans-emploi-là, 50 % sont en sécurité du revenu. Alors, pas besoin de vous dire qu'ils sont collés sur la pauvreté. C'est relié, ça aussi, à ces problématiques-là.

Donc, nous, il nous semble... Puis la pauvreté et l'exclusion, là, moi, je regrette, je vais vous dire très franchement, c'est... Pauvreté, c'est la négation la plus brutale des droits fondamentaux. Il n'y en a pas. Il n'y en a pas. Alors, vous voyez un peu, là, et je termine là-dessus, pour répondre à votre question, mais on voit un peu pourquoi le Québec pourrait le faire: parce que le Québec est signataire de la Convention internationale des droits de l'enfant.

● (16 h 10) ●

Cela étant, ce que nous regardons, c'est comment il serait possible d'enchâsser dans la charte les droits des enfants en vertu de la Convention internationale des droits des enfants et de la famille et de trouver des formulations qui correspondent à nos façons québécoises de rédiger nos textes de loi, pouvoir les soumettre à la ministre, pour couvrir ce type-là de problématiques.

Le Président (M. Cusano): Merci. Est-ce que vous avez d'autres questions?

Mme Legault: Est-ce qu'il reste du temps?

Le Président (M. Cusano): Vous avez du temps, oui.

Recommandation demandant que la CDPDJ relève de l'Assemblée nationale

Mme Legault: Oui. Je voudrais revenir sur un point aussi qui a fait l'objet de discussions, lorsqu'on a rencontré la Commission d'accès à l'information à l'intérieur de nos travaux parlementaires sur le rapport quinquennal où on recommandait que la CAI, et vous en faites un peu la même recommandation, relève de l'Assemblée nationale. Et j'aimerais entendre vos arguments, votre argumentaire relativement à cette recommandation.

M. Marois (Pierre): Oh! C'est relativement simple. Bien, d'abord je ne reviendrai pas sur ce que j'ai dit: ou la charte est ou elle n'est pas la loi fondamentale du Québec, la loi quasi constitutionnelle du Québec. Et certains juristes pourraient même soutenir — mais je ne m'embarquerai pas là-dedans — que c'est l'ébauche de la constitution québécoise. C'est là.

Mais, cela étant, déjà il y a des dispositions qui vont dans ce sens-là, dans la charte. Les membres, comme moi, là, temps plein ou sur appel, nous avons été élus par l'Assemblée nationale; il faut un vote d'au moins les deux tiers. Notre rapport annuel, dans la mesure où on réussit à le sortir à temps, là — ce qui n'est pas le cas pour 2002-2003, mais je vous assure que ça va changer pour l'avenir, là... Et j'en prends l'entière responsabilité, soi dit en passant. Quand les choses ne se font pas, là, on ne va pas mettre le blâme sur les autres. C'est à moi d'y voir. Vous ne m'avez pas posé la question, mais, moi,

je vous donne la réponse de toute façon parce que ce n'est pas acceptable.

Le Président (M. Cusano): Ça vous rappelle les anciennes procédures à l'Assemblée.

M. Marois (Pierre): Oui, oui. Mais tout ça parce que... Ça m'a fait perdre le fil, là. Sur la...

Une voix: ...

M. Marois (Pierre): ...oui, sur les commentaires de la Commission d'accès: Pourquoi l'Assemblée nationale? Il y a déjà donc des dispositions: on remet notre rapport annuel au président de l'Assemblée nationale. Bon. Il y a déjà donc des premières dispositions.

Le gros morceau, là: c'est la loi constitutionnelle ou ça ne l'est pas. La commission a pour mission, et on nous fait prêter serment d'office, aux membres, de prendre les mesures pour que cette mission-là fondamentale soit remplie: promotion et respect des principes de la charte. Bon. Dès lors, cette commission-là est interreliée avec le Tribunal des droits, ce qui a été un gros amendement à la charte, mais chacun sa compétence. C'est-à-dire que la commission sert aussi de filtre, hein: de 42 000 appels qui entrent chez nous par année, il en sort un nombre *x* en bout de piste et, le cas échéant, on s'en va devant le Tribunal des droits ou ailleurs. Bon. Ça, c'est l'autre élément.

Dès lors, ça signifie que, forcément, dans les cas d'enquêtes... Vous savez, dans le cas d'un organisme qui peut avoir, passez-moi l'expression parce que ce n'est pas le cas de la commission, mais un côté quasi judiciaire, je dirais, les principes qui régissent les tribunaux administratifs...

Le Président (M. Cusano): En terminant.

M. Marois (Pierre): Pardon?

Le Président (M. Cusano): En terminant, s'il vous plaît.

M. Marois (Pierre): ...en terminant, je termine là-dessus. Les principes qui régissent, c'est d'assurer non seulement l'indépendance mais l'apparence d'indépendance. Nous sommes un élément 4 d'un programme 3 d'un ministère dans le cas duquel ministère parfois il y a des plaintes qu'il nous faut traiter. Et, si on relève d'un autre ministère, ça va être la même chose. Le ministère de la Justice, bien, on est devant les tribunaux, on est en Cour suprême sur des attaques à la compétence de la commission, qui ont été initiées... On ne s'en va pas en Cour suprême en six mois là, donc ça date. C'est à débattre.

Dès lors, est-ce que ce ne serait pas pertinent, pour faire respecter l'autonomie, le principe de l'autonomie, que tout relève de l'Assemblée nationale, y compris les crédits et budgets, étant entendu qu'il faudra qu'il y ait toujours un ministre pour qu'on ait un couloir de correspondance et de répondants au Conseil des ministres?

Le Président (M. Cusano): Merci. Merci, M. Marois. Je dois maintenant céder la parole à la députée de Pointe-aux-Trembles.

Délais dans le traitement des plaintes

Mme Léger: Merci, M. le Président. Comme nous sommes dans les droits de la personne et droits de la jeunesse, on va poursuivre. Mme la ministre, j'ai quelques... bien, en tout cas, une question particulièrement, M. le Président, sur le délai de traitement des plaintes tel quel.

Si je regarde, dans l'étude des crédits, celui de la Commission des droits de la personne et droits de la jeunesse, on voit qu'il y a sensiblement, je pourrais dire... les délais du traitement des plaintes semblent quand même... particulièrement sur les dossiers sur la charte, semblent assez, je pourrais dire, assez stables, là, si je peux voir, là, les dernières années. Mais il y a peut-être un effet différent au niveau de la jeunesse.

Sur la jeunesse, si je regarde à la page 70 dans votre document, le délai quand même a diminué beaucoup, et là il reprend. Je ne sais pas si vous attribuez cette situation-là... Parce que vous avez parlé de tout le dossier particulièrement des autochtones, la jeunesse autochtone, alors tout à l'heure je me suis dit: Peut-être qu'il y a un lien directement avec les problématiques qu'on voit dans la communauté autochtone et particulièrement chez nos jeunes, effectivement, de la communauté autochtone.

Ça me fait rappeler que — je vois monsieur notre... mon Dou! mon Dou! M. Boisvert — nous avons fait déjà un tour chez les Inuits — s'il se souvenait, là, parce qu'il aime beaucoup la communauté inuite. Et, à l'époque, lorsqu'il était à la Famille et Enfance, il a été sous-ministre à la Famille et Enfance et il a beaucoup donné de son temps à faire ces relations-là avec les Inuits. Et c'est là qu'il m'a sensibilisée, d'une part, à toute la situation des autochtones, mais la situation particulièrement inuite aussi, pour la jeunesse.

Alors, qu'est-ce qui se passe au niveau de tout ce processus-là de traitement des plaintes? Pourquoi qu'il y en a... que le délai est pas mal plus allongé maintenant? Alors, la question est à la ministre, mais...

Le Président (M. Cusano): Bon, Mme la ministre, la question est posée.

Mme Léger: ...je suis consentante que M. Marois peut...

Mme Courchesne: Je demanderai, M. le Président, avec votre permission, à M. Marois de répondre.

Le Président (M. Cusano): Certainement. Le consentement vaut pour la durée de...

Mme Léger: Ça va.

Le Président (M. Cusano): Ça va? M. Marois.

M. Marois (Pierre): Bien. Vous me ferez signe quand arrêter. En charte, vous avez vu que depuis... En prenant l'année de référence 2000, en prenant 2000 comme année de référence, on continue sur la lancée... Moi, je suis très fier de ce résultat-là, parce qu'il faut qu'on soit une commission efficace, accessible, il faut que ce soit un recours pour les citoyens, là. Il y avait un

gros travail à faire, hein: et on est parti de 548 jours, puis notre déclaration de services disait: Il faut atteindre 15 mois, 450 jours pour traiter les plaintes charte. Donc, on a ramené ça à 436, 433, on a réduit de 21 % les délais, donc on arrivait pile sur notre... et même en-dessous de notre déclaration de services, en charte. Il y a une légère remontée, mais on est à trois jours près.

En jeunesse, là aussi... Et, en jeunesse, l'effort a été encore plus colossal, hein, si vous regardez les chiffres que vous avez — et on vous a mis tous les chiffres, là, moi, je veux que ce soit très, très transparent, que vous ayez vraiment tout devant vous autres. On est parti, en 2000, à 567 jours — ça, c'est presque 19 mois de traitement de problématique jeunesse — et on avait réussi à ramener ça, en 2002-2003, c'était 343 jours piles. Donc, c'est une réduction de 40 %. On parlait des délais plus longs qu'en charte et ça a été réduit de 224 jours. Bon. Mais je disais tout le temps: Ce n'est pas suffisant, il faut tenter d'atteindre l'objectif de six mois, 180 jours, ou alors il va falloir le réexaminer en réexaminant la déclaration de services, parce que peut-être que ce n'est pas réaliste. Bon.

Qu'est-ce qui explique la hausse? Effectivement, là on voit une hausse. On a mené en charte une opération dite dossiers vieillissants: des dossiers qui traînaient depuis quatre ans, cinq ans et, je vous le dis, des fois depuis six ans et plus, et on a procédé à une sorte de révision d'examen rapide, centrée, une opération nettoyage des dossiers vieillissants en charte. Ça a été fait. Nous avons mené cette année la même opération dans les dossiers jeunesse. Ça ne sert à rien de garder des dossiers de quatre, cinq ans, ouverts. J'ai demandé qu'on aille vérifier dans chaque cas si les lésions soulevées et les problèmes soulevés étaient corrigés, bon, dans le cadre de cette opération-là.

● (16 h 20) ●

Alors, il est évident qu'en jeunesse on a forcément un moins grand nombre de dossiers qu'en charte, hein, on comprend ça facilement. Bon. Alors, à partir du moment où vous prenez des dossiers de quatre ans ou cinq ans et vous dites: Après examen, vérification, tout est corrigé, parfait, on le ferme, alors le délai de fermeture de quatre ans et demi, mettons, dans ce dossier-là puis d'un certain nombre — formulez l'hypothèse qu'on en a fait comme ça une trentaine — évidemment, c'est entre quatre et cinq ans, ajouté comme délai. Ajouté au délai réduit, ça donne comme moyenne une moyenne allongée.

Et, moi, ce que j'aimerais, c'est de pouvoir vous soumettre, mais je ne sais pas si c'est possible de l'obtenir — je veux vérifier ça, si ça l'est, on vous transmettra ça: Est-ce qu'on peut me décomposer maintenant le nombre de dossiers fermés, pour voir les... si on pouvait les sortir pour voir, les délais, si la tendance se maintient. Parce que la préoccupation des délais, là... Mais l'explication fondamentalement, l'explication est là, pas ailleurs. Parce que, même sur les enquêtes systémiques, alors qu'il y en avait quatre quand je suis arrivé à la commission, vous vous souvenez que, dans notre plan stratégique, on a dit: Premier axe d'intervention, ça va être de mener des enquêtes qui vont avoir un effet structurant. Ça veut dire: pas juste une enquête sur une personne, mais, si c'est Saint-Charles-Borromée, Villa des Pins, bien on embarque de façon systémique, on prend l'ensemble de l'institution, ce qu'on appelle une enquête systémique.

Donc, forcément une enquête... Puis c'est pour ça que j'attire votre attention sur les tableaux — faites attention — sur les tableaux, parce qu'on parle en nombre de dossiers. On va essayer de trouver une autre formule parce que le nombre de dossiers, là, on dirait, en regardant les tableaux, qu'il y a une baisse. C'est vrai en papier-dossier, oui, c'est vrai. Mais, si une enquête systématique... Quand je suis arrivé, il y en avait quatre à la commission, et on a dit: On va l'amplifier — vous vous rappelez de ça, c'était dans notre plan stratégique. On l'a atteint, l'objectif. Au moment où nous nous parlons, il n'y en a pas quatre, il y en a 46. Juste en jeunesse, il y en a 10, qui impliquent 800 personnes. Il y en a quelque chose comme 20 à 26 parmi le bloc charte, là, qui touchent les personnes âgées dans des institutions privées ou publiques, et ça, ça implique pas loin de 1 800 personnes. Puis il y en a qu'on ne peut même pas quantifier: l'enquête en cours sur les coupons-rabais dans les milieux, les zones géographiques défavorisés.

Alors, vous imaginez, si je prends le 800 personnes, je les transforme en dossiers, ça va faire plus 800 dossiers. Alors, vous voyez que, derrière la courbe, apparemment, qui diminue, elle s'accroît quant au traitement, quant à la tâche de nos enquêteurs. Sur une enquête systématique, on en met deux ou trois enquêteurs, pour aller plus vite. Ça explique, là, l'ensemble de la situation.

Puis, moi, je termine là-dessus, parce que j'ai une certaine crainte pour mes troupes. Mes troupes sont tellement dévouées à la commission, sont tellement impliquées; tout est en hausse, chez nous. Peut-être c'est le résultat du travail accompli, je ne le sais pas, une sensibilisation. C'est sûr que c'est vrai dans le cas des personnes âgées, ça, c'est certain. Ces gens-là, vulnérables, ce n'est pas drôle, tu sais, d'adresser une plainte pour dire: C'est mon gars ou c'est ma fille qui, par un mandat, est en train de me sortir... m'a sorti 25 000 \$. Maintenant, on en a fait condamner, alors les gens voient que c'est possible, qu'il n'y aura pas de représailles. Ensuite, bien, psychologiquement, ce n'est pas facile pour ces personnes-là.

Donc, on veut pousser dans ce sens-là, mais il va falloir trouver chez nous une façon nouvelle de vous présenter les données. Je ne vous garantis pas que ce sera dans le prochain rapport annuel, parce que là ça va être notre dernière année de mise à niveau. Mais nos banques de données, là, ça doit être revu. Ça ne se parle pas, ça ne communique pas, c'est... Bien, il va falloir changer ça, puis on a les sommes d'argent qu'il faut pour le faire.

Une voix: Ah oui? Quelle bonne nouvelle!

Le Président (M. Cusano): Merci. Mme la députée de Pointe-aux-Trembles.

Diminution des crédits alloués à la rémunération

Mme Léger: Merci, M. le Président. Nous avons demandé aux ministères et organismes de connaître le nombre de postes qui sont non comblés depuis février 2004. On a entendu la présidente du Conseil du trésor évidemment dire qu'il y avait un gel des embauches. Alors, toute la gestion des ressources humaines est absolument importante aussi dans une vision de vouloir

déployer aussi toutes les politiques du gouvernement puis de s'assurer de remplir notre mission et nos mandats. On a également demandé, pour chaque ministère et organisme, le nombre d'occasionnels mis à pied par catégorie d'âge, en 2003-2004, en précisant le nombre encore depuis février 2004.

Alors, pour le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, ma question à la ministre est de savoir vraiment comment... Est-ce qu'elle peut nous dire aujourd'hui combien d'employés occasionnels ont été mis à pied dans son ministère, en 2003-2004, ou combien d'entre eux, en fin de compte, n'ont pas été renouvelés, si on suit l'idée du Conseil du trésor?

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

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, les chiffres que j'ai devant moi... Excusez, vous avez demandé pour l'année au complet, Mme la députée, c'est ça?

Mme Léger: Oui, depuis février particulièrement, là.

Mme Courchesne: Depuis février 2004?

Mme Léger: Oui.

Mme Courchesne: Bon. Alors, ce que je peux vous dire, c'est que, de février 2004 à mars 2004, il y a eu quatre mises à pied.

Mme Léger: Combien vous avez d'employés occasionnels?

Mme Courchesne: Occasionnels, au 31 mars 2004, 720 employés occasionnels.

Mme Léger: Donc, il y en a quatre des 720...

Mme Courchesne: Oui.

Mme Léger: ...qui ont été mis à pied. Et depuis toute l'année, si on parle de 2003-2004?

Mme Courchesne: D'avril 2003 à janvier 2004 — mettons ça comme ça — donc mises à pied d'avril 2003 à janvier 2004, c'est un. Donc, au total, depuis avril 2003 à mars 2004, c'est cinq. Je peux même vous dire que, sur les cinq, trois étaient âgés de 35 à 54 ans et deux avaient plus de 55 ans.

Mme Léger: Donc, ce que je peux... Ce qu'on peut constater, c'est que c'est cinq personnes qui sont touchées sur 720 qui ont été touchées dans l'ensemble.

Mme Courchesne: Oui. Vous admettez que c'est fort peu.

Mme Léger: C'est fort peu, effectivement, c'est fort peu. Est-ce que la ministre, dans le fond, pour l'année qui s'en vient — parce que c'est depuis février — est-ce que dans l'année de 2004 à 2005 elle compte aussi faire des mises à pied?

Mme Courchesne: Au moment où on se parle, moi, je vous dirai non. Maintenant, c'est évident que nous suivrons les directives du Conseil du trésor, si jamais il y avait d'autres directives du Conseil du trésor, mais il n'y a pas de plan, ou de prévision, ou de tels objectifs. Mais nous savons tous que nous nous soumettrons à ce que la présidente du Conseil du trésor émettra comme directive. Mais je n'anticipe pas, là, du tout, d'aucune façon, des mises à pied importantes, absolument pas.

Mme Léger: O.K. Parce qu'on voit quand même au niveau particulièrement de la rémunération, quand on regarde les crédits au niveau du ministère, que Rémunération, il y a quand même certains pourcentages assez importants de diminution de la rémunération. Donc, vous ne faites pas un lien particulièrement sur les mises à pied telles quelles, mais il y a quand même une baisse au niveau de la rémunération. Est-ce qu'on peut l'expliquer? Si je regarde, bon, on peut aller à l'élément 1, on peut les regarder en détail, mais peut-être me donner une réponse plus générale de l'ensemble des programmes, là, au niveau de la rémunération.

Mme Courchesne: Alors, bon, c'est très technique, M. le Président. Je vais vous donner la réponse, là, qui va dans ce sens-là.

L'écart qui est observé au livre des crédits, entre 2003-2004, est vraiment lié à des activités d'immigration, et ça s'explique de la façon suivante. À la somme de 4,4 millions en rémunération, pour l'Immigration, qui apparaissent dans le budget des dépenses 2004-2005, il faut ajouter des revenus additionnels qui sont associés ce qu'on appelle aux crédits au net de 4,4 millions, qui eux proviennent de la tarification du traitement des demandes. Donc, c'est ce qui va faire qu'on n'aura pas besoin de faire de mises à pied.

Vous le voyez en termes de diminution, mais cette diminution-là, par le biais de cette technicalité qui s'appelle du crédit au net, va pouvoir être compensée par la tarification qui nous est retournée lorsque les immigrants font leurs demandes d'application. Alors, ça nous permet de maintenir notre financement au même niveau que 2003-2004. Alors, j'ai vu, moi aussi, comme vous, là, je ne sais pas trop où, quand on parlait de cette baisse de 60 %. Mais il faut apporter ce correctif parce que ce n'est pas... C'est technique, mais ça ne se traduit pas par une baisse d'effectifs.

● (16 h 30) ●

Et je veux aussi, si vous me permettez, M. le Président, souligner que certains organismes n'ont pas été touchés par la directive comme telle, honnêtement. Puis vous me permettez de dire que l'ensemble des organismes qui relèvent du ministère, honnêtement, là, ils ne sont pas dans... ils ne sont pas... ils n'ont pas des budgets, là, loin d'être démesurés. Moi, je suis très, très consciente que ces gens-là travaillent vraiment avec très peu.

Et c'est pour ça, quand j'écoute M. Marois, je pense qu'on doit quand même rendre crédit et hommage au personnel de la commission, parce que c'est vrai qu'ils font beaucoup, beaucoup avec peu de moyens. Comme, par exemple, j'ai demandé à ma sous-ministre, il y a quelques semaines ou un mois à peu près, un mois et demi, suite à une rencontre que j'ai eue avec M. Marois,

d'ajouter, de trouver à l'intérieur de l'appareil gouvernemental deux enquêteurs additionnels pour la commission, je vous dirais, particulièrement en région. Évidemment, M. Marois, le président, décidera où doivent oeuvrer ces enquêteurs, mais on sait qu'il y a une demande qui est croissante dans les régions. Il faut donc que les régions puissent aussi être desservies par la commission. Alors, j'ai demandé, et je crois qu'on est en bonne voie d'identifier ces deux enquêteurs-là pour qu'ils soient réaffectés au service de la commission, pour justement alléger les délais, peut-être pas nécessairement les délais dont vous parlez, mais qu'on soit en mesure de répondre dans les délais requis à des demandes d'enquête.

Mme Léger: Lorsque vous me parliez tout à l'heure, bon, particulièrement au niveau des activités d'immigration, là, vous nous faites la déduction du fait que ce n'est pas nécessairement — bon, je vais à l'élément 1 d'Immigration, effectivement, 60 % dans la rémunération — qu'il y aurait une déduction. Je laisserai ma collègue aller plus loin à ce niveau-là, qui est porte-parole de l'immigration. Ce que je vois au niveau avec les Relations avec les citoyens, c'est près de 5 %, et au niveau de l'Identité, accès et prestation des services, d'une part, 11,4 %. Est-ce que ça s'explique de la même façon que vous le dites par rapport à l'immigration?

Parce que, si je fais un parallèle avec l'Office de protection du consommateur, d'une part, qui subit une baisse, une diminution de son budget... Avec peu de budget, comme vous dites, quand on touche de quelque 100 000 \$, c'est sûr que ça devient un peu plus important. Donc, est-ce que, au niveau de l'explication que vous m'avez donnée pour le 60 %, c'est la même chose qu'au niveau de Relations avec les citoyens, l'élément 1 et l'élément 2, là, où ce qu'il y a pas loin de 5 % puis 12 % dans le...

Mme Courchesne: Ce que je peux vous dire pour l'élément 1: Il y a un non-renouvellement de six occasionnels, et je vous dirai particulièrement... spécifiquement au niveau de Communication-Québec, six occasionnels qui oeuvrent dans les bureaux de Communication-Québec.

Mme Léger: Et pourquoi particulièrement ces occasionnels-là sont mis à pied?

Mme Courchesne: Il n'y a pas nécessairement de... C'est-à-dire qu'il n'y a pas de raison spécifique. Mais vous savez que Communication-Québec, il y a quand même une centralisation. Par exemple, vous appelez d'ici un bureau de Communication-Québec, il se peut que ce soit quelqu'un de Rimouski qui vous réponde. C'est la centralisation des services pour... Et ce n'est pas fait, là, dans un but de réduire le personnel, c'est vraiment fait dans un but d'efficacité, pour que les gens attendent moins longtemps au téléphone, pour que le délai d'attente soit... Maximum, je crois que c'est trois minutes. On ne veut pas que ce soit long, attendre qu'on réponde. Alors, c'est pour ça, la centralisation. Mais cette centralisation-là effectivement fait en sorte qu'on peut identifier six occasionnels de moins, tout en maintenant le bon service clientèle auprès des citoyens. On me corrige. Ce n'est pas trois minutes, c'est 90 secondes, donc,

le temps d'attente maximal qu'on permet, si vous voulez, lorsque quelqu'un appelle. Mais ça fait qu'on s'est rendu compte qu'on pouvait ne pas renouveler le mandat de six occasions.

Mme Léger: Et particulièrement, l'autre élément, élément 2, c'est un 11,4 %...

Mme Courchesne: Et je vous dirai... Pardon. Je veux juste rajouter aussi qu'il y a un petit montant sur des ressources de soutien, dans un bureau d'un ex-sous-ministre, qui sont abolies, qui ne sont pas renouvelées. Donc, il y a un montant de 150 000 \$ aussi à l'élément 1.

Mme Léger: Allons maintenant à l'élément 2, si vous voulez bien, M. le Président, que la ministre puisse m'expliquer le 11,4 % particulièrement de celui... et où c'est touché et dans quel service particulièrement.

Mme Courchesne: L'élément 2, Identité, accès et prestations des services, je vous dirai qu'en fait c'est attribuable à de la non-dotation de postes vacants — donc, pas de mises à pied — et la non-dotation de postes... de départs à la retraite.

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

M. Moreau: Merci, M. le Président. Je me permettrai à mon tour de saluer avec grand plaisir la ministre et de lui souhaiter la bienvenue à la Commission de la culture. C'est toujours un plaisir d'avoir un visiteur aussi distingué. Et, à travers elle, je saluerai évidemment les gens qui l'entourent et qui font un travail, à mon point de vue, qui est digne de mention et en tout cas que le député de Marguerite-D'Youville a certainement l'intention de souligner.

Et Mme la ministre, je dois dire que je me réjouis d'entendre, dans vos remarques introductives et à la première réponse que vous avez donnée à la député de Pointe-aux-Trembles, qu'il ne fallait pas — et je prends une expression très populaire — trancher le baloné trop mince et de regarder point par point tel chiffre correspond à... mais qu'il fallait plutôt voir les choses dans une perspective globale et que l'objectif ultime finalement de la titulaire du ministère qui est devant nous, c'est de créer un lien de confiance avec le citoyen. Et je pense que c'est un objectif qui vous fait honneur, qui fait honneur à la fonction et qui fait honneur au ministère que vous représentez, et c'est un objectif auquel nous souscrivons entièrement.

Cela dit, une des bonnes façons d'établir la confiance avec le citoyen, entre les citoyens et l'État, c'est certainement de leur donner les mesures et des outils performants pour établir l'équilibre entre eux et l'État. Et, à cet égard, je me permets de saluer le président de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, qui est l'incarnation même de cet outil performant pour établir un lien de confiance entre les citoyens et l'État. Et je pense qu'à juste titre on soulignait que la Charte des droits et libertés, qui est un texte quasi constitutionnel, dont les Québécois sont fiers, qui fait l'objet de discussion... Et je pense que c'est sain que des éléments aussi fondamentaux que le texte quasi

constitutionnel que constitue la charte soit d'abord un texte qui soit évolutif, parce que la société est évolutive, et on ne peut pas adéquatement protéger une société évolutive si le texte fondamental qui en constitue le rempart de protection n'est pas lui-même évolutif.

Et, en ce sens-là, j'ai le plaisir, à titre d'adjoint parlementaire au ministre de la Justice, de présider un comité qui est un groupe de travail sur la réforme de l'aide juridique, qui, elle aussi — et vous parliez de la pauvreté tantôt — est un outil, un rempart qui s'offre aux plus démunis de la société et qui curieusement, comme la Charte des droits et libertés de la personne, est un régime qui date également de 30 ans, issue des valeurs les plus nobles, je pense, qui doivent guider la société, c'est-à-dire la protection des personnes qui sont les plus démunies ou qui sont dans des situations de vulnérabilité en raison de leur état, que ce soit l'état économique, que ce soit leur état physique.

Et, dans ce contexte-là, je suis très heureux de voir, Mme la ministre, que, dans les crédits que nous avons à étudier aujourd'hui, puisque malheureusement il faut tomber parfois sur des choses basement économiques, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse se voit consentir, pour l'exercice 2004-2005, dans les crédits que nous étudions, un budget de dépenses qui est intouché, c'est-à-dire qui est comparable à ce qui existait en 2003-2004.

Et, puisque le président de cette commission est avec nous aujourd'hui, on va en profiter pour le faire travailler un peu en collaboration avec vous. Et je sais que le consentement a été donné et que, suivant notre président, il vaut pour l'ensemble de la période de l'étude, alors on va profiter de ce consentement-là, et j'aurai quelques questions qui seraient plus directement adressées au président de la commission.

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

Modernisation des banques de données

D'une part, j'aimerais que vous nous confirmiez — je pense que je l'ai entendu très rapidement tantôt, dans une réponse, mais que malheureusement vous avez dû raccourcir à cause des délais qui nous sont impartis — qu'il doit y avoir une modification des systèmes des banques de données pour que les unes et les autres soient plus conviviales. Et j'ai cru comprendre que vous nous avez indiqué que les crédits qui sont mis à la disposition de la commission vous permettent de procéder à cette modernisation. Est-ce que vous pourriez me confirmer ça et me dire en quoi consistent les éléments de modernisation qui doivent s'opérer pour permettre la convivialité des banques de données?

Le Président (M. Cusano): M. Marois.

● (16 h 40) ●

M. Marois (Pierre): Merci, M. le Président. Effectivement, présentement, à la commission, vous avez... Bien, repensons, là, à la fusion, deux commissions: jeunesse et droits de la personne. On ne change pas tout en même temps. Parfois, ça prend plus de temps que même mon impatience personnelle est capable de tolérer, mais enfin il faut pousser, puis insister, puis faire comprendre

aussi; il faut associer dans le processus. La banque de données charte communique mal, et très mal, avec la banque de données jeunesse. Et, plus on fouille l'état de nos banques de données, on en découvre d'autres.

On a une banque de données PAE, les programmes d'accès à l'égalité en emploi, et qui est très pointue, très performante. D'ailleurs, on a pu vous fournir un détail très, très complet sur l'état actuel des programmes d'accès à l'égalité en emploi. On a découvert aussi — bien là je l'ai appris ce matin, ça fait que... — qu'on a une banque de données fort intéressante — j'ai demandé des documents en fin de journée, que j'ai eus cette nuit — sur l'état actuel des choses quant à nos procédures devant les tribunaux. Je voulais voir le détail par rapport à l'an dernier: Est-ce qu'on a intenté plus de recours? Où? Tribunal des droits? Cour suprême? bon, etc.

Donc, ces banques de données là, il faut qu'elles soient reconfigurées pour pouvoir d'abord communiquer, se parler et faire en sorte que les personnes au boulot aient, sur leur écran informatique, toutes les informations dont elles ont besoin pour faire leur travail; bon, le cas échéant, un enquêteur, qu'il ait ses dossiers d'enquête et que lui seul ait accès à tout ce qui est personnalisé. Donc, il va falloir faire attention. C'est pour ça que ça ne se monte pas en deux minutes.

Deuxièmement, au niveau des gestionnaires, qu'ils aient en main, sur les systèmes informatiques, toutes les informations dans un portrait global puis, après, qu'ils peuvent décomposer au niveau de chacune des personnes qui travaillent dans leurs directions respective pour avoir tout ce dont ils ont besoin sur tous les plans: ce qui se fait, par qui, en promotion, en enquête, etc., les données financières, bon, tout, qu'ils puissent voir... et ultimement, là, si on monte, pour avoir en haut un tableau de bord de gestion, ce que j'appelle un vrai tableau de bord de gestion. Ça, ce n'est pas sans avoir un impact sur le résultat en bout de ligne quant à la qualité du service que vous allez pouvoir donner aux citoyens. C'est pour ça que...

M. Moreau: Notamment en termes de délais.

M. Marois (Pierre): Notamment en termes de délais, évidemment, bien sûr. Vous avez tout à fait raison. Cependant, on se rend compte qu'on a amorcé, et là on est sur le point de conclure... Et je parlais des deux aspects de la mission: promotion, respect des droits — respect des droits, ce qu'on appelle, bon, toutes les questions dont on parlait tantôt, là, les enquêtes, de la prise d'appel à la sortie. Bon. Là, on est en train de procéder à la révision de tous les processus, chaque étape faite par qui, pour voir les dédoublement, le marche sur les pieds, comment les gens... Et le personnel y participe. Ça, c'est absolument incroyable, ce qui se passe chez nous, là, dans le cadre de cette...

On est en train de finir, à toutes fins pratiques, la révision du processus Protection des droits, et là ça va nous amener à des changements, des réaménagements. Est-ce que, par exemple... Je ne veux pas donner les réponses, parce qu'on n'a pas fini de consulter le personnel, mais déjà, juste pour ce bloc-là, là, c'est sur 149 personnes présentes à la commission, je pense qu'on est rendus à 90 personnes impliquées, puis juste... et qui

ont donné leur opinion, là. C'est la personne qui fait le travail qui dit: Bien, moi, je pense que, et là on voit quels sont les consensus qui se dégagent.

Et on a amorcé tout le bloc de la promotion — deuxième axe. Or, ça, ça va nous permettre de voir quels sont nos véritables besoins, les vôtres et d'autres besoins en termes d'information. La banque de données, elle va vous donner pas plus que la nourriture que vous mettez dedans. Donc, bien penser à tout ça pour reconfigurer les banques de données. Est-ce que ce sera une, deux? Je ne peux pas répondre à ce niveau de détail là. Oui, nous avons les crédits pour ça, depuis trois ans, et ça va être la dernière année en 2004-2005. Si vous prenez vers le bas de la page 12-4, vous voyez: Budget d'investissements, Immobilisations, 318, pour cette année, ce qui est la dernière année. C'est un peu plus qu'antérieurement, pour cette dernière année, c'est un bloc sur trois ans de l'ordre de... un petit peu plus que 900 000 \$, qui nous a été accordé d'une façon particulière. C'est ça qui explique les variations là, entre le montant du budget de l'an dernier... Il y a 107 000 \$ de différence, c'est uniquement là que ça se perçoit.

Maintenant — je termine là-dessus — simplement par souci que vous ayez les informations toutes pertinentes en main, rappelez-vous, l'an dernier, la ministre avait dit en commission parlementaire: Je demande à la sous-ministre de prendre les mesures pour qu'il n'y ait plus de compressions à la commission. Et ça a été fait, parole a été tenue. Pourquoi elle avait dit ça? Parce que, rappelez-vous que, sur l'année antérieure, il y avait eu une compression de 300 000 \$. Bon. Évidemment, admettons que la compression de 300 000 \$, on la traîne avec nous, elle est récurrente...

M. Moreau: ...budget de 2003... aux crédits de 2003.

M. Marois (Pierre): Elle se reflétait dans le budget 2003-2004, et là on se trouve à être maintenu au même niveau. On a absorbé ça par différentes mesures, en essayant de ne pas toucher aux citoyens et pas au personnel. Les gens, chez nous, sont d'abord trop motivés puis, deuxièmement, il nous en manque. Il y a huit postes que je ne suis pas capable de combler, je n'ai pas l'argent. Bon. Et c'est pourquoi la ministre indique qu'actuellement au ministère et ailleurs ils regardent de quelle façon il serait possible de donner un coup de main additionnel.

Donc, compression de 300 000 \$ qu'on traîne, plus 2,5 % de hausse de rémunération. Et la commission n'est certainement pas la seule, probablement que plusieurs organismes aussi, là, nous avons autofinancé les hausses de rémunération. 2,5 %, chez nous, c'est 250 000 \$. Comme disait la députée de Pointe-aux-Trembles, bien, 550 000 \$, ce n'est peut-être pas beaucoup en regard de, je ne sais pas, moi, le budget d'Hydro-Québec, mais, chez nous, c'est énorme. 550 000 \$, si vous prenez une moyenne de 50 000 \$ par poste, compte tenu, là, des bénéfices sociaux, etc., c'est 11 postes: exactement ce qu'il nous faudrait de plus. Mais voilà pour les réponses à la question, M. le député.

M. Moreau: Quel est votre horizon de mise à jour de cette convivialité de banques de données?

M. Marois (Pierre): L'objectif est de tenter de terminer l'opération au cours de 2004-2005. Alors, normalement ça devrait être ça. C'est pour ça tantôt que je disais: Je ne garantis pas que ça se reflétera dans le rapport annuel de l'année prochaine, là, 2004-2005.

M. Moreau: ...pour 2006? Mais certainement pour 2006?

M. Marois (Pierre): On va tout faire pour que ce soit le cas.

M. Moreau: Vous en prenez la responsabilité?

M. Marois (Pierre): Bien, je prends la responsabilité de pousser tant que je peux. En 2006, bien, rendu au mois d'août, moi, là, mon mandat se termine, ça fait que...

M. Moreau: Bien, vous aurez donné un bon élan.

Besoins en ressources humaines et financières

M. Marois (Pierre): Bien, en tout cas, j'essaie. Mais surtout il faut vraiment rendre témoignage à l'équipe qui est là. Et ma grande crainte, là — la ministre partage cette crainte-là, la comprend — c'est que la surcharge est telle que, forcément, ce sont les gens les plus impliqués, les plus engagés qui en prennent le plus, hein? Quand j'ai une enquêteuse dans le Nord-Ouest, j'en ai rien qu'une; une seule personne à Chicoutimi; trois personnes à Sherbrooke, puis là c'est réduit à un; une personne dans le Bas-Saint-Laurent. Si la personne tombe malade, bien là on a un sérieux problème. C'est arrivé au Saguenay—Lac-Saint-Jean, où, cet hiver, on a fermé le bureau pendant sept à huit jours. Bon. Mais je sais qu'il y a une sensibilité à tout ça, là, mais j'ai beaucoup de craintes parce que je vois tomber, et ça s'accentue, en situation de maladie parmi les meilleurs collaborateurs, peu important les niveaux, à la commission. Et ça, ça m'inquiète beaucoup.

Le Président (M. Cusano): Merci.

Une voix: ...

Le Président (M. Cusano): Un instant. Je vais céder la parole à Mme la ministre.

● (16 h 50) ●

Mme Courchesne: Merci, M. le Président. Je voudrais, si vous me permettez, peut-être compléter ce qui vient d'être dit. Effectivement, l'été dernier, j'avais mentionné à cette même commission qu'il n'y aurait pas de coupures additionnelles à la commission, et c'est vrai qu'on a tenu cette parole. Ce que je dis aujourd'hui, un an plus tard, c'est qu'à partir de maintenant nous amorçons — et nous avons commencé, là, il y a quelques jours, quelques semaines, là, il y a eu l'ajout de deux enquêteurs, mais je veux juste dire que nous amorçons — un travail avec la commission pour bien mesurer, tout à fait dans le sens que le président vient de le dire, quels sont les besoins cruciaux pour soulager le personnel de la commission, tout à fait dans l'environnement qu'il vient de décrire, pour que nous puissions voir comment nous

pouvons apporter ces solutions-là, si ce n'est en cours d'année, très certainement pour 2005-2006.

Mais je veux juste dire aux membres de la commission que c'est une situation que je suis d'extrêmement près, je suis très, très, très sensible à ce que dit le président de la commission, très sensible aux besoins de la commission, et qu'un travail est en cours avec les membres de l'équipe, avec M. Marois, pour prioriser, d'une certaine façon, non seulement les besoins, mais l'ordre de grandeur des besoins pour être capable d'assurer la population qu'ils peuvent s'attendre à être protégés, leurs droits être protégés partout au Québec, pas simplement dans la grande région de Montréal.

Mais je crois qu'on doit, nous aussi, comme parlementaires, avoir cette sensibilité-là où, dans certaines régions, il y a des phénomènes, et le Grand Nord en est un. Mais il y a d'autres phénomènes. On voit des phénomènes de discrimination ou de violence ailleurs, où souvent c'est très caché, c'est plus difficile à cerner, parce que souvent, dans des régions, dans petites villes ou petits villages, c'est plus compliqué de savoir exactement comment ça se passe.

Alors, je crois que nous avons une responsabilité de soutenir la commission dans ce travail-là. Et je peux dire aux membres de la commission que je ferai tout ce que je peux et tout ce qui est en mon pouvoir pour être capable de travailler avec la commission et répondre à certains besoins dans un laps de temps qui soit plus que raisonnable, bien conscient que les finances publiques sont ce qu'elles sont par ailleurs, là, je le dis en toute conscience et de responsabilité par rapport aux finances publiques. Mais je crois qu'il faut quand même... On a aussi dans notre mandat la capacité et le devoir d'essayer de trouver des solutions, et c'est ce sur quoi mon équipe et moi allons nous pencher très, très, très rapidement et positivement. Merci.

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

Perspectives en matière d'enquêtes systémiques

M. Moreau: Merci, M. le Président. Merci, Mme la ministre, pour ces précisions additionnelles. J'aurai d'autres questions pour le président de la commission, en fait. Au niveau des enquêtes systémiques, la députée de Pointe-aux-Trembles a posé quelques questions qui relevaient de la statistique. Vous l'avez mise en garde contre ces statistiques-là à l'effet que, bon, il y avait peut-être, en nombre absolu, une réduction du nombre de dossiers, c'est ce que j'ai compris de votre réponse, mais que ces dossiers-là cependant en cachaient des sous-dossiers importants, si on pense à Saint-Charles-Borromée. Donc, on a autant de dossiers qu'il y a de patients, lorsque la commission amorce une enquête dans le cas de cette institution-là en particulier.

Ma question est: Dans un avenir prévisible et selon l'analyse que vous faites du type de dossiers qui sont rapportés à la commission, est-ce que vous pourriez dire à la commission si on doit s'attendre à une augmentation du nombre de dossiers où il y aura des enquêtes systémiques? On le disait tantôt, la charte évolue, la société évolue. On le voit, par exemple, dans le dossier

de la criminalité, où, les mégaprocès, ça n'existait pas il y a 10 ans, mais la criminalité s'est ainsi organisée que maintenant on pense que les mégaprocès sont là pour rester et qu'on va en voir de plus en plus dans l'avenir. Dans le domaine de la protection des droits de la personne et des droits de la jeunesse, les dossiers systémiques ou les enquêtes systémiques dont vous nous avez parlé, c'est une création récente en raison d'une situation naissante. Est-ce qu'il est à penser que ce type d'enquête là va aller en progressant, dans l'avenir?

M. Marois (Pierre): C'est toujours difficile de tenter de jouer un peu, comment dire, les visionnaires ou les prophètes. Il y a une chose qui est certaine: la commission, je reviens à sa mission fondamentale, elle a la mission de la promotion des principes de la charte et leur avancement, je dirais, et l'autre aspect forcément de la protection de ces principes-là. L'objectif de la commission, en un certain sens, si on cherche à viser l'idéal, c'est que, des enquêtes, il n'y en ait pas, hein? Ça voudrait dire...

Une voix: ...

M. Marois (Pierre): Oui, c'est ça, tel n'est pas le cas. Tel n'est pas le cas parce que des phénomènes nouveaux, des formes nouvelles de discrimination, des circonstances mondiales qui ont un effet chez nous jouent maintenant. C'est le cas depuis le fameux 11 septembre et depuis la multiplication des autres 11 septembre qui se sont produits ailleurs et pas loin de chez nous. Maintenant, on ne peut plus rien prendre pour acquis, même en matière de droits fondamentaux.

Je me permets simplement d'ouvrir une parenthèse pour vous rappeler qu'il n'y a pas longtemps, même si la commission québécoise, d'autres commissions de d'autres provinces s'y sont impliquées, la Colombie-Britannique a fermé sa commission. Ça, c'est sérieux comme conséquence. En d'autres termes, il y a un courant puis il y a un autre courant; il y a deux courants là qui s'affrontent.

Et, voyez-vous, par exemple, dans les enquêtes systémiques, j'ai noté... Evidemment, là il y a une croissance de dossiers concernant la problématique de personnes âgées, et là on a décidé dans ces cas-là: Non, on y va de façon complémentaire avec le ministère Santé et Services sociaux. Il y a des informations qu'on se transmet pour ne pas se marcher sur les pieds, là, mais pour aller au fond des choses et puis, bien, ça donne ce que je vous indiquais tout à l'heure.

Le Président (M. Cusano): En terminant, s'il vous plaît.

M. Marois (Pierre): Sur les 36 enquêtes systémiques, dans la charte, il y en a 21 qui concernent des personnes âgées, plus de... 800. On voit aussi un accroissement du profilage racial. Là, là-dedans, là, on est à plusieurs enquêtes systémiques. Est-ce que cette tendance-là va se maintenir? Difficile à dire. Ou les communautés arabo-musulmanes et toute la problématique reliée au droit de pratique de sa propre religion; le Québec a une approche d'accommodement raisonnable, tu sais. Je pense à la France, par exemple, qui a une notion de droit...

Le Président (M. Cusano): M. Marois, je me dois de vous interrompre. C'était extrêmement intéressant...

M. Marois (Pierre): Bien sûr, je vous comprends, M. le Président.

Le Président (M. Cusano): ...mais je dois faire respecter le temps de parole.

M. Marois (Pierre): Puis ce serait peut-être intéressant de pouvoir entendre d'autres de mes collègues sur comment...

Le Président (M. Cusano): Oui, oui. Sauf qu'on a un ordre de la Chambre, alors... Mais, à ce moment-ci, avant de céder la parole à la députée de Pointe-aux-Trembles, j'aimerais prendre une pause santé, pour cinq minutes, s'il vous plaît. Alors, on sera de retour ici dans cinq minutes.

(Suspension de la séance à 16 h 57)

(Reprise à 17 h 8)

Le Président (M. Cusano): À l'ordre, s'il vous plaît! Alors, la commission reprend ses travaux. Au moment où les travaux ont été ajournés, je cédaï la parole à la députée de Pointe-aux-Trembles. Alors, la parole est à vous, madame.

Effets de la diminution du budget de fonctionnement sur les services du Directeur de l'état civil

Mme Léger: Merci, M. le Président. Alors, je regardais les objectifs, M. le Président, du Directeur de l'état civil, particulièrement pour les objectifs, bon, 2004-2005, qui se dit comme suit: De compléter le développement du système de saisie dans les 24 heures et maintenir les délais de traitement des certificats au minimum, tout en continuant d'apporter une priorité à la sécurité des opérations.

Un beau défi, un grand défi, un gros défi. Et, si je regarde dans le budget de fonctionnement de l'élément 2, tel quel, Accès et prestation des services, celui-ci est amputé de 52,5 %. Alors, qu'est-ce qui est coupé dans ça? Y a-t-il vraiment des coupures à l'état civil? Puis comment, avec tout cet objectif-là, il va pouvoir accomplir... avec peu de moyens, avec moins de moyens, en tout cas la moitié de ses moyens, accomplir cet objectif-là si grand?

Le Président (M. Cusano): Mme la ministre.
● (17 h 10) ●

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, vous me permettez d'apporter un élément de réponse important. D'abord, j'aimerais, si vous me permettez, féliciter toute l'équipe de l'état civil, qui font à mon avis un boulot remarquable. Une des visites les plus impressionnantes, je vous le dis sincèrement, c'est d'aller visiter la Direction de l'état civil, puis je vous invite à le faire.

Mme Léger: ...

Mme Courchesne: Ah non! Allez-y...

Mme Léger: Je vais y aller avec plaisir.

Mme Courchesne: Allez-y, tous les collègues, c'est intéressant, c'est très intéressant. Ça nous fait prendre conscience de l'importance d'une gestion absolument exemplaire, mais, encore une fois, dans le souci de ceux et celles qui font des demandes qui touchent à des éléments tellement fondamentaux de notre vie: les naissances, les mariages puis les décès, et notre identité. Ils sont les gardiens de ce qu'on a de plus précieux au monde, c'est notre identité. Donc, ça implique aussi et ça sous-tend des mesures de sécurité importantes. Mais ça sous-tend aussi qu'on doit répondre rapidement, parce que les gens habituellement en ont besoin souvent soit à la dernière minute soit dans un contexte difficile, si c'est un décès. Donc, il faut être capable de travailler avec toute la délicatesse et toute la finesse que requiert aussi le temps de réponse auprès des citoyens. Alors, moi, j'ai fait ça, puis c'est extraordinairement intéressant et ça nous apprend toutes sortes de petits détails qui sont... Et M. Saint-Laurent nous fait cette visite guidée de façon très dynamique.

Pour répondre à votre question, je dois dire aussi qu'il y a, au ministère, un autre grand bonhomme qui a donné des grandes années de service à ce ministère-là, pendant très longtemps. C'est un gars qui est très dévoué, qui parle avec beaucoup de passion, avec beaucoup de cœur puis avec beaucoup de conviction, et qui a un sens de l'humour absolument superbe. Et c'est un sous-ministre adjoint — associé ou adjoint?

Une voix: Il va venir rouge, là.

Mme Courchesne: Est-il adjoint ou associé?

Une voix: Associé.

Mme Courchesne: Associé. Qui prend sa retraite, qui nous quitte très, très, très prochainement, et donc ça explique en partie la grande partie de la compression, parce que tout son secteur sera réorganisé et redéployé à l'intérieur du ministère. Ça nous attriste, mais je pense qu'il va prendre une retraite bien méritée puis je lui souhaite surtout de pouvoir continuer à contribuer avec autant de dynamisme, à sa façon, dans d'autres défis qu'il... Parce qu'il est trop jeune. Donc, il est trop jeune pour partir, alors il ne faut pas gaspiller ce talent-là. Alors, je lui souhaite de pouvoir mettre à contribution son expérience au profit de d'autres directions, et ce sera son choix.

Mais tout ça pour vous dire que, oui, étant donné l'état des finances publiques, étant donné le fait que nous devons faire différemment, et ça, j'y crois beaucoup, indépendamment des contraintes budgétaires, nous avons donc décidé de revoir cette façon de faire. Donc, cette compression, ça exclut un peu le service de M. Saint-Laurent. Parce que, vous savez, c'est aussi un fonds, le Fonds de l'état civil, c'est un fonds qui se rentabilise, hein? C'est un fonds qui est très intéressant mais qui suscite des revenus parce qu'il y a de la tarification lorsque nous faisons des demandes, et c'est un fonds qui se rentabilise grandement.

Alors, j'espère avoir répondu à votre question. Je m'excuse si j'ai fait ce petit détour, mais il était, je crois... Et je crois que ce sont toujours des belles occasions de remercier, de rendre hommage à ceux qui servent notre fonction publique aussi adéquatement. Voilà.

Mme Léger: Bon. D'abord, oui, je vais prendre... pour vous, faire cette visite-là, ou la ministre, pour aller faire cette visite-là à l'état civil, ça va me faire plaisir. Merci aussi au sous-ministre associé pour tous ses états de service. Alors, c'était le temps d'en profiter.

Mais ça ne me rassure pas quand même du 52 %. Alors, parce que le sous-ministre part tout part, là, je ne pense pas que c'est ça que ça veut dire tout à fait. Alors, j'aimerais voir... que vous puissiez me dire... Bon. Vous dites que vous adhérez... la ministre dit, M. le Président, qu'elle adhère à tout faire les choses différemment. Oui, mais là, là, on parle de 52,5 %, là, de réduction, là. Ça veut dire quoi, là, comme réduction? Quels services vont être coupés? Ou est-ce qu'il y a vraiment coupure? Parce que de la manière que la ministre nous dit ça, c'est comme si tout va être réaménagé puis ça va être correct, là. Alors, est-ce qu'effectivement c'est ça? Si c'est ça, tout le monde va être heureux. Mais ce que je veux savoir de la ministre: Est-ce qu'il va y avoir des coupures? Et, s'il y a des coupures, dans quels services particulièrement il y aura ces coupures-là?

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, je répète qu'aucune mesure... ou aucune compression ne va affecter directement le service aux citoyens. Effectivement, il y aura abolition du bureau du sous-ministre associé, donc transfert de trois personnes au Directeur de l'état civil, et ces trois personnes allant dans cette direction profiteront du fonds, qui s'autofinance. Donc, c'est une dépense de moins pour le ministère.

Il y aura aussi une rationalisation des budgets de fonctionnement dans quatre directions de l'unité administrative, possiblement moins de contrats de services professionnels. Il y aura une rationalisation des abonnements à la Bibliothèque administrative et une coupure de dépenses de fonctionnement liées, comme je disais tout à l'heure, forcément, directement au bureau du sous-ministre associé, parce qu'un bureau de sous-ministre associé, ce sont des effectifs, mais ce sont aussi des dépenses afférentes qui y sont liées. Donc... Et on va s'assurer qu'il y a une collaboration interministérielle dans toutes les activités de soutien aux ministères et organismes, particulièrement en matière d'accès et de protection des renseignements personnels, en amélioration de qualité de service, parce que c'est ce qui était sous la responsabilité du sous-ministre associé, et aussi en support aux webmasters, ceux qui soutiennent les sites Internet, et de l'information documentaire liée au portail gouvernemental. Alors, voilà, c'est essentiellement ce qui explique le 550 000 \$ ou le 52 %.

Mme Léger: M. le Président, est-ce que la ministre peut nous confirmer, nous rassurer aussi, qu'il n'y aura pas d'augmentation des coûts pour les citoyens? Parce que, si le fonds va... le fonds s'autofinance, là, présentement, donc vous vous fiez particulièrement au fonds. Est-ce que le citoyen en lui-même va être affecté par l'augmentation de... peu importe ce qu'il peut demander, là, que, dans...

Mme Courchesne: Bien, en fait, M. le Président, si vous me permettez, c'est le coût que l'on charge pour obtenir un tel certificat. Non, nous n'entrevoions et ne prévoyons aucune augmentation de tarif à cet égard-là. Donc, il n'y aura pas de... On ne fera pas porter le poids aux citoyens, d'aucune façon. Ce n'est absolument pas dans notre intention.

Dépense pour l'impression de papillons adhésifs promotionnels

Mme Léger: Bon. On apprécie ça, M. le Président. On va aller, si vous voulez bien, dans les contrats de moins de 25 000 \$. J'ai quelques questions, mais il y en a une un petit peu... juste avant, là, à la page 40, que nous avons, des Renseignements généraux — qui m'a fait sourire un peu, là. On va passer rapidement, là. Je veux juste savoir qu'est-ce qui s'est passé dans l'impression d'un petit Post-it, là. On a 1 000 Post-it qui ont été imprimés, puis le coût est de 1 260 \$. Alors, si je calcule bien, je fais de la mathématique, ça veut dire que c'est 1,26 \$ par Post-it. Alors, je ne sais pas si la ministre... ou elle met le Post-it quelque part, là... c'est dans le très, très précieux. Alors, j'imagine qu'il y a peut-être une erreur, j'espère que c'est une erreur. Mais pourquoi ce coût énorme pour ce genre d'impression?

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, si vous me permettez, là, les Post-it, là, ce n'est certainement pas ma préoccupation de la journée, pour 1 200 \$, mais je veux vous assurer qu'on va faire la recherche, et il nous fera plaisir de donner la réponse précise, exacte, à la députée de Pointe-aux-Trembles.

Le Président (M. Cusano): Vous savez la procédure, madame... Mme la ministre, vous connaissez la procédure: vous faites parvenir ça à...

Mme Courchesne: Avec plaisir, M. le Président.

Le Président (M. Cusano): Merci. Au secrétariat...

Mme Courchesne: Si ça peut être utile à la députée de Pointe-aux-Trembles, pour son bonheur, ça va me faire plaisir de lui faire parvenir.

Contrats octroyés à la firme AGTI Services Conseils inc.

Mme Léger: Le bonheur de l'opposition officielle en même temps. Ça va être...

● (17 h 20) ●

Alors, on s'en va, si vous voulez bien, à la page 47, dans les contrats octroyés, particulièrement celui... le contrat du... les deux contrats qui ont été donnés à AGTI Services Conseils inc. J'aimerais qu'on m'explique un peu ce que c'est, ce contrat-là, celui-là. Alors, il y en a deux effectivement. C'est parce qu'il n'y a pas de numéro, là, ça fait qu'ils sont... c'est en plein milieu de la page, là. Alors, il y en a un que c'est «soutenir Communication-Québec dans l'évolution du portail gouvernemental, la mise en place des nouvelles fonctionnalités». Et l'autre, c'est l'«analyse préliminaire identifiant les scénarios possibles pour organiser le travail afin que toutes les

demandes de certificats d'état civil reçues puissent être reconnues au système dans les 24 heures».

Mme Courchesne: M. le Président, si vous me permettez, pour la deuxième partie de la question, je demanderai au Directeur de l'état civil de répondre.

Le Président (M. Cusano): Est-ce qu'il y a consentement que le Directeur de l'état civil puisse répondre? Il y a consentement. La parole est à vous.

M. Saint-Laurent (Jacques): Merci, M. le Président. Alors, voici, Mme la députée. Le contrat de AGTI pour la saisie dans les 24 heures... Je comprends que c'est un vocabulaire assez hermétique pour les gens qui ne sont pas initiés au travail à l'état civil. Je vais essayer de vous vulgariser ça le plus rapidement possible en vous précisant...

Mme la ministre en a parlé en introduction, nous avons à délivrer presque 1 million de documents par année. Ça veut dire énormément de demandes, qui entrent de trois façons: les demandes rentrent en majorité par courrier, une très grande partie aussi par télécopieur, et, la troisième partie, ce sont les demandes que les citoyennes et les citoyens viennent déposer à nos comptoirs de Montréal et de Québec. On parle de 200 000 visiteurs par année. C'est quand même énorme, 200 000 personnes qui se déplacent par année.

Or, les systèmes informatiques qui étaient en place à l'état civil jusqu'à maintenant permettaient d'avoir un suivi électronique des demandes, ce que la ministre appelle, là, la visite fort intéressante, parce que, effectivement, ça donne des résultats agréables à regarder, nous donnaient un suivi de la demande reçue à l'état civil, mais seulement, si vous voulez, à l'étape 2. Donc, on avait une première étape de traitement qui n'était pas connue au système, qui était un traitement, si vous voulez, manuel. Alors, ça présente différentes difficultés.

Prenez l'exemple simple d'une demande de renseignement qu'on reçoit au téléphone ou d'une demande de renseignement qu'on reçoit en courriel. Pour la première partie du traitement, nous n'étions pas en mesure de savoir si la demande transmise la veille par M. Saint-Laurent était bien reçue ou non. Alors, on était obligé de dire aux citoyennes et aux citoyens: On ne le sait pas si votre demande que vous nous avez transmise hier est entrée ou non.

Alors, j'ai demandé aux gestionnaires et au personnel de l'état civil de mettre l'épaule à la roue pour qu'on développe un système de saisie des demandes, et l'objectif a été de les saisir dans les 24 heures, d'où le titre Saisie dans les 24 heures. Et, pour les fins de nous aider à concevoir le système, il y a un contrat qui a été octroyé à la firme AGTI, après une invitation auprès de trois firmes, et le contrat a été octroyé à la firme AGTI pour nous aider à développer le système de saisie dans les 24 heures.

Mme Léger: Donc, il y a eu des appels d'offres sur invitation, et c'est trois firmes qui ont été invitées, de ce que je comprends. On va à la page 72, si vous voulez bien.

Une voix: Page 62?

Contrats octroyés à la firme Conseillers en Informatique d'Affaires CIA inc.

Mme Léger: 72. Il y a deux contrats qui ont été donnés aux Conseillers en Informatique d'Affaires CIA inc. Il y a, à ce que je vois, eu un appel d'offres et... Alors, comment... Est-ce que c'est un appel d'offres sur invitation? Combien de firmes ont été invitées pour cet appel d'offres? Et l'autre, de gré à gré, qu'est-ce qui s'est passé dans celui-là?

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

M. Saint-Laurent (Jacques): M. le Président, sur le premier contrat, celui qui a été octroyé de gré à gré, c'est bon de préciser que la firme Conseillers en Informatique d'Affaires CIA est une firme qui a accompagné le Directeur de l'état civil dans le développement d'un système de base, qui est celui du registre de l'état civil, parce que le Directeur de l'état civil a dû migrer d'une plateforme SQL, comme les informaticiens appellent, vers une plateforme Windows, et, avec des demandes en centaines de milliers de dollars, comme je vous expliquais tout à l'heure, on a eu un accompagnement de cette firme-là. Donc, cette firme-là à l'époque avait eu des contrats par appel d'offres public, d'une part, pour le développement d'un système permettant la migration de la plateforme SQL vers la plateforme Windows et, d'autre part, par la suite, pour l'entretien du système développé en question.

Parallèlement à ces travaux-là, on a eu une demande de collaboration avec le Bureau des passeports, qui visait à faire en sorte de sécuriser encore davantage l'octroi des passeports au Canada, plus spécialement pour les personnes nées au Québec. Alors, il s'agissait à ce moment-là de proposer une façon de faire qui faisait en sorte qu'une personne qui se présente avec un certificat de naissance du Directeur de l'état civil à un Bureau des passeports on puisse... si, par exemple, le certificat de naissance date de six mois ou de deux ans, on puisse avoir une dernière validation pour bien s'assurer que la personne qui demande le document est toujours vivante, par exemple, qu'on a l'information à jour. Donc, le Bureau des passeports nous a dit: On voudrait avoir un système de validation, pourriez-vous travailler avec nous là-dessus? Un projet qui a été proposé à l'ensemble des provinces canadiennes, il y a même eu un projet pilote avec la Colombie-Britannique à ce sujet-là.

Alors, quand le Bureau des passeports nous a demandé de collaborer avec eux, il a fallu faire une évaluation de ce qu'il en coûterait puis des moyens qu'on prendrait pour faire ça. Et c'est dans ce contexte-là, vu l'expertise développée par la firme CIA, qu'on a fait appel à la firme CIA, comme le permettaient les règles, là, en vigueur au Conseil du trésor à ce moment-là. Et donc il n'y a pas eu d'invitation particulière pour ce contrat-là.

Mme Léger: O.K. Il ne nous reste pas beaucoup de temps, là, ce que je peux voir.

Le Président (M. Cusano): Mme la députée, alors on va vous dire ça, un instant. Il vous reste deux minutes, madame.

Curateur public**Diminution des crédits alloués à la rémunération**

Mme Léger: Bon. Alors, je reviendrai, si on a du temps, aux autres contrats, là. J'aimerais aller au Curateur public, particulièrement à la page 6 des crédits, où il est clairement indiqué, dans le comparatif des budgets de dépenses, là, si... on peut voir la variation qu'il y a au niveau de la rémunération plus particulièrement. On voit un écart assez important, là, une diminution de 2 millions, c'est énorme. Est-ce qu'on peut m'expliquer ça va représenter quoi au niveau des rémunérations? Donc, c'est sûrement des fonctionnaires qui ne seront plus là, des occasionnels peut-être qui vont être mis à pied. Combien qui ne sont pas nécessairement renouvelés? Est-ce que ça va demander un surplus de travail aux autres fonctionnaires pour s'assurer de pouvoir bien donner les dossiers qui seront non traités parce qu'il y a peut-être des employés qui ne seront plus là?

Le Président (M. Cusano): Bon. La question est posée. Il ne reste qu'environ 40 secondes pour y répondre.

Mme Courchesne: Ah! Mais ça va être très rapide, M. le Président. Alors, cette baisse, elle est compensée par ce qu'on appelle les crédits renouvelables, encore là parce qu'il y a tarification. Alors, techniquement, on impute la compression parce que le Trésor sait aussi que ça va être compensé par les revenus qui vont être à même les tarifications requises. Alors, dans les faits, ça ne veut pas dire une baisse d'effectifs. Ça ne veut pas dire dans les faits qu'il y a coupure de personnel à cet égard-là.

Mme Léger: ...particulièrement, il y a 1 million quelques, 11 %.

Mme Courchesne: La même chose. La même, même chose. Même réponse, M. le Président.

Le Président (M. Cusano): Merci. Avant de céder la parole au député de Charlesbourg, je voudrais vous demander votre consentement. Puisque nous avons un mandat de la Chambre d'étudier les crédits pour une période de trois heures précises, «trois heures précises», et puisqu'on a commencé avec 11 minutes de retard, n'est-ce pas, puis on a pris un cinq minutes de pause santé, qui a été vraiment neuf minutes de pause santé, alors je demanderais s'il y a consentement pour qu'on puisse poursuivre au-delà de 18 heures. Il y a consentement? Consentement. Alors, la parole est au député de Charlesbourg.

• (17 h 30) •

M. Mercier: Merci, M. le Président. Évidemment, ça me fait plaisir, moi également, de me joindre à mes collègues pour féliciter le travail de notre ministre. Pour avoir suivi de près les actions sur le terrain de notre ministre, je dois vous avouer que c'est un travail plus qu'exemplaire qu'elle accomplit dans son ministère, mais également plus particulièrement auprès des citoyens et organismes. J'ai vu la ministre, si vous me permettez, M. le Président, de faire un court préambule, j'ai vu la ministre à l'oeuvre notamment dans la région de Québec

et je dois vous dire que c'est plus que rafraîchissant de voir une ministre aussi dédiée à sa communauté.

Tout ça m'amène à dire, M. le Président, qu'également je tiens à féliciter le Directeur de l'état civil pour sa bonne gestion. Suite aux questions fondamentales que posait la députée de Pointe-aux-Trembles, je dois vous dire que la bonne gestion du Directeur de l'état civil... lui aussi mérite d'être salué. Le Directeur de l'état civil, on l'a entendu tout à l'heure, et je crois que c'est la ministre elle-même qui le disait, faisait un travail plus qu'exemplaire. Et effectivement c'est le gardien de notre patrimoine, du patrimoine identitaire civil.

Ma question m'amène, M. le Président, à poser une question soit à la ministre soit à la Curatrice. Évidemment, elle-même est gardienne d'un certain patrimoine personnel, je devrais dire, et je suis assuré que, compte tenu qu'elle bénéficie de revenus autonomes, elle également jouit et propose une administration exemplaire. On sait que le Curateur public également, M. le Président, établit d'une certaine façon un lien personnel entre les personnes sous ce régime public et le Curateur lui-même. Donc, tout ça relève évidemment du Code civil du Québec. Soit.

Amélioration des liens avec la clientèle

Alors, ma question plus précise et, j'ose espérer, tout aussi fondamentale que celle posée par la députée de Pointe-aux-Trembles: Dans son discours — et j'ai cru entendre la ministre tout à l'heure le dire — la ministre a dit que le Curateur public — en discours d'ouverture évidemment — avait accentué sa présence auprès des personnes qu'elle représente et qu'elle connaît mieux évidemment les besoins, et peut de ce fait mieux répondre qu'avant aux diverses demandes, alors comment le Curateur public assume-t-il son engagement d'établir un lien personnel avec les personnes qu'il représente? Un, M. le Président.

Et j'aimerais savoir également s'il a augmenté le nombre de visites auprès des personnes qu'il représente. Parce qu'on sait qu'évidemment le service à la clientèle est à prime abord quelque chose que l'on doit respecter, moi, je pense, de façon exemplaire — pour employer le terme — mais également de façon plus que cohérente. Et j'aimerais savoir de quelle façon s'articule le service à la clientèle, un. Également, ensuite j'aurais peut-être des questions en rafale en ce qui concerne les conseillers que vous avez à votre emploi, etc.

Alors, évidemment, la question, M. le Président, s'adresse soit à la ministre ou à la Curatrice.

Le Président (M. Cusano): Alors, la question va être posée à la ministre. La ministre aura le choix.

Mme Courchesne: Merci, M. le Président. Quelques remarques très, très brèves pour dire que... Vous savez tous et toutes qu'il y a quelques années la curatelle a dû amorcer un processus de révision extrêmement important pour à la fois resserrer sa gestion administrative, pour à la fois revoir tous les processus de protection, comme vous le faites mention, spécialement au niveau des biens qu'elle doit administrer mais, je dirais, encore tout aussi sinon plus fondamental et tout à fait dans le sens de votre question, M. le député, de s'assurer

que ces personnes vulnérables, inaptes reçoivent tous les services auxquels ils ont droit, surtout lorsqu'ils sont en institution.

Et je laisserai la Curatrice répondre plus spécifiquement à votre question. Mais je dois vous dire que nous avons tous, là aussi, un rôle très important à faire lorsque nous mandations la curatelle. Et soyons très conscients de ce que ça veut dire en tant d'effectif nécessaire, en tant de budget nécessaire, en tant de... pour permettre à la curatelle de pouvoir compléter cette énorme réorganisation. Et on l'a vu encore récemment, hein, des exemples où il faut être encore extrêmement vigilant.

Par ailleurs, il y a un aspect très intéressant au travail, c'est de travailler de plus en plus en étroite collaboration avec les familles. Les familles ont un rôle et une responsabilité très grande à l'égard des personnes inaptes, et, dans ce sens-là, il faut là aussi créer un climat de confiance, il faut là aussi non seulement démontrer la compassion, mais il faut s'assurer que les personnes qui travaillent au sein de la curatelle peuvent établir donc cette façon de faire où cette responsabilité partagée peut se faire dans ce climat de respect par rapport à la personne qui est desservie.

Alors, je peux vous dire que je suis très satisfaite de l'évolution de cette réorganisation-là et je pense qu'on doit certainement féliciter toute l'équipe qui y a mis vraiment des bouchées doubles pour accélérer cette réorganisation. Alors, M. le Président, si vous me permettez, si la commission est d'accord, je demanderais à Mme Malo de pouvoir répondre plus précisément à la question du député.

Le Président (M. Cusano): Mme Malo.

Mme Malo (Nicole): Alors, merci, M. le Président. Le Curateur public, comme le disait la ministre, a eu, au cours des années, à revoir sa façon d'être présent, puisqu'un des diagnostics était à l'effet, à l'époque, que le Curateur public ne connaissait pas les personnes qu'il représentait, ne savait pas où elles demeuraient, dans quelles conditions elles vivaient. Alors, plusieurs mesures ont été mises sur pied, et on continue à améliorer ces mesures-là. D'abord, la première, c'est quand on reçoit une demande d'ouverture de régime de protection. Maintenant, nous pouvons être fiers d'avoir une équipe qui nous permet de rencontrer chacune des personnes pour lesquelles on reçoit une demande d'ouverture de protection qui nous est envoyée par un établissement du réseau, et c'est à raison d'à peu près 1 200 par année, de rencontrer la famille, de rencontrer les intervenants pour nous assurer que le besoin de protection qui nous est souligné est un besoin qui peut être satisfait par l'ouverture d'un régime de protection.

Puisque c'est très important pour une personne, l'ouverture d'un régime de protection, rappelons-le, enlève à une personne l'exercice de ses droits, elle ne lui enlève pas ses droits mais l'exercice de ses droits. C'est donc une démarche qui doit être très sérieuse avant que nous déposions une requête au tribunal. Alors, cet aspect de la réforme est maintenant en place, et donc, quand on dépose une requête au tribunal, on peut être assuré que la mesure de protection que nous proposons est la plus adéquate et aussi que nous avons tenté le plus possible que la famille prenne charge de la protection

de la personne plutôt que le Curateur public, puisque le Curateur public est une institution de dernière instance. C'est à défaut, pour la famille, de pouvoir prendre charge de la personne qu'on sera nommé.

Quand maintenant nous devenons tuteur et curateur public, et c'est à raison d'à peu près 850 nouveaux par année... Mais actuellement, le Curateur public, je représente 11 000 personnes quand je suis Curateur public. Il y a différentes mesures que nous avons mises en place. Nous avons augmenté d'abord... Nous avons à peu près 1 000 personnes qui demeurent à domicile ou chez des proches, donc pas dans un établissement du réseau. Pour ceux-là, nous avons augmenté nos visites maintenant à domicile. On peut dire qu'on a rencontré personnellement au-dessus de 43 %, alors que nous étions à peine à 30 % l'an passé. Par ailleurs, pour compenser ces visites que nous ne pouvons pas faire, nous avons un réseau. Donc, notre personnel est en contact avec des proches qui nous font rapport régulièrement et mensuellement sur l'état, les qualités de vie, et nous réussissons à satisfaire les besoins de ces personnes-là et à assurer leur protection.

● (17 h 40) ●

Pour les personnes qui sont hébergées en établissement, et ils sont à peu près 90 %, nous avons une intervention qui nous permet, par des contacts avec les familles qui sont présentes dans plus de 40 %... Il y a des familles qui restent présentes, même si nous sommes tuteurs et curateurs, pour assurer une certaine présence. Nous avons augmenté notre présence là aussi, nous sommes à 27 % sur une visite annuelle personnalisée. Par ailleurs, nous avons une gestion par... Nous avons insisté dans certains secteurs pour être davantage présents. Par exemple, dans tous les hôpitaux psychiatriques, Douglas, Rivière-des-Prairies, Robert-Giffard, Louis-Hippolyte-La Fontaine, nous avons des personnes qui sont à chaque semaine présentes, à raison de quelques jours par semaine ou d'une journée par semaine, sur les lieux, qui nous assurent donc d'un contact avec les personnes pour satisfaire leurs besoins. Dans tous les cas des projets de désinstitutionnalisation, donc d'intégration dans la société des personnes déficientes intellectuelles, là aussi nous avons insisté pour être présents dans les différentes tribunes qui nous permettent de bien représenter les personnes.

Alors, j'ai 70 conseillers à la représentation, des professionnels de formation travail social, infirmiers, qui sont responsables d'un certain nombre de personnes — un trop grand nombre malheureusement — mais qui sont assistés aussi par une équipe au niveau de la gestion financière. Parce que représenter les droits des personnes, c'est aussi administrer les budgets individuels de 11 000 personnes, puisqu'on a un volet de gestion financière et de fiducie en même temps qu'un volet de représentation des droits. Je dois dire aussi que nous avons une équipe d'avocats, et nous mandations des avocats privés pour représenter les personnes lorsqu'elles ont à se présenter devant la cour pour différents motifs. Que ce soient des requêtes en soins, des requêtes en garde, des représentations de différentes natures devant le tribunal, nous nous assurons que chacune des personnes a un procureur, un avocat qui lui est dédié pour défendre ses droits.

M. Mercier: Alors, M. le Président...

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

M. Mercier: ...vous me permettez de poser une autre question. Je crois qu'il nous reste quelques minutes, n'est-ce pas? Oui?

Le Président (M. Cusano): Oui, mais, au dernier bloc, il y a eu un dépassement de trois minutes, alors je vais être obligé de vous amputer de trois minutes cette fois-ci, oui.

M. Mercier: Vous allez m'amputer de trois minutes. D'accord. Alors, je serai bref, M. le Président.

Une voix: C'est une mesure de protection.

Nombre de bénéficiaires du régime public par rapport au nombre de bénéficiaires de régimes privés

M. Mercier: Une mesure de protection, oui, effectivement. M. le Président, j'aimerais également connaître, soit de la ministre ou évidemment de la Curatrice, quelle est la proportion de personnes bénéficiant de la curatelle publique par rapport à ceux qui bénéficieraient d'un régime privé ou d'une curatelle privée. Avez-vous une donnée ou une proportion peut-être à nous fournir?

Mme Malo (Nicole): O.K. À ce moment-ci, au Québec, il y a près de 40 000 personnes qui sont sous un régime de protection ou une mesure de protection et, parmi celles-là, il y a 11 000 personnes qui sont sous régime public et il y a 24 500 personnes qui sont sous des mesures privées de protection. Par «mesures privées de protection», on comprend les régimes, tutelles et curatelles aux majeurs et aux mineurs, qui sont de l'ordre de 10 500. Il y a des mandats homologués qui étaient, à la mi-mars, à 7 900 et qui sont en croissance année après année. Et il y a aussi...

Il ne faut pas oublier qu'il y a les mineurs, hein, puisque, quand un mineur a un revenu, les parents sont de facto tuteurs de leur enfant. Par ailleurs, si le mineur a des revenus qui dépassent 25 000 \$, ils sont sous surveillance et ils doivent se soumettre aux mêmes obligations qu'un tuteur et curateur privés et donc faire rapport au Curateur public de l'administration de leurs biens. Pour ceux-là, il y en a à peu près 4 000 à 5 000 qui sont des parents tuteurs de leurs enfants. Il y en a sans surveillance aussi, qui sont de l'ordre de 5 000.

Alors, tout ça fait qu'il y a 39 000 personnes qui sont sous régime... 35 000 sous régime, si on ajoute dans les... La différence entre le 35 000 et le 39 000, ce sont les personnes qui sont en instance d'ouverture ou de fermeture de régime. Parce qu'à chaque année nous recevons, nous, 1 200, 1 400 demandes. Par ailleurs, des familles procèdent sans faire intervenir le Curateur public, comme le code le prévoit, pour l'équivalent d'à peu près... Oh! plus que 2 000 demandes par année.

M. Mercier: Il me reste encore un peu de temps, M. le Président?

Le Président (M. Cusano): Un peu de temps, oui.

M. Mercier: Très rapidement, très rapidement.

Le Président (M. Cusano): Rapidement.

Évaluation des besoins de la clientèle

M. Mercier: Évidemment, afin d'offrir un service à la clientèle, un service direct à la clientèle plus qu'adéquat, vous devez être en mesure de connaître les besoins de votre clientèle. Alors, avez-vous des programmes spécifiques d'évaluation à même votre organisation afin de connaître très spécifiquement les besoins de votre clientèle? Est-ce que ça s'est amélioré avec les années? Est-ce que vous avez mis en place un programme spécifique?

Mme Malo (Nicole): Alors, ce que nous mettons... Ce que nous avons mis en place, et je réfère à ce que je vous disais tantôt, c'est d'abord une bonne connaissance à l'ouverture du régime, hein, le fait de pouvoir rencontrer les personnes, les familles pour bien déterminer que la personne a besoin de protection. On a révisé l'ensemble de la documentation, les formulaires que les établissements doivent nous envoyer pour avoir toute l'information requise, autant parce que le rapport de l'hôpital doit comporter un volet médical, un volet psychosocial, qui va nous permettre donc... qui nous permet d'aller chercher une information plus judicieuse. Il faut se rappeler qu'une personne représentée doit avoir son régime réévalué: à tous les trois ans si elle est sous tutelle, à tous les cinq ans si elle est sous curatelle. Et là aussi on a amélioré nos échanges d'information avec les établissements pour nous permettre d'avoir une information plus judicieuse sur chacune des personnes.

M. Mercier: Merci, M. le Président.

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

M. Mercier: Il nous reste une minute?

Le Président (M. Cusano): C'est bien? O.K...

Mme Legault: Une minute? Bien, je vais...

M. Mercier: Peut-être à ma collègue.

Mme Legault: Une petite minute.

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

Planification stratégique des technologies de l'information

Mme Legault: La planification stratégique de vos technologies de l'information, qui a été entamée en 2002 puis qui doit s'échelonner jusqu'en 2006, comment ça va? Est-ce que ça se déroule comme convenu?

Mme Malo (Nicole): Ça va bien. On termine maintenant ce qu'on appelle les analyses préliminaires. Je dois dire que le Curateur public est obligé de le revoir de fond en comble, ces systèmes. Donc, ça va selon la planification qui a été établie, on est à la fin des analyses

préliminaires et on a encore deux ans à parcourir pour avoir des systèmes plus performants.

Le Président (M. Cusano): Merci. Mme la députée de Pointe-aux-Trembles.

Situation des usagers déficients intellectuels de l'Hôpital Rivière-des-Prairies

Mme Léger: Merci, M. le Président. Alors, j'aimerais saluer, M. le Président, Mme Malo qui travaille à la curatelle, d'une part. Ma collègue la députée d'Hochelaga-Maisonneuve m'a remis en main une lettre qu'elle a eue du Comité des usagers de Rivière-des-Prairies, de l'Hôpital Rivière-des-Prairies, comté de LaFontaine — que vous m'avez presque alloué, M. le Président, ancien comté de mon père, dois-je dire, par exemple, c'est peut-être pour ça que vous avez fait le lien.

Le Président (M. Cusano): C'est pour ça que je vous ai appelée députée de LaFontaine.

Mme Léger: C'est à Rivière-des-Prairies, donc tout à côté de Pointe-aux-Trembles.

Alors, on a une lettre ici de M. Bousquet, que je pourrai déposer, M. le Président, si on peut me faire une copie, par exemple, de ce que j'ai, disant... Bon. On parlait de toute la désinstitutionnalisation, mais vous avez parlé tout à l'heure particulièrement de l'intégration des gens dans leur communauté, etc. Alors, ils se plaignent effectivement parce qu'ils avaient eu... Bon. Si je regarde un petit peu ce que la curatelle avait déjà dit en février 1999, c'est dans la lettre que j'ai devant moi, il rappelait, lui, M. Bousquet, que le Curateur public de Québec a dénoncé, en février 1999, les conditions de vie inacceptables des usagers déficients intellectuels sous sa protection à l'Hôpital Rivière-des-Prairies et la pauvreté des services dispensés.

Le Président (M. Cusano): Excusez, Mme la députée de Pointe-aux-Trembles, c'est parce que ça prendrait une copie pour les membres de la commission à ce moment.

Mme Léger: Je vais la déposer, aucun problème, monsieur...

Le Président (M. Cusano): Non, non, mais vous nous citez quelque chose, là.

Mme Léger: Non, mais je vais vous donner ma question, je vais vous dire ma question, là.

Le Président (M. Cusano): Non, non, posez la question puis après ça déposez le document.

Mme Léger: Oui, c'est ça. On peut peut-être arrêter mais... Alors, et de la Curateur public, bien on a vu un petit peu ce qui s'est passé avec Rivière-des-Prairies voilà quelques années.

Et là il semblerait qu'à la Santé et Services sociaux, d'une part... Sa lettre est adressée à M. Couillard, mais c'est quand même une problématique que la Curateur public a en ce moment entre ses mains, le fait qu'on leur

reconfirme... on leur avait dit qu'ils pourraient quitter Rivière-des-Prairies ou en tout cas pouvoir s'intégrer à la communauté, et là il semblerait que la volonté du ministre, particulièrement, est de les laisser à l'Hôpital Rivière-des-Prairies. Alors, je vous soumetts ça, là, qui pourrait être une situation peut-être à regarder. Mais peut-être que vous avez une réponse telle quelle pour cette situation-là.

Document déposé

Le Président (M. Cusano): Alors, le document est déposé. Bon. Il y a des... On efface des...

Mme Léger: C'est mes petits barbouillages.

Le Président (M. Cusano): Alors, le document va être disponible dans quelques secondes, quelques minutes.

M. Moreau: ...M. le Président, est-ce qu'il va être disponible? Je note qu'il y a des Post-it sur le document, est-ce qu'ils seront également disponibles pour nous?

Le Président (M. Cusano): Bien, ce n'est pas une question de règlement, là, ou même d'information, M. le député.

M. Moreau: Non, mais c'est parce que, si ça nous était...

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

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, si vous me permettez, d'abord on n'a pas le document devant nous, mais, moi, je vous dirais à première vue que ça me semble... que cette question devrait probablement être adressée davantage au ministre de la Santé et des Services sociaux et qu'on peut très certainement voir à ce qu'il y ait des suivis qui soient faits. Mais franchement, M. le Président...

Le Président (M. Cusano): Peut-être que j'ai une suggestion à faire, là: si peut-être la députée de Pointe-aux-Trembles pouvait passer à d'autres questions avant qu'on reçoive...

Dépense pour l'impression de papillons adhésifs promotionnels (suite)

Mme Courchesne: Mais, si vous me permettez, M. le Président, par ailleurs je pourrais résoudre le mystère des Post-it, si vous me permettez. Si ça intéresse toujours la députée de Pointe-aux-Trembles de connaître le mystère des Post-it, je pourrais...

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

• (17 h 50) •

Mme Courchesne: ...alors vous dire qu'il s'agit d'un article promotionnel pour publicité, un portail régional. Donc, nous aurions 1 000 blocs de 100 Post-it chacun. Donc, chaque Post-it coûterait vraisemblablement 0,013 \$ — excusez-moi, ça me fait rire.

Alors, l'idée de ce Post-it, en Gaspésie particulièrement — et croyez-moi que cette région, elle a grand besoin de nous — donc c'est pour faire connaître le portail de la Gaspésie et favoriser l'accès des citoyens aux informations sur les programmes et services du gouvernement dans cette région ou dans d'autres régions. Alors, j'invite la députée de Pointe-aux-Trembles à fournir les Post-it à ses citoyens de Pointe-aux-Trembles, parce que le portail peut être aussi très intéressant pour les citoyens de Pointe-aux-Trembles. Merci, M. le Président.

Mme Léger: À ce coût-là, M. le Président...

Le Président (M. Cusano): Vous avez la parole, madame.

Mme Léger: ...1,26 \$, ce n'est pas... il y a toute une différence. Merci de la réponse.

Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec

Alors, je veux revenir — parce que le temps que ça... de photocopier puis qu'on ait une réponse peut-être de la ministre ou de Mme Malo — au Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec. Si je regarde, bon, le programme tel quel, il y a des normes bien établies, là, qui ont été faites. Je sais qu'il y a eu beaucoup de travail qui s'est fait par ce Programme d'identification visuelle, qu'on dit PIV, là, dans notre jargon, selon l'application des normes, la norme 6.1.22, que je vous lis ici, qui dit: «Tous les panneaux de signalisation doivent afficher les caractères typographiques et les pictogrammes en blanc sur fond bleu, tel que spécifié aux tableaux ci-dessus.»

Vous vous demandez où je m'en vais avec ça. J'ai eu un petit peu une inquiétude lorsque j'ai vu, sur un reportage à Radio-Canada, je crois — c'est bien Radio-Canada? — je pense, Radio-Canada, où on a vu le cabinet du premier ministre, où il était bien indiqué «Bienvenue au cabinet du premier ministre», parce qu'on a vu ça à la télévision, et je ne sais pas si le premier ministre connaît la règle 6.1.22, mais ce n'est pas du tout les couleurs. C'est sur fond rouge, au départ. Je sais qu'il a déménagé. Je sais qu'il a déménagé parce que... Donc, dans le déménagement... Parce que, moi, j'ai assisté au Conseil des ministres, et les indications ont toujours bien respecté le 6.1.22.

Alors, est-ce que la ministre, qui est responsable de ce programme-là, peut s'assurer... En tout cas, au moins elle peut intervenir au nom du premier ministre, surtout quand on le voit à la télévision. Je me dis: Vous avez l'occasion d'y être, d'aller au cabinet du premier ministre, comment il se fait que c'est de cette couleur-là? Puis ça ne respecte pas nécessairement la norme. Alors, je vous le dépose, j'ai la photo ici, alors vous pourrez regarder et inviter votre premier ministre à respecter le Programme d'identification visuelle.

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

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

Mme Courchesne: Bien sûr que je m'empresserai de faire les vérifications requises pour faire en sorte

que les règles soient respectées. Cela dit, j'attire votre attention sur le fait qu'il arrive, particulièrement dans la grande région de Montréal, il arrive parfois, je ne dis pas que c'est le cas, là, je vais le vérifier, mais où il y a des propriétaires d'édifices qui refusent aussi que les normes soient... qui ont leurs propres exigences en matière de signalisation. Je ne dis pas que c'est le cas, mais je veux juste signaler que ça peut être possible. Si ce n'est pas le cas, je suis certaine que notre premier ministre verra à rectifier le tir. Et on contactera aussi la Société immobilière du Québec, parce que c'est la SIQ qui doit voir à l'application de ces normes sur le terrain, et particulièrement lorsqu'on loue des espaces et des locaux. Alors, les vérifications seront faites, et je vous reviendrai sur ce dossier-là.

Le Président (M. Cusano): Si je comprends bien, vous allez prendre une photo puis vous allez envoyer ça aux membres.

Mme Courchesne: Bien, si vous demandez... c'est-à-dire que, si je pouvais avoir copie de la photo, bien ce sera plus facile de faire le suivi.

Le Président (M. Cusano): Alors, vous allez aviser, comme d'habitude, les membres de la commission.

Mme Courchesne: Tout à fait. Oui, tout à fait, M. le Président. Je vous...

Mme Léger: J'apprécierais d'avoir une réponse quand même écrite, là, parce que verbalement... ou une réponse qu'on puisse avoir.

Le Président (M. Cusano): Non, non, mais normalement — excusez-moi, Mme la députée de Pointe-aux-Trembles — lorsque...

Mme Courchesne: Mais ça va de soi, M. le Président, que ce sera une réponse écrite.

Le Président (M. Cusano): ...lorsque le président demande qu'il y ait des informations qui sont transmises à la commission, elles le sont au secrétariat de la commission par écrit.

Mme Léger: Parfait, M. le Président. J'aimerais qu'on puisse aller particulièrement pour les crédits accordés à l'Office de protection du consommateur. Alors, les...

Document déposé

Le Président (M. Cusano): Excusez-moi, là, est-ce que vous voulez déposer ce document-là ou... Bon. C'est bien. Alors, on va faire faire des photocopies de ce document avec toutes les photos, et ainsi de suite. La totalité du document, O.K. Alors, on va faire faire des photocopies, et il sera distribué aux membres de la commission. Votre prochaine question, s'il vous plaît.

Office de la protection du consommateur (OPC)

Diminution du budget de dépenses

Mme Léger: Merci, M. le Président. Donc, pour l'Office de protection du consommateur. Donc, on regarde

un petit peu les crédits, si vous voulez bien. Et, si je regarde à la page 5 du document, de vos Renseignements généraux, on voit une amputation, à l'Office de protection du consommateur, dans les trois... Dans l'élément 1, là, les trois items qui sont là, Rémunération, Fonctionnement et Transfert, on voit que c'est coupé de 300 000 \$, dont 75 000 \$ de transfert, 65 000 \$ en fonctionnement et 160 000 \$ en rémunération. Donc, à quoi correspondent en fin de compte ces coupures?

Mme Courchesne: Alors, M. le Président, juste 30 secondes pour que je m'y retrouve. Il y a effectivement deux abolitions de postes dont un poste de vice-président et un poste de secrétaire. Il y a aussi une réorganisation, si vous voulez, des heures de travail qui entraîne une économie. Il y a deux départs à la retraite qui ne seront pas renouvelés. Et il y a aussi des postes d'encadrement, parce que, dans la région, il y a certains bureaux régionaux qui ont été regroupés au niveau de la direction, par exemple le directeur du bureau régional de Trois-Rivières gère aussi les bureaux régionaux de Laurentides-Lanaudière, et le directeur du bureau régional de Sherbrooke gère les bureaux de la région de Hull et de Rouyn-Noranda. Donc, il y a des économies par ce redéploiement des postes d'encadrement. Il y a donc des économies qui sont réalisées à cet égard-là.

Et, au niveau du budget de transfert, il y a effectivement une réduction de la subvention qui est accordée aux Éditions Protégez-vous, qui maintenant, bon, est une revue qui atteint l'autofinancement ou qui est en mesure, si vous voulez, d'atteindre l'autofinancement. Donc, ça explique les mesures de réduction.

Mme Léger: Mais, quand on regarde particulièrement celui du fonctionnement, là, c'est quand même une réduction qui est là de 3,7 %, environ. 65 000 \$, bon, c'est un budget quand même... un budget que l'Office de protection du consommateur a. Puis 65 000 \$, ça signifie quand même beaucoup.

Vous me parlez, bon, d'abolition de postes, vous me parlez de réorganisation des heures du travail, vous me parlez un peu des bureaux. Est-ce qu'il y a autre chose pour arriver au... Non?

Mme Courchesne: Non, parce que, encore une fois... est-ce qu'on a... Puis ça, c'est vrai, là, pour tout le ministère, si vous voulez, l'orientation que j'ai donnée lorsque nous avons obtenu ce montant de compressions, ça a été de dire qu'il ne fallait pas toucher au service à la clientèle. Pour moi, c'est très, très important. C'était vraiment de minimiser au maximum... Et je vous dirais que, dans l'ensemble des organismes, je suis très fière de dire qu'ils ont beaucoup collaboré justement pour prévenir ce service clientèle, pour remplir aussi... Parce que, surtout l'Office de protection du consommateur, sa mission essentielle, c'est vraiment d'être au service des consommateurs et de protéger les droits dans le cadre de la loi. Donc, c'était bien important pour moi qu'on puisse s'assurer que les équipes pouvaient continuer à offrir ce service-là. Alors, c'est pour ça que les mesures que je viens de vous énumérer sont vraiment celles qui totalisent le 300 000 \$ de compressions, qui équivaut effectivement à 3 % de son budget.

Objectifs pour l'année 2004-2005

Mme Léger: Maintenant, tout à l'heure on regardait les objectifs de d'autres organismes, les objectifs de l'Office de protection du consommateur dans ses mandats, est-ce qu'il y a des objectifs bien précis l'année qui s'en vient? Est-ce qu'il a besoin davantage de moyens? Est-ce qu'avec ces moyens-là et les moyens qu'on lui donne il va être capable de remplir cette mission-là qui lui est propre?

• (18 heures) •

Mme Courchesne: M. le Président, je laisserai à M. Boisvert, le président, de répondre sur les orientations 2004-2005. Mais c'est évident qu'on pourrait profiter d'une plus grande largesse, c'est sûr. Je pense qu'il ne faut pas le nier, hein? Je pense qu'il faut quand même voir à cette réalité-là, particulièrement dans des dossiers d'enquête.

C'est toujours les dossiers d'enquête qui sont les plus longs, qui sont les plus... pas importants, mais qui sont les plus longs et les plus compliqués, qui demandent effectivement des ressources. Par contre, toujours dans cette déclaration de qualité de services, le temps de réponse est aussi très, très important, et c'est très intéressant de voir que, depuis trois ans, l'office a toujours amélioré ses délais de réponse par rapport aux demandes des consommateurs, a réussi aussi à faire des dossiers d'envergure. Je parle de celui des agents de voyages, mais c'est parce qu'il est très, très, très important parce qu'il est aussi dans le cadre d'une loi, mais qu'il touche aussi à des milliers et des milliers de consommateurs potentiels. Donc, l'office réussit à remplir ces mandats-là quand même de façon très efficace.

Il est évident, je l'ai dit dans mes notes préalables, qu'il faudra, au cours de 2004-2005, s'interroger, réfléchir et se questionner sur la façon de permettre au citoyen de mieux protéger ses droits en termes de consommation. Parce que, là, c'est assez phénoménal de voir comment il y a un nombre important d'organismes et de ministères qui gèrent des lois, ou des organismes, ou des... qui protègent aussi les droits des consommateurs. Alors, je l'ai déjà dit publiquement, je le redis: Je pense qu'on a certainement une belle occasion de voir si on ne peut pas... pas rationaliser au sens budgétaire, au contraire, mais rationaliser au sens de faire en sorte que le consommateur s'y retrouve beaucoup plus facilement, donc ait un accès plus facile à «quels sont mes droits», et «comment je fais pour exercer mes droits de consommateur», et «comment aussi je peux intervenir pour que les différents commerçants ou intervenants d'affaires puissent aussi protéger mes droits dans leur façon de faire du commerce». Donc ça, c'est quelque chose, moi, qui m'interpelle beaucoup et que je trouve une dimension extrêmement importante.

Parce qu'on oublie aussi que toutes ces règles font en sorte qu'on suscite un apport extrêmement important. Les consommateurs procurent un apport extrêmement important au PIB, ce sont des milliards et des milliards. Là, j'oublie le chiffre, là, mais c'est des milliards que le consommateur dépense au Québec. Donc, tout ça doit être bien réglementé, mais, en même temps, il faut que le consommateur, qui est le premier concerné, soit capable d'avoir tous les outils requis, toute l'information requise, mais que ce soit facile pour lui de savoir quoi faire quand il s'agit de protéger ses droits.

Alors, je m'excuse d'avoir fait cette réponse un peu longue, mais elle touche fondamentalement, si vous voulez, des orientations gouvernementales que nous avons à l'égard de l'office, et peut-être que le président peut être plus pointu sur les mandats qui l'attendent en 2004-2005.

Le Président (M. Cusano): Oui, alors, pour céder la parole à M. Boisvert, je dois demander le consentement. Est-ce qu'il y a consentement que M. Boisvert prenne la parole? Il y a consentement. M. Boisvert.

M. Boisvert (Maurice): Merci, M. le Président. D'abord, je pense que Mme la ministre a très bien décrit les objectifs qu'on a cette année, mais j'ajouterais ou j'irais un peu plus loin concernant trois aspects, notamment sur un des défis qu'on a à très court terme, c'est de situer la protection du consommateur dans un contexte de mondialisation des marchés. De plus en plus, on est interpellé dans ce contexte-là où, par exemple... je voudrais citer ça comme exemple: dans un contexte d'Internet, il y a beaucoup de consommation qui se fait à l'extérieur, des gens de l'extérieur qui consomment ici, etc. Donc, c'est un phénomène nouveau qui était peu ou pas présent il y a cinq ou six ans et ça amène, je dirais, des modes d'intervention tout à fait différents, qu'on n'avait pas prévus, là, à ce moment-là.

Mais surtout ce qui est important, c'est de moderniser l'office, c'est-à-dire de l'inscrire, je dirais, dans les années 2004-2005, avec tout ce qui se passe autour de nous. On disait tout à l'heure qu'entre autres Communication-Québec est à revoir un petit peu son mandat. Alors, nous, on va essayer de s'inscrire aussi là-dedans, parce que beaucoup de consommateurs appellent à l'Office de la protection du consommateur parce qu'on a une grande notoriété, alors que ce sont... dans 25 % et 30 % des cas, ce sont des demandes d'information concernant d'autres services gouvernementaux. Donc, on va améliorer l'arrimage.

Il faut améliorer l'arrimage avec ce qui se fait, ce qui va se faire, notamment au niveau des services de communication du gouvernement du Québec, pour faire en sorte qu'on ne soit pas nécessairement en première ligne pour un ensemble d'informations. Ça, c'est un travail à faire, qui va être majeur, avec des collaborateurs puis des organismes qui ont des missions, je dirais, connexes à la nôtre pour faire en sorte que le citoyen ou le consommateur soit mieux servi.

Donc, il y a là des actions importantes qu'on doit entreprendre cette année pour faire en sorte qu'on puisse notamment mettre peut-être plus d'emphasis sur le volet enquête de l'office. On donne beaucoup d'informations, on donne beaucoup de renseignements aux citoyens, et cependant le volet enquête est peut-être un aspect qu'il faut peut-être renforcer au cours des prochaines années, mais on pourra le faire en autant que tous les acteurs, je dirais, gouvernementaux jouent leur rôle. Et, là-dessus, on a une responsabilité de le partager avec eux pour faire en sorte qu'on ait une emphase particulière sur cet aspect-là.

Le Président (M. Cusano): Je m'excuse, le temps est écoulé. Alors, maintenant je cède la parole au côté ministériel, en vous rappelant que vous disposez d'un temps maximal de 12 minutes. Alors, Mme la députée de Chambly.

Profil du commerçant

Mme Legault: Merci, M. le Président. Alors, cette année, il s'est passé de belles choses à l'Office de protection du consommateur, et, M. Boisvert, j'en profite pour vous féliciter pour cette mention d'excellence qui vous a été décernée par l'Institut d'administration publique du Québec relativement à la réalisation, là, du Profil du commerçant. L'année dernière, Mme la ministre nous avait annoncé, lors de l'étude des crédits, que l'office était à mettre cet outil sur pied, et voilà qu'il se réalise et qu'il est manifestement performant. Est-ce que vous pouvez nous dire un peu plus ce qui en est exactement et qu'est-ce que vous voyez pour l'avenir?

M. Boisvert (Maurice): C'est un outil dont nous sommes particulièrement fiers. Bien sûr, on a obtenu cette mention d'excellence, et c'est la reconnaissance de la part de nos pairs d'un travail particulièrement innovateur en matière de services publics. Et, bon, on s'est aperçus, à l'Office de protection du consommateur, qu'on reçoit beaucoup de demandes de renseignements de la part des consommateurs. Bon. On reçoit, bon an, mal an, au-delà de 250 000 demandes de renseignements, ce qui est énorme, et on a fait en sorte que l'information soit disponible aux citoyens, de rendre l'information concernant les plaintes... soit en quelque sorte publique, et que ces renseignements soient accessibles en tout temps par les consommateurs.

Donc, ce qu'on fait, c'est que les plaintes... ou, dès qu'une plainte est considérée comme fondée, concernant un commerce par exemple, elle est inscrite dans le Programme de profil du commerçant, qui est accessible par le public. De sorte que, si vous devez procéder à un achat ou à la signature d'un contrat avec un commerçant quelconque, vous pouvez aller vérifier si tel commerçant, par exemple, a des plaintes qui sont enregistrées à l'Office de la protection du consommateur. Alors, il y a 16 000 commerces qui sont actuellement inscrits ou listés, si on veut, dans le profil et, l'an passé, il y a eu 67 000 personnes qui ont consulté justement le Profil du commerçant. Alors, ça permet deux choses au fond: de mieux informer le consommateur, de permettre au consommateur d'aller vérifier lui-même ou de se valider lui-même.

● (18 h 10) ●

Et ça permet aussi au commerçant de prendre connaissance des plaintes qui le concernent. Quoiqu'ils le savent, ils le savent déjà parce qu'il y a eu des démarches qui ont été faites auprès d'eux. Mais ça fait aussi une espèce de démarche positive, dans le sens que ça permet aux commerçants de développer une espèce de réflexe d'autorégulation, si on veut, et ça fait en sorte que les commerçants notamment se soucient beaucoup plus, je dirais, du service aux consommateurs, du service aux clients. Quoiqu'ils le font. Je pense que l'ensemble des commerces se soucient d'un meilleur service aux consommateurs. Mais ce service-là fait en sorte de leur donner aussi un outil supplémentaire, et ça fonctionne. Les gens nous disaient au point de départ qu'on vivrait des embûches absolument incroyables, et il y a un succès... D'ailleurs, vous le voyez par la fréquentation: 67 000 personnes qui vont le consulter.

Alors, c'est un outil important et ça répond à un des objectifs aussi que nous avons à l'office, c'est de faire en sorte que le citoyen lui-même soit capable, je dirais, de se prendre en main, dans certains cas il va avoir besoin d'aide, mais que, de lui-même, il puisse aller chercher l'information concernant des opérations, je dirais, qu'il a à faire.

Mme Legault: Il me reste combien de temps, M. le Président?

Le Président (M. Cusano): Il vous reste exactement... on va vous dire ça... Il vous reste sept minutes.

Mme Legault: Bon. Bien, si je peux me permettre, M. le Président, il y a eu un autre beau moment...

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

Mme Legault: Pardon? Voilà, merci.

Le Président (M. Cusano): Mme la députée de Chambly, la parole est à vous.

Prix de l'Office de la protection du consommateur

Mme Legault: Merci. Alors, il y a eu un autre beau moment cette année, ça a été la remise du Prix de l'Office de la protection du consommateur à Me Claude Masse, et j'étais témoin de la remise du prix. Et c'est un homme, Me Masse, qui a dévoué sa carrière professionnelle à la promotion du secteur du droit de la consommation. Ça a été un moment très touchant, et je pense que ce prix était mérité. Dites-moi, est-ce que c'est une nouvelle initiative? Est-ce que c'est une initiative qui est là pour durer? Comment à la limite la sélection... Comment ça se construit, la remise du prix?

Le Président (M. Cusano): M. Boisvert.

M. Boisvert (Maurice): Merci, M. le Président. Alors, nous en sommes à la deuxième année du Prix de l'Office de la protection du consommateur. Au fond, ce qu'on a voulu faire, c'est de souligner l'apport d'un organisme ou de personnes qui ont fait un travail particulièrement remarquable dans le domaine de la protection des consommateurs au Québec. Bon. Le gouvernement ou... L'office a un rôle à jouer, on le sait, mais il ne peut jouer ce rôle seul, sans l'apport de ces organismes ou de ces personnes qui oeuvrent dans le domaine de la protection du consommateur et ces personnes-là qui cherchent au fond une plus grande justice sociale et qui contribuent au fond à l'amélioration de notre société.

Alors, on a mis en place ce prix qui est au fond une façon de mettre en évidence ou de valoriser le travail que font ces gens ou ces organismes-là, et, cette année, ça a été attribué à M. Claude Masse, qui est l'ancien bâtonnier du Québec et qui a fait un travail... D'ailleurs, c'était lui qui était à la base à l'époque de la Loi sur la protection du consommateur et qui a produit une multitude d'ouvrages ou de travaux dans ce domaine-là, M. Claude Masse, je pense, qui est une sommité et

qui, jusqu'à tout dernièrement, je dirais... j'ai eu l'occasion de le rencontrer personnellement l'an passé, dans le cadre de la réflexion que l'on fait sur la modernisation, la loi sur la modernisation de l'Office de la protection du consommateur, et qui, malgré, je dirais, la grave maladie qui l'accable actuellement, demeure quand même toujours très préoccupé par le domaine de la protection du consommateur et qui suit tout ce qui se passe dans ce domaine-là.

Donc, cette année, les membres du jury, qui sont des membres du... quelques membres du conseil d'administration et des gens de l'extérieur ont voulu justement reconnaître l'excellence... ou le travail fait par M. Masse dans le domaine de la protection du consommateur, et on lui a remis donc ce prix, le prix, cette année, qui était d'ailleurs le deuxième récipiendaire, le premier étant M. Laurin, qui a été un travailleur de la base, qui a oeuvré beaucoup auprès des gens qui étaient surendettés ou qui étaient aux prises avec les compagnies de finance, il y a fort longtemps. Alors, c'est une excellente façon, je dirais, de valoriser ou de mettre en évidence le travail de ces pionniers ou des organismes qui oeuvrent dans le domaine de la protection du consommateur.

Mme Legault: Très belle initiative.

Le Président (M. Cusano): Merci. Je cède maintenant la parole au député de Marguerite-D'Youville, en lui rappelant d'être très bref.

M. Moreau: Merci, M. le Président. J'ai une tâche très agréable en ce qui me concerne, parce que, en début de séance, j'ai eu le plaisir de saluer la ministre et de la féliciter, mais, en fin de séance, je vais renouveler ces félicitations-là pour deux raisons, alors pour deux raisons, Mme la ministre: parce que je pense que ça va extrêmement bien au ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, et l'étude que nous avons faite aujourd'hui nous démontre que non seulement ça va bien au ministère, mais que ça va bien également dans les organismes qui relèvent du ministère.

Et il y a quelques faits saillants, et j'ai deux indices, moi, qui me permettent de dire que ça va bien. Le premier d'abord, c'est les résultats qu'on a au niveau des chiffres: d'abord, maintien des crédits à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse; maintien des crédits au Conseil des relations interculturelles; l'Office de protection du consommateur, mention d'excellence; au Curateur public, légères compressions, compensées par des revenus autonomes — ça va très bien — et, à l'état civil, bien là on a eu un plan de gestion absolument impeccable. Ça, c'est le premier indice, les chiffres parlent d'eux-mêmes. Mais, ça, je pense que l'opposition officielle ne peut pas le contredire.

Mais, dans mon ancienne vie, j'étais avocat, il y a une maxime latine qui s'applique, et on disait: De minimis non curat praetor, c'est-à-dire la cour ne s'occupe pas des brouilles, contrairement à ce que l'opposition a fait aujourd'hui. Et, quand on est rendu à s'interroger sur les Post-it et sur la couleur du panneau de signalisation à l'entrée du cabinet du premier ministre, c'est dire que les choses au Québec vont bien et particulièrement dans votre ministère. Alors, ça me fait plaisir de clore la séance là-dessus et de vous réitérer mes félicitations.

Adoption des crédits

Le Président (M. Cusano): M. le député, tempus fugit! Bon. Merci. Le temps imparti pour l'étude des crédits du volet Relations avec les citoyens étant écoulé, je mets aux voix les programmes 1 et 4. Alors, le programme 1, Relations avec les citoyens et gestion d'identité, des crédits budgétaires de la ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour l'année financière 2004-2005 est-il adopté?

Des voix: Sur division.

Le Président (M. Cusano): Il est adopté sur division. Le programme 4, Curateur public, des crédits budgétaires de la ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour l'année financière 2004-2005 est-il adopté?

Des voix: Sur division.

Le Président (M. Cusano): Adopté sur division. Alors, compte tenu de l'heure, j'ajourne les travaux de la commission à demain, mercredi le 5 mai 2004, après les affaires courantes, à cette salle même, la salle Louis-Hippolyte-La Fontaine. Merci et bonne soirée.

(Fin de la séance à 18 h 17)