



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des finances publiques**

Le mercredi 26 avril 2006 — Vol. 39 N° 6

Étude des crédits du ministère des
Services gouvernementaux

**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 \$
<i>Pour une commission en particulier:</i>	
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
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec, Qc
G1A 1A3

Téléphone: (418) 643-2754
Télécopieur: (418) 643-8826

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 des finances publiques

Le mercredi 26 avril 2006 — Vol. 39 N° 6

Table des matières

Remarques préliminaires	1
M. Henri-François Gauthrin	1
M. Sylvain Simard	5
Mme Cécile Vermette	6
Discussion générale	7
État d'avancement des services offerts par Services Québec	7
Bilan de l'entente conclue entre Services Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec	8
Document déposé	10
Contrats octroyés à R3D Information et Technologie	10
Stratégie de déploiement de Services Québec	11
Comparaison entre Services Québec et Services Nouveau-Brunswick	12
Services offerts par Services Québec	13
Services du ministère de la Justice concernant Services Québec	14
Gestion des services téléphoniques par Services Québec	14
Possibilité de création de filiales du Centre de services partagés du Québec (CSPQ)	14
Contrat concernant l'évaluation des occasions de déploiement pour Services Québec	15
Résultats de l'évaluation des occasions de déploiement pour Services Québec	15
Politique d'achat du CSPQ	16
Services de publicité du CSPQ	17
Procédure de sélection des firmes retenues par le CSPQ pour les contrats de publicité	18
Bilan concernant les solutions d'affaires en gestion de l'information sur les ressources (SAGIR)	19
Document déposé	19
État d'avancement de SAGIR	20
Plan de renouvellement de la Société immobilière du Québec (SIQ)	21
Évaluation des actifs du gouvernement par la SIQ	22
Mesures envisagées pour l'accès de tous les citoyens au gouvernement en ligne	23
Mesures visant l'accès des régions au gouvernement en ligne	23
Aide financière accordée aux groupes communautaires pour l'accès au gouvernement en ligne	24
Évaluation du potentiel de développement de centres d'archivage et de numérisation en région	26
Avantages de la numérisation	27
Stratégie de gestion des dépenses quant à l'implantation du système de dossier-patient informatisé	27
Étanchéité du système de dossier-patient informatisé	27
Effets de la modernisation de l'État	27
Mesures visant l'accès des régions au gouvernement en ligne (suite)	28
Stratégie de gestion des dépenses quant à l'implantation du système de dossier-patient informatisé (suite)	28
Étanchéité du système de dossier-patient informatisé (suite)	28
Documents déposés	28
Effets de la modernisation de l'État (suite)	28
Budgets alloués pour la formation de personnel	28
Adoption des crédits	29
Documents déposés	29

Table des matières (suite)

Autres intervenants

M. Sam Hamad, président

M. Pierre Moreau

M. Alain Paquet

M. Tony Tomassi

M. Raymond Bernier

Mme Nancy Charest

- * Mme Francine Martel-Vaillancourt, Services Québec
- * M. André Trudeau, CSPQ
- * M. Marc-A. Fortier, SIQ

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 26 avril 2006 — Vol. 39 N° 6

Étude des crédits du ministère des Services gouvernementaux*(Neuf heures trente-neuf minutes)***M. Henri-François Gauthrin**

Le Président (M. Hamad): À l'ordre, s'il vous plaît! Bonjour tout le monde, M. le ministre, chers collègues, mesdames et messieurs. Alors, je déclare la séance de la Commission des finances publiques ouverte. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir fermer leurs téléphones cellulaires. Je vois qu'il y a des représentants de Bell dans la salle; vous allez faire un peu moins d'argent ce matin, temporairement.

Le mandat de la commission est de procéder à l'étude des crédits budgétaires relevant du ministre des Services gouvernementaux pour l'année financière 2006-2007. Un total de trois heures est prévu pour cette fin.

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

● (9 h 40) ●

Le Secrétaire: Oui, M. Legault (Rousseau) est remplacé par M. Simard (Richelieu) et M. Lelièvre (Gaspé) est remplacé par Mme Vermette (Marie-Victorin).

Le Président (M. Hamad): Je voudrais souligner ce matin: c'est l'anniversaire du député de Richelieu, alors bon anniversaire.

Des voix: ...

Le Président (M. Hamad): Maintenant, il y a une demande, un consentement, si vous voulez. Il y a trois heures. Le bloc est de trois heures. Si vous voulez faire deux heures sur Services gouvernementaux et une heure sur le Gouvernement en ligne, est-ce que c'est...

M. Simard: ...je crois. Cependant, vous nous permettez, si, en cours de discussion — et c'est vrai autant pour le ministre que pour la députée de Marie-Victorin — puisque ce sont des sujets souvent interreliés... que la députée de Marie-Victorin puisse intervenir à certains moments pour intervenir sur des questions concernant le gouvernement en ligne. Je pense que tout le monde sera d'accord. Ça s'applique évidemment aux autres membres de la commission.

Le Président (M. Hamad): Parfait. Maintenant, aussi, si les membres de la commission désirent garder la tradition de faire des blocs de 20 minutes sur des thèmes, des programmes, et on fait l'adoption après ou vous voulez avoir une discussion générale?

Une voix: ...

Remarques préliminaires

Le Président (M. Hamad): Générale. O.K. Alors, on va commencer. Donc, je vais laisser les remarques préliminaires pour le ministre. Vous avez un maximum de 20 minutes.

M. Gauthrin: Je vous remercie, M. le Président. Alors, je vais prendre ces 20 minutes pour vous faire une présentation d'un domaine extrêmement excitant qui est celui qui est cette modification et cette modernisation de l'État, celle du gouvernement en ligne mais aussi, parce que c'est une trilogie, à la fois l'importance que jouent, dans le développement du gouvernement en ligne et dans la réforme de l'État, Services Québec, le Centre de services partagés.

Alors, M. le Président, je vais commencer d'abord par vous présenter les personnes qui sont avec moi. Je commencerai à ma droite par Francine Thomas, qui est sous-ministre associée à l'encadrement des ressources informationnelles au ministère des Services gouvernementaux; Mme Francine Martel-Vaillancourt, qui doit se trouver quelque part dans la salle, est présidente-directrice de Services Québec; M. André Trudeau, qui est président-directeur général du Centre de services partagés du Québec; M. Marc Fortier, qui est président-directeur de la Société immobilière du Québec. Je crois qu'il y a le représentant aussi des centres des services aériens. Il n'est pas là?

Une voix: ...

M. Gauthrin: M. Tremblay est-il là aussi?

Une voix: Oui.

M. Gauthrin: Ah, M. Tremblay, bonjour. Alors, M. Tremblay qui est aussi le président de l'agence pour les centres des services aériens. Il me fait plaisir aussi de vous présenter M. Jean-Pierre Maillé, qui est directeur des Services financiers au ministère des Services gouvernementaux, et Lynn Blouin, qui est chef de cabinet.

Alors, la première chose, une fois que je vous ai dit ça, ce portefeuille ministériel est un portefeuille assez bizarre, de petits crédits de l'ordre 48 millions de dollars qu'on aura probablement à discuter et à voter ici, dans cette commission, mais c'est un portefeuille qui a une surface, en termes de crédits ou d'argent qui sont dépensés, etc., de l'ordre du milliard de dollars. Je vais vous en faire le détail aujourd'hui.

Le ministère a pour mission d'orienter et de développer des moyens pour simplifier l'accès aux services gouvernementaux, regrouper des services pour l'Administration et déployer le gouvernement en ligne. C'est un vaste chantier qui nécessite l'appui de ténors de qualité et dont l'efficacité est bien connue et qui oeuvrent tant dans Services Québec que dans le Centre de services partagés. D'ailleurs, l'évolution et l'optimisation des services aux citoyens et aux entreprises sont des enjeux prioritaires de la gouvernance de tout État moderne. Le Québec n'a pas d'autre choix que celui de s'engager à fond dans cette voie, s'il veut offrir à la population la qualité de services à laquelle elle a droit de s'attendre.

Pour mener à bien cette mission, le portefeuille des services gouvernementaux s'appuie sur un effectif de 2 226 effectifs temps complet répartis comme suit: 184 se trouvent au ministère des Services gouvernementaux; 162 sont au Service aérien; 630 à la Société immobilière du Québec; 296 à Services Québec; et 954 au Centre de services partagés. De la même manière, les ressources budgétaires qui s'élèvent à près de 1 milliard de dollars sont réparties de la manière suivante: 40,8 millions de dollars qui vont se trouver au ministère des Services gouvernementaux, donc ceux dans lesquels cette commission aura à s'exprimer en termes de vote... néanmoins, il y a une enveloppe de 59,5 millions de dollars — et M. le député de Richelieu connaît bien ça, puisqu'il a été président du Conseil du trésor — qui sont des argents qui sont autofinancés à ce moment-là; 600,4 millions de dollars qui sont à la Société immobilière du Québec; 59,5 millions de dollars qui sont au Service aérien; 46,5 millions de dollars à Services Québec; et 291 millions au Centre de services partagés.

Alors, si on continue ce détail, qui est essentiellement le but de ma présentation, M. le Président, c'est séquentiellement, à ce moment-là, de vous présenter Services Québec, le Centre de services partagés, le centre des services aériens et la Société immobilière du Québec.

Alors, par la mise en oeuvre de Services Québec, qui est une loi que vous avez votée et que vous avez eu la chance de débattre d'ailleurs ici, en cette commission, le gouvernement souhaite revoir sa façon de livrer les services publics, et c'est un projet qui s'inscrit pleinement dans l'amélioration des façons de faire de l'État québécois. Services Québec se met en place à partir d'un réseau déjà bien établi. Il a été construit à partir du réseau de Communication-Québec. Auparavant, ce réseau avait pour mission de renseigner les citoyens et les entreprises sur les programmes et services gouvernementaux. Forte de cette expérience, Services Québec s'applique à offrir des services plus accessibles à la population. C'est sa raison d'être. Les citoyens et les entreprises ne doivent plus avoir le fardeau de gérer la complexité de l'État. C'est au contraire l'État qui doit la gérer tout en épargnant aux citoyens. Ainsi, Services Québec est leur porte d'entrée privilégiée pour obtenir de l'information ou des services gouvernementaux de la manière qui leur convient le mieux, soit au comptoir, soit au téléphone, soit par Internet, soit par courrier.

Les travaux qui découlent de ce chantier se répartissent donc en trois volets: le déploiement régional, le déploiement de l'offre de service et l'amélioration des services téléphoniques. Donc, je reprends, donc le déploiement régional de Services Québec, le déploiement de l'offre de service, c'est-à-dire l'extension du panier de services, et l'amélioration des contacts téléphoniques.

Le territoire québécois est vaste, mais trop longtemps l'administration québécoise a concentré ses efforts sur les grands pôles que sont Montréal et Québec. La population des régions pouvait profiter des 25 bureaux du réseau de Communication-Québec. Toutefois, je l'ai dit tout à l'heure, il faut offrir une plus grande accessibilité aux services, et c'est dans ce sens-là qu'on a amorcé en quelque sorte le déploiement régional de Services Québec, le déploiement régional de Services Québec qui servira la population et les entreprises dans pas moins de 87 endroits au Québec. De cette façon, nous avons plus que triplé la

taille du réseau de Communication-Québec. Comment l'avons-nous fait? Ce déploiement mise sur la force de deux réseaux, un, le Bureau de la publicité des droits, c'est-à-dire le bureau d'enregistrement qui d'abord, M. le Président, vous le connaissez bien, dépendait du ministère des Ressources naturelles et de la Faune, et celui des centres de services de la Société de l'assurance automobile du Québec. L'État en silo doit être chose du passé. Nous arrivons enfin à l'ère de l'État en réseau mieux adapté aux besoins de la population. Alors ça, c'est le premier, le déploiement régional de Services Québec.

En ce qui concerne le déploiement de l'offre de service, et vous comprenez bien, quand on parle de l'offre de service de Services Québec, il fallait à la fois avoir un panier. Quand on a un panier, on veut lui mettre des oeufs. C'est un peu comme on fête le jour de Pâques. Alors, si on n'avait pas de panier, on n'aurait pas pu mettre d'oeufs dans le panier. Alors donc, on a commencé par déployer régionalement en quelque sorte Services Québec, en quelque sorte la construction du panier, et maintenant on va essayer d'augmenter l'offre de service. Services Québec facilitera l'accès aux services pour la population et les entreprises. Les ententes de transfert conclues avec le ministère et organismes du gouvernement lui permettront d'y parvenir. Par le fait même, citoyens et entreprises pourront accéder à un plus large éventail de services auprès d'une même organisation. Notons qu'au départ, en plus des services offerts par Communication-Québec, Services Québec accroîtra dès maintenant son offre en dispensant dorénavant les services des réseaux du BPD, c'est-à-dire l'accès au Registre foncier, et ainsi que ceux de la SAAQ.

● (9 h 50) ●

Enfin, et c'est le troisième élément sur Services Québec, en cohérence avec le gouvernement en ligne, il va falloir améliorer les services téléphoniques. L'amélioration des services téléphoniques, et vous le verrez, à l'heure actuelle, si on arrive en détail dans les crédits, s'impose pour permettre aux citoyens et aux entreprises de joindre tous les ministères et organismes gouvernementaux à partir d'un seul numéro de téléphone.

En effet, bien que l'accès au service téléphonique soit le mode de prestation de... publics actuellement encore le plus utilisé, il est celui qui est aussi le plus grand point de mire. Il est donc important de s'assurer de mettre en place des infrastructures permettant un service accessible et de qualité. L'offre de service élargie de Services Québec représente un chantier qui est un chantier d'envergure en constante évolution. Nous avons mené plusieurs étapes de front afin que les citoyens puissent bénéficier plus rapidement de services améliorés et intégrés. À titre d'exemple, un pionnier comme Services Nouveau-Brunswick, dont nous nous inspirons fortement dans le modèle de Services Québec et que vous... l'occasion de visiter, chers collègues, a agi de façon progressive, en étalant dans le temps une mise en oeuvre aux moyens d'accès. Il offrait aussi à ses débuts, dans les années quatre-vingt-dix, 40 services. Il en offre aujourd'hui plus de 200. Donc ça, c'est la première partie du portefeuille, Services Québec.

Deuxième partie: Centre de services partagés. Le Centre de services partagés, qui est aussi créé par une loi dont vous avez eu la chance de débattre ici, le Centre de services partagés du Québec est lui aussi entièrement

tourné vers l'optimisation et la simplification des ressources et des services. Alors, il faut bien comprendre, et je vais vous donner une image, si vous voulez: si Services Québec est orienté essentiellement vers la population, vers l'extérieur actuellement de la structure gouvernementale, le Centre de services partagés, lui, est orienté vers l'intérieur, le centre du fonctionnement du gouvernement. De par sa vocation pangouvernementale, il offre aux ministères et organismes, incluant les réseaux de la santé et des services sociaux, de l'éducation et les municipalités, les services de soutien administratif qui leur permettent de remplir leurs fonctions avec efficacité et efficacité. Dégagés des services de soutien administratif, ceux-ci peuvent mieux se concentrer sur leur mission première et réaffecter des ressources au service de la population et des entreprises.

Élément majeur du plan gouvernemental de modernisation, ce centre joue déjà le rôle de chef de file pour implanter le modèle de gestion — j'imagine qu'on aura à échanger là-dessus — de services partagés ainsi que le soutien au système de gestion des ressources SAGIR. Et je dois signaler à l'heure actuelle le travail énorme qui avait été fait par mon prédécesseur, le député d'Orford, pour implanter ici ce grand succès qu'est l'implantation de SAGIR.

Le centre est appelé à devenir le centre d'excellence en matière de services administratifs partagés en mettant ses compétences, son savoir-faire ainsi que ses capacités techniques et technologiques au service de ses clients afin de leur fournir des produits et des services de qualité qui soient compétitifs et répondent à leurs besoins. La barre est placée bien haut, j'en conviens, mais nous sommes déterminés à tout mettre en oeuvre pour atteindre ces objectifs. Si je peux tenter une comparaison, le centre est en quelque sorte un Services Québec, je viens de le dire, à vocation interne à l'appareil gouvernemental. Comme Services Québec, le centre a pour mot d'ordre la simplification et l'amélioration des services. Bien qu'il n'existe que depuis le 6 décembre 2005, il fournit déjà des services de soutien administratif aux ministères et organismes dans les domaines suivants: technologie de l'information et des communications; édition et publications; gestion des droits d'auteur; reprographie; impression; commercialisation; information documentaire; placements médias; audiovisuel; expositions; acquisitions; fournitures et ameublement; entretien d'équipement bureautique; courrier; gestion de documents semi actifs; solution d'affaires pour la gestion intégrée des ressources.

Véritable catalyseur de la fonction publique en matière de services de soutien administratif, il appuiera les ministères et organismes dans leur démarche d'adhésion, en analysant leurs demandes et en dirigeant, le cas échéant, vers deux autres structures qui sont le Centre de portefeuille ministériel, c'est-à-dire qui peut regrouper, à l'intérieur d'un même ministère et des organismes... budgétaires qui en dépendent, la mise en commun de services, ou un centre interministériel de services — qui peut regrouper plusieurs, plusieurs ministères; de services — partagés pour répondre plus adéquatement à leurs besoins.

Le Centre de portefeuille ministériel propose — alors, je vais expliquer ce que c'est; je l'ai déjà dit, mais enfin je reprends; propose — une mise en commun des services sur la base des portefeuilles ministériels. Il y a une logique à consolider, à un premier niveau, les services de soutien administratif sur la base d'un même

portefeuille ministériel. Tout d'abord, il y a un ministre responsable de l'ensemble des activités de portefeuille et il y a une même enveloppe budgétaire, du moins pour le ministère et les organismes budgétaires. Il y a aussi des centres interministériels de services partagés au sein desquels un ministère ou un organisme prend l'initiative d'offrir des services partagés à d'autres ministères et organismes intéressés. Cette approche permet de répondre à des besoins en services administratifs surpassant l'offre de service du Centre de services partagés tout en réduisant à moyen terme le chevauchement des activités de soutien administratif dans les ministères et organismes. Notons au passage que déjà deux centres interministériels de services partagés ont été désignés, soit celui du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que celui de Revenu Québec.

Cette option est également possible dans les régions du Québec, c'est-à-dire de regrouper les services à l'intérieur d'une même région, avec les adaptations nécessaires, bien sûr. C'est ainsi que quatre projets pilotes ont été mis sur pied pour une durée de un an, sont actuellement dans les cours en Abitibi-Témiscamingue, dans le Bas-Saint-Laurent, le Saguenay—Lac-Saint-Jean et dans l'Estrie. Les partenaires, dans ces cas-là, sont les ministères de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère des Ressources naturelles et de la Faune, le ministère des Transports et le ministère des Affaires municipales et des Régions. L'offre de service de chacune des régions sera établie selon les besoins des ministères et les contraintes spécifiques de chaque organisation. Au terme de projets pilotes, un bilan final sera réalisé, et des recommandations pourront être formulées.

On l'a vu, le champ d'action de ce centre est vaste. Il compte déjà à son actif un nombre significatif de réalisations, par exemple l'implantation de SAGIR. Ce chantier d'envergure porte sur le remplacement du système gouvernemental de gestion de dépenses qui s'appelle SYGBEC, qui date de plus de 30 ans, par un système de comptabilité et d'acquisitions plus adapté aux besoins actuels du gouvernement. La première vague de la première classe de SAGIR — et je pourrai vous expliquer ce que ça veut dire dans un instant — qui est SGR 1 et qui porte sur les travaux d'implantation du portefeuille Emploi et Solidarité sociale, plus particulièrement au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, est terminée depuis le 1er décembre 2005. Il s'agit de la première implantation d'envergure du SGR 1. Nous avons là une organisation complexe, décentralisée sur le territoire, comprenant six entités, dont le ministère et cinq fonds. Malgré cette complexité, nous sommes heureux de vous annoncer que le budget a été respecté, ainsi que l'échéancier. C'est la preuve, une fois de plus, que nous nous acharmons à prendre les meilleurs moyens qui soient pour atteindre ces objectifs et les échéances réalistes. Le renouvellement des infrastructures informatiques est un élément clé de la mise en oeuvre du Centre de services partagés du Québec qui a pour objectifs l'optimisation de la gestion et la réduction des coûts administratifs.

La mise en oeuvre de la première étape de SGR 1, approuvée par le Conseil des ministres il y a près de un an, vise à doter le gouvernement d'un système central de gestion de ressources matérielles et financières pour simplifier et rationaliser la gestion budgétaire, comptable, ainsi que les acquisitions. A la suite de la mise en place,

avec succès, d'un projet pilote au sein du Secrétariat du Conseil du trésor, du Contrôleur des finances et de la Direction des acquisitions du CSPQ, des travaux d'implantation se sont déroulés au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Une autre réalisation du centre est une diminution des coûts de plusieurs millions grâce à la téléphonie IP. La ville de Montréal a aussi profité du savoir-faire du centre en adhérant au réseau RENIR qui a engendré pour elle des économies de 7 millions en immobilisations tout en améliorant la rentabilité du projet pour le centre. Nous retirons des revenus additionnels d'environ 900 000 \$ annuellement. C'est là une formule gagnant-gagnant qui montre que les services que le centre rendra au réseau sont promis à un bel avenir.

Toujours dans la veine des partenariats fructueux, le centre a conclu une entente à l'automne 2005, pour acquérir des services relatifs aux logiciels des ordinateurs centraux pour les besoins du ministère des Services gouvernementaux et d'autres organismes comme la SAAQ, la RAMQ, la RRQ, la CCQ, la CSST et Loto-Québec. En résultat, un escompte global de près de 25 % qui représente de fait des économies dépassant le million de dollars pour un contrat de plus de 3 millions de dollars.

Ces réalisations du centre parlent d'elles-mêmes et montrent que celui-ci s'attaque déjà avec succès à sa mission, offrir aux ministères, et aux organismes, et aux réseaux des services leur permettant d'accroître leur efficacité et leur efficience.

L'autre version, la Société immobilière du Québec. Pour la rigueur de sa gestion, la Société immobilière du Québec est aujourd'hui une entreprise d'État qui a bien occupé son créneau dans un domaine hautement spécialisé. Elle a bien compris l'un des objectifs de la modernisation qui consiste à revoir et à améliorer ses façons de faire. Voici en quelques résultats la gestion de la SIQ. À la création, en 1984, la Société immobilière du Québec employait 1 500 personnes et gérait un parc immobilier de 2,4 millions de mètres carrés.

● (10 heures) ●

Depuis, elle a revu ses façons de faire en profondeur, rationalisé ses ressources. Aujourd'hui, le parc immobilier a dépassé les 3 millions de mètres carrés, mais la SIQ le gère avec près de 1 000 personnes de moins, c'est-à-dire 630 personnes. Les honoraires de gestion sont de 2,7 %, comparé à 5 %, à 6 % dans le secteur privé. La SIQ a permis, encore cette année, de réduire de 15,5 millions de dollars le loyer de ministères et organismes du gouvernement du Québec. Pour 2006-2007, la SIQ a déjà annoncé une réduction de 10 millions de dollars, par rapport à une tarification préalable approuvée, pour une réduction totale de l'ordre de 25 millions de dollars.

Le taux d'inoccupation des bâtisses n'est plus environ que de 1,75 %. L'efficacité de la SIQ ne s'arrête pas là. En effet, elle a adopté de nouvelles façons de faire pour réaliser des projets majeurs de construction. C'est ainsi, comme on l'a annoncé récemment, que les travaux de rénovation du Centre des congrès de Québec ont été réalisés à un coût inférieur de 500 000 \$ au budget alloué et selon l'échéancier prévu. Or, les travaux de rénovation qui coûtent moins cher que prévu et qui encore respectent l'échéancier sont de plus en plus rares. Fait important, la SIQ a mérité, en mai 2005, deux prix prestigieux, ceux de l'Association des propriétaires et administrateurs

d'immeubles, BOMA, et ceux-ci soulignent l'excellence et le savoir-faire dans le domaine de la gestion immobilière. En 2006, elle a obtenu la certification environnementale Visez vert de BOMA-Québec pour neuf autres de ses édifices. Cette certification atteste une préoccupation environnementale pour l'immobilier commercial et institutionnel.

En répondant efficacement, à des prix avantageux, aux besoins immobiliers de ses partenaires gouvernementaux, la Société immobilière du Québec aide l'État québécois à dégager des économies pour mieux servir les citoyens. Elle contribue ainsi non seulement à l'implantation de la modernisation, mais aussi à l'atteinte des objectifs du portefeuille des Services gouvernementaux.

Poursuivons maintenant la description du portefeuille ministériel des Services gouvernementaux qui, outre Services Québec... Il me reste combien de temps? Deux minutes? Ça fait qu'il faut que je coupe. Très vite.

Le Président (M. Hamad): Non, non, presque pas, mais allez-y. Terminez là-dessus, M. le ministre.

M. Gautrin: Bon. Merci. Alors, je vais essayer de continuer avec la vitesse que je parle.

Poursuivons maintenant la description du portefeuille ministériel des services gouvernementaux qui, outre Services Québec, le Centre de services partagés du Québec, la Société immobilière du Québec, comprend le ministère des Services gouvernementaux, notamment responsable du Service aérien gouvernemental, de l'encadrement des technologies de l'information et du gouvernement en ligne. Alors, on va les prendre tous les trois en séquence.

Le Service aérien gouvernemental, il fête cette année son 45^e anniversaire en 2005, une année qui a marqué à plus d'un titre. En effet, en raison d'un été exceptionnel, le service a connu une saison record de combats de feux de forêt. Ses efforts ont totalisé 3 450 heures de vol en 2005, au Québec, ce qui représente plus du double de la moyenne des cinq saisons précédentes qui était...

Le Président (M. Hamad): ...

M. Gautrin: ...de 1 596 heures de vol. Pensez donc aux hectares de forêt que les interventions du service ont pu préserver.

Afin de rentabiliser ses appareils, le Service aérien les loue aussi, ainsi que les services de ses équipages, à plusieurs provinces, États américains.

Une voix: ...

M. Gautrin: Oui?

Le Président (M. Hamad): On va se mettre en haute vitesse.

M. Gautrin: ...

Le Président (M. Hamad): ...

M. Gautrin: ...

Le Président (M. Hamad): Vous aurez le temps après, M. le ministre.

M. Gauthrin: Ne vous inquiétez pas, je suis capable, quand on me pose une question, de répondre et de continuer ce texte magnifique.

Le Président (M. Hamad): M. le ministre, est-ce qu'il vous en reste beaucoup?

M. Gauthrin: Alors, je vais vous dire, il m'en reste pas mal.

Le Président (M. Hamad): Oui, alors, malheureusement, ça termine là-dessus. Mais il faut quand même, M. le ministre, laisser la place pour les questions.

M. Gauthrin: Alors, je vais laisser la place aux questions.

Le Président (M. Hamad): Votre présentation est tellement détaillée.

M. Gauthrin: Je pourrai certainement intervenir, ne vous inquiétez pas, pour continuer à exposer.

Le Président (M. Hamad): Merci.

Une voix: ...

Le Président (M. Hamad): Avec une présentation très détaillée elle-même, je verrais mal beaucoup de questions. On va voir, là.

Alors, M. le député de Richelieu.

M. Sylvain Simard

M. Simard: M. le Président, je vais prendre avec humour votre remarque et ne considérerai pas que vous venez de... D'abord, M. le Président, d'abord vous saluer, saluer les membres de la commission ce matin, saluer le ministre qui, au-delà de la partisanerie politique et des options qui nous séparent, a toujours été l'un de mes amis, et j'espère être l'un des siens.

M. Gauthrin: ...

M. Simard: Pardon?

M. Gauthrin: On est toujours prêts à vous accueillir.

M. Simard: Nous avons en effet eu le plaisir, au cours de notre vie parlementaire et en dehors de notre vie parlementaire, de débattre à plusieurs occasions, et ce fut toujours des occasions, pour l'un et l'autre, je pense, d'enrichissement mutuel et parfois même de franc plaisir. Pourquoi ne pas aborder les questions graves de façon agréable? Je pense que tout le monde y gagne dans ces circonstances-là.

Je veux saluer les gens qui vous accompagnent immédiatement avec vous évidemment, mais ceux qui sont derrière, dont je connais plusieurs, puisqu'il faut bien le dire d'emblée, les services gouvernementaux tels qu'ils ont été redessinés sont une recomposition de ce qui existait totalement, même pas en partie, totalement au Conseil du trésor. Et j'ai donc eu l'occasion de pouvoir

vérifier, pendant un certain temps, la compétence, la loyauté et l'excellent travail des gens qui sont ici, ce matin. Et ceux que je ne connais pas, je suis certain qu'ils ont été recrutés selon les mêmes critères.

M. le Président, nous allons aborder un vaste sujet qui ne passionne pas tout le monde. On a vu que le député de Chomedey, par exemple, n'était pas passionné par ce sujet-là, ça ne l'intéressait pas. Mais vous et moi savons que c'est très important, les services gouvernementaux, c'est au coeur de l'appareil d'État, et il faut nous assurer que cet appareil d'État fonctionne et fonctionne bien. Le ministre nous a fait... et c'est normal, hein, tous les nouveaux propriétaires font le tour de leur propriété, veulent montrer aux gens les terres dont ils viennent d'hériter, et cette vaste présentation nous a été utile, en tout cas a certainement été utile à ceux et celles qui n'ont pas participé aux débats créant ces organismes au cours des dernières années. Mais il faut cependant nous rappeler, au-delà de l'excellent texte de l'excellent rédacteur du ministère, que la réalité, c'est qu'il s'est fait relativement peu de choses. Il s'est mis des structures en place, il y a des intentions, mais il faut bien admettre que la réorganisation des services gouvernementaux, qui était au coeur de la défunte réingénierie, qui avait été lancée en grande pompe, on s'en souviendra, pendant les premiers mois du mandat actuel du parti libéral, eh bien, cela n'a pas donné jusqu'à maintenant de résultats très probants. Selon la formule bien connue, le cliché maintes fois répété, jusqu'à maintenant la montagne a accouché surtout d'une souris, et je ne suis pas le seul à le penser.

Dans la grande honnêteté qui caractérise le ministre, lui-même affirmait, en conférence de presse, pas il y a... le 6 avril dernier, à un journaliste qui lui avait fait remarquer que les choses n'avançaient pas très rapidement, le ministre a dit: Je suis d'accord avec vous, mais qu'est-ce que vous voulez qu'on fasse? Bien, ce matin, on va voir un peu ensemble qu'est-ce qu'on pourrait faire, hein, on va essayer de faire le tour de ce qu'on pourrait faire de façon à effectivement, au-delà des belles présentations, au-delà de superbes structures, qui en apparence répondent à tous les besoins, voir ce qui peut être fait, ce qui a réellement été fait. Parce que je vais être très honnête — et je pense que ma collègue de Marie-Victorin, qui s'intéresse plus particulièrement aux questions de gouvernement en ligne, va y aller avec la même candeur et la même honnêteté — nous voulons connaître et nous sommes conscients que tout ne peut pas avoir été fait avec des structures qui viennent à peine d'être mises en place. Demander à ces structures de donner plein rendement, alors qu'il a fallu, au cours de la dernière année ou des deux dernières années, d'abord recruter le personnel, évidemment aussi faire des plans d'action, se doter de politiques, savoir un petit peu plus où on va, eh bien, ça prend un certain temps, et ce n'est pas uniquement vrai de l'appareil d'État.

Ceux qui seraient tentés d'ironiser sur la lenteur de la machine gouvernementale, je peux vous dire que des changements structurels importants comme ceux-là prennent du temps. J'en avais d'ailleurs prévenu le ministre au départ. Ce temps, évidemment il a été long, il n'est pas terminé. Il y a encore beaucoup de choses à ajuster. Et à la limite on ne pourra juger de la pertinence et de la valeur des changements que dans quelques années. Ce qu'il faut maintenant essayer de voir, c'est ce qui a été vraiment

décidé, quelles sont les premiers balbutiements, les premières non pas réussites, puisqu'on ne peut pas encore évaluer à ce point, mais au moins les premières tentatives d'arriver à une amélioration de l'efficacité de la machine publique.

Le ministre a très bien décrit les grands blocs: services directs à la population avec Services Québec, ce qu'on appelle en chinois le «back office»; le service à la machine même, tout le soutien technique, logistique à la machine que l'on retrouve aux services partagés; et finalement des organismes qui sont très importants mais de gestion sur lesquels je poserai quelques questions. Je demanderai au président de la SIQ de se joindre à nous à un moment pour répondre à quelques questions. Ce sera relativement court mais quand même assez important.

Parce que, le ministre lui-même l'a fait remarqué tout à l'heure, l'immense majorité des sommes concernées se trouve dans ces services-là. Je regarde mes amis des services aériens, des services gouvernementaux tels qu'ils existaient auparavant, ce sont encore des portefeuilles qui existent, sont là, sont des services... au ministère. Pour ceux qui ne seraient pas familiers avec la machine gouvernementale, depuis de très nombreuses années, mais là de façon réorganisée mais depuis de nombreuses années, ces services gouvernementaux sont... on a essayé de créer des masses critiques, d'arriver à des hauts degrés d'efficacité de façon à ce que les ministères cessent de s'autosuffire et achètent les services fournis centralement pour arriver à de bien meilleurs prix et de meilleurs résultats.

Le gouvernement actuel a jugé que ça n'allait pas encore assez loin et qu'il y avait peut-être encore des ministères qui tentaient ou d'aller à l'extérieur ou avaient une culture interne de ministère qui faisait qu'ils cherchaient constamment à s'autosuffire. En créant les services partagés, on a voulu aller plus loin. On va voir tout à l'heure, jusqu'ici, comment le tour de chapeau du ministre ou des ministres qui se sont succédé a donné de résultats de ce côté-là. Je vous souligne, en passant, qu'effectivement, le ministre l'a souligné tout à l'heure, j'avais les meilleures relations avec le député d'Orford. Il est responsable évidemment de l'essentiel de ce qui s'est fait ou pas fait jusqu'à maintenant, mais les ministres passent, la responsabilité ministérielle se poursuit, et j'interrogerai donc le ministre actuel sur les résultats de la dernière année.

Alors, M. le Président, je suis pour ma part prêt à passer aux questions dans les différents secteurs, mais j'inviterais ma collègue de Marie-Victorin, si elle a quelques remarques préliminaires au début à faire, à bien vouloir vous les communiquer.

● (10 h 10) ●

Le Président (M. Hamad): Madame.

Mme Cécile Vermette

Mme Vermette: Alors, merci, M. le Président. Alors, M. le ministre, ainsi qu'à toute votre équipe, merci de votre collaboration. De toute façon, elle nous a toujours été acquise dans ce domaine-là, parce que, s'il y a un domaine où on peut travailler, en fin de compte, sans trop de partisanerie, parce qu'on est au service de l'ensemble des citoyens, c'est une façon différente de rendre service aux citoyens. Et on sait à quel point les nouvelles technologies peuvent être, à quelques égards, pour certains plutôt une préoccupation qui soulève énormément

d'appréhension, et je pense que ce qui est important, et le questionnaire sera à cet égard, diminuer en fait les appréhensions que peut avoir l'ensemble de la population par rapport à ces nouvelles orientations et ces nouvelles technologies qu'on veut mettre de l'avant pour être aussi à l'avant-garde, de mieux donner un service aux citoyens.

Améliorer la qualité des services aux citoyens, c'est un noble objectif, mais faut-il encore se donner les bons moyens pour y arriver. Et il semblerait que, par ces nouvelles technologies et plus particulièrement par le gouvernement en ligne, on va résoudre énormément de problèmes et que le citoyen aura des réponses beaucoup plus faciles et plus rapides, ce qui n'est pas nécessairement toujours le cas. On a un beau portail bien sûr, mais, une fois qu'on a tous ces renseignements-là, l'interaction entre le citoyen et le gouvernement en ligne ou en fait avec les différents renseignements dont il a besoin n'est pas nécessairement toujours à la hauteur des uns et des autres.

Deuxièmement, constituer un guichet unique de services en ligne, par téléphone, ça veut dire aussi des éléments de sécurité, qu'est-ce qui peut sécuriser en fait une fois qu'on veut avoir — le ministre appelle cela, pour chaque individu, avoir son casier...

M. Gautrin: ...mon nom «cute», mais c'est ce que j'appelle — c'est la page citoyen — le coffre-fort citoyen.

Mme Vermette: Le coffre-fort citoyen, exact.

M. Gautrin: Mais, peut-être si vous avez une suggestion de nom...

Mme Vermette: On entend souvent cette formulation-là.

M. Simard: Il y a des perceurs de coffre-fort.

Mme Vermette: Voilà, exact. Alors, c'est pour ça que la plupart des gens s'interrogent énormément là-dessus. Ça leur fait peur de divulguer autant d'informations, en fin de compte, alors qu'on sait que c'est plus ou moins sécuritaire, en fait tout ce qui touche à l'informatique. Et, en fin de compte, un des objectifs, si je me souviens bien, dans la politique, en fait de développer ou aller de l'avant était de devenir un leader mondial pour les services en ligne. On est loin du compte à l'heure actuelle, quand on regarde comment ça se passe à l'intérieur et des différents pays et notamment au niveau de l'OCDE qui ont fait énormément d'études. On serait vraiment très loin par rapport à certains autres pays dans le monde.

Bon. Alors, et tout ça, ce sera des points qui nous intéressent énormément à discuter et à développer, notamment ce qui concerne que, oui, on est avancés au niveau des avancées technologiques, mais est-ce qu'on est aussi avancés au niveau des avancées au niveau social? Et ça, je pense, c'est un aspect très important et qui, de plus en plus, alors qu'hier on a vu l'annonce faite en ce qui concerne, dans le domaine de la santé, de la carte à puce, ça a réveillé énormément de citoyens et d'organismes communautaires qui se posent énormément de questions là-dessus.

Alors, ce sera autant de questions sur lesquelles nous aurons un échange dans les moments à venir. Je vous remercie.

Le Président (M. Hamad): Alors, je vois, M. le ministre, votre panier de Pâques, ils ont commencé à casser les oeufs tout de suite, en partant.

Discussion générale

On va passer à la période de questions. M. le député de Richelieu.

État d'avancement des services offerts par Services Québec

M. Simard: ...M. le Président. Allons tout de suite dans Services Québec et des questions pour lesquelles je voudrais avoir des réponses assez précises. C'est une structure autonome qui est dirigée par un conseil d'administration.

Est-ce que des ministères ou des organismes gouvernementaux ont fait preuve de résistance quant à l'intégration d'une partie de leurs services de première ligne à une entité externe autonome? On se rappelle qu'initialement Services Québec a repris la structure en place de Communication-Québec. Lorsque le projet de loi créant Services Québec a été adopté en 2004, le gouvernement devait rapidement bonifier l'offre de service de Communication-Québec. Quel est l'état d'avancement? Je rappelle qu'au mois de septembre prochain... Plutôt, je vous demande à ce moment-ci: En septembre prochain, quels seront les services offerts par Services Québec qui n'étaient pas offerts par Communication-Québec? Moi, je peux vous dire tout de suite, là, que vous parliez vous-même, il y a quelques semaines, d'un panier très modeste de services actuellement offerts. Où en sommes-nous? Où en serons-nous dans trois ou quatre mois?

Le Président (M. Hamad): M. le ministre.

M. Gauthrin: Alors, je vais essayer de vous répondre, d'abord de vous souhaiter aussi un joyeux anniversaire, M. le député de Richelieu. Je ne pourrais pas manquer de vous offrir mes meilleurs voeux. À l'âge vénérable qui est le nôtre, on peut encore s'offrir des voeux d'anniversaire.

M. Simard: Parlez pour vous.

M. Gauthrin: Oui, mais vous n'êtes pas tellement loin derrière. Ceci étant dit, pour répondre plus sérieusement, Services Québec, comme vous l'avez dit, c'est basé d'abord sur la structure de Communication-Québec.

Il a rajouté aussi la possibilité d'accès aux registres actuellement qui sont dans les bureaux de publication des droits, c'est-à-dire les registres fonciers, et c'est le premier transfert en quelque sorte d'information qui peut être en plus dans Services Québec. Deuxièmement, vous avez eu une entente avec la Société d'assurance automobile du Québec pour reprendre, à l'intérieur de Services Québec, un certain nombre des services qui sont et qui étaient offerts traditionnellement par la SAAQ. En fin de compte, Services Québec veut aussi... Parce qu'il faut bien comprendre que dans la stratégie — je réponds implicitement actuellement à l'interrogation que ma collègue de Marie-Victorin a soulevée — toute stratégie de gouvernement en ligne se veut être aussi évidemment

un accès à l'information gouvernementale et aux services gouvernementaux en utilisant l'Internet, mais il faut toujours qu'on soit conscients qu'il y aura, parmi nos concitoyens, des gens qui n'utiliseront pas Internet, qui ne peuvent pas, qui ne veulent pas et qui ne le feront pas. Donc, il est aussi de répartir, sur l'ensemble du territoire, des points de services où les gens qui voudront consulter le portail, qui voudront avoir accès à l'ensemble soit du portail gouvernemental soit du portail entreprises, pourront aller à un endroit qui est un guichet et de pouvoir avoir accès à l'ensemble des services qui sont développés sur le portail.

On aura la chance de pouvoir revenir après sur les questions de sécurité parce que je pense que c'est des questions qui sont aussi importantes.

En dernier lieu, la question que vous me soulevez: Où en sont à l'heure actuelle les négociations pour transférer, en quelque sorte?, je vais reprendre l'image que j'avais au début: une fois qu'on a donc créé ce panier, quels sont les services, les petits oeufs qu'on va mettre à l'intérieur du panier? Pour ça, je passerai la parole à la présidente-directrice générale de Services Québec pour faire état, à l'heure actuelle, de l'état des négociations, parce que, vous comprenez bien, M. le député de Richelieu, il est un train de négociations qui sont en cours pour transférer les services...

Le Président (M. Hamad): Alors, il y a un consentement, et je demanderais à Mme Martel-Vaillancourt...

M. Gauthrin: ...merci.

Le Président (M. Hamad): ...je demanderais à Mme Martel-Vaillancourt de se présenter.

● (10 h 20) ●

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Francine Martel-Vaillancourt, présidente-directrice générale de Services Québec. En ce qui a trait au panier de services, je peux vous dire qu'à votre première question, par rapport à la collaboration des ministères et organismes, on a une très bonne collaboration des ministères et organismes, mais vous comprendrez que, pour bâtir, définir ce qu'est la première ligne qui doit s'en venir avec Services Québec, il faut s'asseoir avec chacun des ministères parce qu'il y a des lois constitutives, il y a des opérations qui font en sorte qu'on ne peut pas y aller de façon unilatérale et décréter que tel service s'en vient chez nous et tel autre s'en vient chez nous.

Donc, il faut faire l'exercice de s'asseoir avec chacun d'eux pour définir ce qui doit s'en venir. Ce sur quoi nous travaillons dans le moment? Avec le ministère de la Justice et le ministère du Revenu, sur les grands registres, de façon à transférer la première ligne à Services Québec. On a des discussions qui sont en cours avec certains ministères comme le ministère de la Santé, certaines régies comme la Régie du logement, la Régie du bâtiment. On a Emploi et Solidarité sociale pour lequel on a des discussions qui sont en cours. Alors, il y a plusieurs ministères avec qui nous transigeons directement pour définir la première ligne.

Ce qu'il est important de dire aussi, c'est que, d'ici quelques mois, on a aussi en parallèle un travail qui consiste à définir l'ensemble des services de l'ensemble

de la fonction publique qui sont de première ligne et qui ont un potentiel pour s'en venir à Services Québec. Alors, on travaille à la fois sur des négociations sectorielles précises et on travaille également en même temps, en parallèle, à définir l'ensemble du panier de services qui devrait s'en venir à Services Québec.

Bon. Au chapitre des nouveaux services, il y a évidemment la Société d'assurance automobile, comme M. Gauthrin le disait, le Bureau de publicité des droits, où les négociations sont très avancées parce qu'on s'est entendus sur le déploiement territorial et par conséquent sur les services qui devraient être pris en charge par Services Québec. Donc ça, c'est des discussions qui sont beaucoup plus avancées.

Alors, je dirais que les prochains mois seront majeurs quant à la définition des différentes composantes qui seront incluses au panier de services de Services Québec.

Le Président (M. Hamad): Merci. M. le député de Richelieu.

M. Simard: Avant de reposer d'autres questions, et j'en ai plusieurs, permettez-moi de marquer ici un premier point, là, de déception, hein? Ce que Mme Martel-Vaillancourt nous dit, c'est simplement qu'elle nous redit ce que le ministre nous a dit: le seul domaine où il y a eu une entente — et je vais en parler tout à l'heure pour bien démontrer à quel point ce n'est pas une grande avancée pour les Québécois — là, c'est pour l'instant la SAAQ. Si je comprends bien, il y a négociation à peu près avec tout le monde, mais, des résultats, je n'en vois pas encore beaucoup. L'exemple qui est toujours rapporté, c'est celui de la SAAQ.

Parlons-en, de la SAAQ. Est-ce que vous allez parfois dans les bureaux de la Société automobile du Québec à travers le Québec? Moi, j'ai eu l'occasion d'y aller parce que — plusieurs d'entre vous, ça doit être le même cas — mes enfants ont passé, ces dernières années, leurs permis de conduire, et on les accompagne. Je me souviens même d'un... Ce n'est pas facile.

Une voix: ...

Bilan de l'entente conclue entre Services Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec

M. Simard: Au péril de nos vies, voilà, on y va. Et, s'il y a un endroit, dans l'administration québécoise, qui est engorgé, où on attend, où il y a une hyperactivité, c'est bien dans ces centres-là. Là, vous venez de dire qu'on va rendre disponibles ou c'est déjà fait, on rend disponibles, dans ces centres, des ordinateurs, des bornes interactives, des lieux où on peut avoir accès aux services gouvernementaux. Moi, si vous m'aviez demandé en tout cas ce que j'en pense, à première vue, à moins que je me trompe vraiment et que les centres où je suis allé ne soient pas représentatifs, c'est la dernière place où je demanderais à des citoyens de venir pour avoir accès à des services supplémentaires, d'autant plus qu'on me dit qu'il n'y a pas de personnel supplémentaire, et ce sont vraiment des services en ligne qui sont offerts sur place.

Moi, je voudrais, d'ores et déjà, demander au ministre là-dessus et à la présidente d'avoir un premier

état de situation, hein? Est-ce qu'il y a eu des résultats? Est-ce qu'on peut, d'ores et déjà, dire que c'est un succès ou est-ce qu'on n'a pas ici, devant le fait... personne ne semble avoir recours à Services Québec? On parlera tout à l'heure des CLE qui étaient le premier objectif. Je me souviens de la ministre qui, à l'époque, disait: Les CLE, les services de première ligne, ça va passer par nous. Et bien, devant le fait qu'il n'y a pas de client, on s'est rabattu sur la SAAQ ou dans des bureaux hyper-occupés, en général surchargés, sans mettre de personnel supplémentaire.

La députée, tout à l'heure, de Marie-Victorin parlait de l'aspect social. Est-ce que vous pensez que des personnes âgées vont aller dans ces lieux-là, pour avoir accès à des services gouvernementaux, par elles-mêmes? Et, même de ça, tous ceux qui ont des difficultés déjà de rapport avec l'Etat, ce n'est certainement l'endroit qu'ils vont choisir pour tenter d'améliorer leur premier contact avec l'Etat ou le règlement de leur dossier.

Alors, M. le ministre, là-dessus, là, je voudrais que vous me fassiez un premier bilan de cette entente avec la SAAQ et me commentiez un peu sur mon impression, d'ailleurs que vous partagez, hein? Vous avez dit le 6 avril: Je suis d'accord avec vous que la panier de services à l'intérieur de Services Québec est encore relativement modeste. C'est «the understatement of the year», hein, c'est plus que modeste.

Le Président (M. Hamad): M. le ministre.

M. Gauthrin: Alors, je vais vous répondre parce que vous avez deux éléments de questionnement. Vous avez un élément de questionnement qui est le déploiement du réseau et, deuxièmement, du panier de services.

Vous comprenez bien que vous ne pouvez pas augmenter le panier de services si vous n'avez pas déployé un réseau. Ça, je comprends bien. C'est encore la question d'avoir un panier et pour en mettre, des oeufs, dedans. Je ne pourrais mettre des services dans un panier qui n'existe pas et qui est purement virtuel. Donc, la première question, c'était de déployer un réseau.

Quels sont les réseaux, c'est-à-dire quelles sont les présences, qu'il y a, du gouvernement sur le terrain? On a intégré deux réseaux: des bureaux de publication des droits, qui étaient relativement peu connus mais enfin qui existent quand même sur le territoire, et le réseau des centres de services de la SAAQ. Vous avez en partie raison, et je ne le conteste pas parce que, moi aussi, j'ai pris la peine de visiter des bureaux de la SAAQ. C'est vrai qu'il va probablement y avoir une réorganisation et de faire en sorte que ces employés, des employés, qu'ils deviennent multifonctionnels, c'est-à-dire être en mesure de donner l'ensemble des services d'information et non plus d'avoir des services d'information strictement uniquement liés à l'assurance automobile. Mais ça, c'est le défi du guichet unique. Le défi du guichet unique, c'est de faire en sorte d'avoir des employés qui soient multifonctionnels. Et le grand défi, à l'heure actuelle, de Services Québec, que vous n'avez pas abordé mais que je peux vous dire qu'il est celui qu'on fera, c'est de faire en sorte que la formation du personnel et des gens qui seront appelés à travailler à l'intérieur de ces centres-là soient des gens qui deviennent des gens multifonctionnels.

Maintenant, qu'il y ait, à l'intérieur des centres, à l'heure actuelle, parfois de l'engorgement, ça, c'est une question qu'il va falloir s'assurer qu'il puisse y avoir une meilleure organisation, une meilleure structuration. Mais, à partir du moment où on intègre trois réseaux — le réseau de Communication-Québec, le réseau à l'heure actuelle des bureaux de publication des droits, et le réseau des centres de Services Québec — c'est pour avoir une meilleure présence sur le territoire québécois et c'est ça qu'on est en train de faire. Une fois que cette présence est faite, là, à ce moment-là, il y aura lieu d'augmenter le panier de services, et ce qu'on fait actuellement. Et je souhaite que, dans le prochain débat qu'on aura ici — et je suis prêt même à vous offrir de vous informer régulièrement sur l'évolution — une fois qu'on a créé ce panier en quelque sorte, c'est-à-dire pas le panier de services, mais enfin le réseau, la présence — c'est-à-dire je reprends l'image du panier de Pâques, en quelque sorte — une fois qu'il y a ce panier, il s'agit maintenant de s'assurer qu'il y a des ententes avec chacun des ministères et organismes pour définir réellement quels sont les services de première ligne qui sont transférés à Services Québec.

Et, périodiquement, moi, je suis prêt, si ça vous chante et si ça vous sied ou ça sied les membres de la commission, de pouvoir informer la commission régulièrement de l'évolution des ententes à l'intérieur du déploiement de Services Québec. Mais comprenez bien, il faut bien qu'on comprenne une chose: on ne peut pas faire à la fois, du même jour, transférer des services à quelque chose qui n'existait pas. Donc, on commence par créer le réseau. Une fois que le réseau est créé, là maintenant on y transfère un ensemble de services. Il faut savoir et aller; b vient après a. Donc, on a commencé a et puis après on va faire b. Je ne sais pas si Mme la présidente veut rajouter quelque chose.

● (10 h 30) ●

M. Simard: C'est bien dit, mais ça pose de vrais problèmes, parce qu'en fait, là, et vous êtes conscient que cette première expérience de la SAAQ est sous observation de tous les autres ministères. Ce réseau, que vous tentez de créer pour augmenter votre panier de services, ce réseau, il est sous observation parce qu'avant de vous confier d'autres mandats ou avant de mettre d'autres oeufs dans la panier, les gens regardent comment cette première expérience va fonctionner.

Et, moi, je vous assure qu'en tout cas, moi, je suis très étonné que vous ayez choisi des services déjà surchargés comme guichet unique. À moins que vous me disiez que la SAAQ est en phase de réorganisation, qu'elle rajoute du personnel, qu'elle a fait de la formation de façon à ce que son personnel soit capable de donner des renseignements dans toutes sortes de domaines, pour l'instant ce que je constate sur le terrain, c'est que ce sont des bureaux hyperchargés.

D'ailleurs, la SAAQ, dans certaines régions, tente de se départir d'une partie de ses responsabilités. Vous le savez, il y a de la sous-traitance qui se fait parce qu'il y a engorgement des services, on n'arrive plus, à certaines saisons, à faire face à toutes les demandes, notamment pour tout ce qui concerne les transactions automobiles et la question des permis de conduire. Le résultat, c'est qu'il me semble que la première expérience d'extension du réseau que vous avez décidée risque bien davantage de décourager les ministères et organismes à avoir recours

à votre réseau plutôt que de s'y joindre. Moi, je ne sais pas, là, je ne connais pas les dates où vous... commencé, je ne sais pas s'il est trop tôt pour en tirer quelque bilan que ce soit de votre part, mais, vu de la part d'un observateur extérieur, là, je vous le dis franchement, lundi matin dernier, à Gatineau, je n'aurais pas voulu aller demander un service là à un fonctionnaire qui déjà savait que jusqu'à midi il était surchargé, ils étaient tous surchargés par des demandes.

Et je demande à mes collègues de le vérifier dans leur propre circonscription, ils vont s'apercevoir que ce sont des services extrêmement en demande avec un nombre de fonctionnaires très réduit et que c'est à peu près le pire endroit où je demanderais de donner des services supplémentaires.

M. Gauthier: Écoutez, pour répondre à votre question, on va voir la preuve, là, parce qu'on commence et on déploie actuellement le réseau. On a annoncé le déploiement du réseau début avril. Je vous invite, d'ici un an, à faire le bilan avec nous de ce déploiement et je vais demander peut-être à la présidente de Services Québec d'explicitier pourquoi le choix du réseau de la SAAQ en matière de déploiement de Services Québec.

Le Président (M. Hamad): ...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Quand on a réfléchi au déploiement territorial, ce qu'on voulait trouver, c'est un réseau qui avait...

Une voix: ...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Excusez. Alors, Francine Martel-Vaillancourt. Excusez-moi.

Une voix: ...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ah. Est-ce que ça va comme ça?

Le Président (M. Hamad): ...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Alors, ce qu'on recherchait, c'était un réseau qui était bien déployé sur le territoire, pour lequel il y avait un fort accès, une grande clientèle, un réseau qui était bien structuré, qui possédait des infrastructures solides, qui nous permettait d'enrichir éventuellement le panier de services parce que ses services étaient développés et ils permettraient de prendre de nouvelles activités. Ils avaient les infrastructures nécessaires, et le réseau de la SAAQ était évidemment le meilleur réseau qui était positionné sur le territoire.

Je peux vous dire que, quand on fait les discussions avec les ministères et les organismes en vue de compléter le panier de services, pour les ministères c'est une très bonne nouvelle que le réseau de la SAAQ soit un réseau de base parce que c'est un réseau qui est bien et c'est un réseau qui est solide sur le territoire. L'autre élément que je voudrais vous amener, c'est, quand on va négocier avec les ministères et les organismes, la prise en charge de responsabilités. Il y a aussi un transfert des ressources qui accompagne cette prise en charge de responsabilités.

Donc, ce n'est pas les ressources de la SAAQ, dans les centres de services, qui vont assumer, en plus de leurs responsabilités actuelles, l'ensemble des autres responsabilités.

Donc, on crée un bassin beaucoup plus important sur le point de services, qui nous donne plus de marge de manoeuvre par rapport à la dispensation des services. Donc, tout cet ajout-là va créer une marge suffisante pour être capables de donner une bonne qualité de services.

Le Président (M. Hamad): ...

M. Simard: ...je bois les paroles de la Mme la présidente avec grand plaisir, c'est de la musique à mes oreilles. C'est donc dire qu'il y aura des ressources. On ne peut pas imaginer que ça puisse fonctionner sans qu'une ou deux personnes soient là, dans ces locaux qui existent effectivement. Il doit y avoir, quoi, 80 points de services à travers le Québec?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Il y a 43 centres de services.

M. Simard: Combien?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): 43 centres de services.

M. Simard: 43 centres de services, donc ça couvre l'ensemble du territoire québécois. Il y a des locaux, on les connaît. Il y a des guichets de réception. C'est relativement bien organisé, ces bureaux-là, mais, je vous le dis, et, vous-mêmes, vous venez de m'ouvrir là-dessus, puisque vous rendez des services à des ministères, c'est donc des déplacements. Normalement, vous ne créez pas des besoins nouveaux, vous prenez des services qui étaient rendus par des ministères, des services de première ligne, et vous les rendez. Je m'attends donc à ce que vous ayez, dans chacun des ces points de services, une ou deux personnes bien formées qui sont capables de donner les informations aux citoyens, les débrouiller.

Mais je vous dis qu'aujourd'hui, là, ce qui est fait, là, ce qui m'est apparu, là, c'est que c'est le même personnel qui était déjà en place, qui ne sait pas trop, trop de quoi il est question, qui n'a pas de formation encore spécifique et qui est déjà surtout débordé par les besoins propres de la SAAQ. Alors, moi, je prends bonne note de ce que vous me dites là. Je suis d'accord avec vous, tout est question de personnel. Il faut que les ressources qui sont dégagées, parce que ces services seront dorénavant assumés en première ligne par ces points de services, il faut que ces ressources dégagées se retrouvent effectivement dans ces points de services. Il ne s'agit pas d'alourdir l'État, il s'agit de déplacer là où sont les citoyens. Mais pour l'instant je n'observe pas ça, ce n'est pas ce que j'ai constaté. Et j'espère que, lorsqu'on se reverra, ce sera fait.

Combien il y a eu d'ETC transférés jusqu'à maintenant?

Le Président (M. Hamad): ...parce que le temps est complété.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): On commence. M. Gauthrin a annoncé le déploiement le

6 avril. Donc, les transferts d'effectifs ne sont pas encore effectués.

M. Gauthrin: M. le Président, peut-être pour clarifier les interrogations de mon collègue de Richelieu, je pourrais peut-être déposer ici, disons, l'échéancier dans lequel petit à petit les centres de services et les points de transfert des bureaux de publicité des droits vont être progressivement absorbés et intégrés au réseau de Services Québec. Est-ce que ce serait un intérêt pour la commission? J'en ai fait 15 copies pour éviter que vous en ayez... Est-ce que, M. le Président, vous acceptez que je puisse le déposer?

Document déposé

Le Président (M. Hamad): Oui, oui.

Contrats octroyés à R3D Information et Technologie

M. Simard: ...on fait des crédits, et le député de Verdun et actuel ministre a été longtemps dans l'opposition et il avait une petite spécialité, ses questions de dernière minute. Alors, on va finir le bloc par une petite question au député de Verdun et à la manière du député de Verdun.

M. le ministre, M. le Président, est-ce que le ministre pourrait nous dire, nous parler un petit peu de ces contrats de service-conseil et soutien à l'analyse financière du projet de plan d'affaires de Services Québec, contrats qui sont à la limite, hein, 24 900 \$. Vous savez pourquoi, hein? Ça permet d'aller en bas de 25 000 \$. Mais on en fait plusieurs. C'est une pratique que vous avez dénoncée des centaines de fois. C'est donc dire...

M. Gauthrin: Des milliers de fois.

M. Simard: ... — des milliers de fois, c'est donc dire — qu'elle perdure. Je ne dis pas que vous l'avez inventée, mais elle perdure. Donc, vous avez pour R3D Information et Technologie, des gens de Verdun, je pense, aussi que vous devez connaître, M. le député de Verdun...

M. Gauthrin: Ah, vous savez...

M. Simard: ...des gens de R3D Information et Technologie qui ont eu des contrats de 24 900 \$... 16 300 \$. Est-ce qu'on peut savoir ce qu'ils ont fait, ce qu'ils ont l'intention de faire et s'ils sont heureux.

M. Gauthrin: Alors, je vous remercie, M. le député de Richelieu. Je vois que vous fonctionnez comme un bon élève. Vous avez appris, vous avez bien appris, monsieur, mes techniques de crédits que j'ai utilisées bien des fois. Je passerai la parole à la présidente de Services Québec pour être en mesure de vous répondre adéquatement.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ces contrats ont été donnés sur des objets bien particuliers. Je peux vous les expliquer un par derrière l'autre. Le premier, c'est le soutien à l'analyse financière du projet de plan d'affaires. Évidemment, il a fallu rédiger un plan d'affaires pour la mise en oeuvre de Services Québec et il y avait toutes sortes d'analyses. Services Québec est

une organisation qui est en construction et en développement, et donc on a été, je dirais, en dotation en cours d'année, au cours de la dernière année. Et il y a des travaux qu'il a fallu faire alors qu'on n'avait pas complété la dotation, notamment certaines analyses financières, et R3D a été en conseil spécifique, pendant une période bien spécifique, pour nous aider dans les analyses financières, pour faire le plan d'affaires.

Dans le deuxième et toujours dans la perspective où on est une organisation en construction, il a fallu définir tous les mécanismes de coordination à l'intérieur de l'organisation. C'est un mandat qui est très ponctuel, c'est-à-dire qu'il y a un début et il y a une fin pour lesquels ce n'est pas une ressource permanente qui peut nous fournir, qui va être là puis qui va travailler là-dessus pendant des années. Ça se fait pour un temps bien précis. Donc, c'est pour ça qu'on a... et R3D sont des experts en cette matière, alors c'est pour ça qu'on leur a demandé de venir nous aider.

C'est des mandats très courts. Le dernier, c'est de la formation en gestion de projet. On gère le développement de Services Québec en découplant notre développement en de multiples projets. Donc, on a formé nos directeurs de projet, nos coordonnateurs qui vont travailler dans la gestion de projet pour qu'ils soient performants, efficaces dans tout l'exercice qu'ils vont avoir à faire au cours des prochaines années. Donc, c'était vraiment de la formation pour des personnes précises.

Alors, c'étaient des mandats très ponctuels, qui ne risquaient pas de revenir à plusieurs reprises dans le temps, pour des finalités spécifiques pour lesquelles on n'avait pas l'expertise à l'interne.

● (10 h 40) ●

M. Simard: ...M. le Président, que le seul avantage de cette situation, c'est de ne pas avoir eu besoin d'aller en appel d'offres, hein? C'est tellement clair, c'est tellement évident, là, c'est transparent. Ça a le mérite de la transparence, hein? Pour un même contrat, on l'a saucissonné de façon à ne pas avoir besoin d'aller en appel d'offres.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Non. Est-ce que je peux répondre? Excusez-moi.

Le Président (M. Hamad): ...

M. Simard: C'est un hasard si vous étiez à 24 900 \$. Vous êtes en train de me dire ça.

Le Président (M. Hamad): ...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): ...la façon dont ça a été travaillé, on avait un bien livrable, précis, à fournir. C'est un bien livrable pour lequel la firme s'engageait de le faire dans un temps, un temps précis avec leurs tarifs précis. Donc, ça donnait, oui, 24 900 \$, mais ce n'est pas un fractionnement de contrat, ça, je peux vous en assurer. C'est des domaines bien spécifiques.

Le Président (M. Hamad): M. le ministre, pour...

M. Gauthrin: ...

M. Simard: Le hasard.

M. Gauthrin: ...eu ces hasards, vous avez tellement rencontré...

Une voix: Je sais les reconnaître quand je les vois, M. le ministre.

M. Gauthrin: Parce que vous les avez pratiqués tellement souvent.

Le Président (M. Hamad): M. le ministre, votre document que vous avez déposé juste pour l'information de mes collègues, le titre, là, Déploiement régional de Services Québec avec les réseaux de la SAAQ — on sait c'est quoi — et des BPD.

M. Gauthrin: C'est, M. le Président, les bureaux de publicité des droits qui...

Le Président (M. Hamad): Ah, le bureau de publicité.

M. Gauthrin: ...sont un réseau qui dépendait du ministère des Ressources naturelles et de la Faune, que, je suis sûr, que vous avez très bien connu.

Le Président (M. Hamad): O.K., merci. Alors là, la période de questions pour la partie ministérielle. M. le député de Marguerite-D'Youville.

Stratégie de déploiement de Services Québec

M. Moreau: Merci, M. le Président. Alors, je ne veux pas être en reste, je vais également souhaiter un joyeux anniversaire au député de Richelieu que je retrouve à la Commission des finances publiques, après l'avoir quitté à la Commission des institutions, et lui dire que ce n'est pas parce qu'il vieillit de un an qu'il change ses habitudes.

Et j'ai bien reconnu, dans sa façon de s'adresser au ministre et de poser des questions, le parlementaire expérimenté qu'il est, mais ce qu'il essayait de faire ressortir, et je poursuis sur Services Québec, ce qu'il essayait de faire ressortir, c'est qu'il s'était fait bien peu de choses, et il tentait de prendre appui sur une déclaration du ministre. Moi, je connais le député de Verdun et le ministre comme étant un homme de grandes actions, et c'est sans doute sa fougue qui lui a fait sortir cette réponse-là, parce qu'effectivement, lorsqu'on regarde ce qui s'est fait, on peut dire, M. le ministre, et c'est la question que je vous pose, qu'il y a deux éléments qui doivent retenir notre attention: le premier, c'est qu'on fait les choses dans l'ordre et non dans le désordre; et le deuxième, c'est que, oui, on est à l'étape de l'amorce et donc on peut dire, compte tenu de tout ce que l'on pourra faire de Services Québec, qu'il ne s'est pas encore fait toutes les choses mais qu'il y en a encore beaucoup à faire, mais qu'il s'en est fait déjà beaucoup si on se compare avec ce qui existe dans la mise en place de services semblables ailleurs au Canada et en particulier chez nos voisins du Nouveau-Brunswick sur qui on s'inspire, sur le modèle desquels on s'inspire largement.

Alors, je sais que le député de Richelieu est habitué à un autre mode de fonctionnement, notamment de mettre la charrue devant les boeufs. On a un bel exemple avec GIREs, où là on a essayé de tout faire en même temps, on a essayé de tout faire très gros, en partant, et on a dû

un peu ravalé le morceau, d'ailleurs qui est assez difficile à digérer. Quand on prend les bouchées trop grosses, généralement ça crée des problèmes de digestion, et c'est ce qu'on voit avec GIREs.

Ici, on travaille dans l'ordre. Alors, je comprends que, dans un premier temps, Services Québec, c'est d'abord la mise en place d'une structure, et la première ligne de questions serait précisément sur cette structure. J'ai pris note du document, que vous avez déposé, sur le déploiement régional de Services Québec d'abord sur les bureaux de la SAAQ, au Bureau de la publicité des droits et la structure de Communication-Québec.

J'aimerais d'abord que vous m'indiquiez: À l'égard du déploiement, au niveau de la structure, est-ce qu'on peut dire que ces éléments de déploiement sont complétés? Sinon, parce que, là, je vois qu'on a des objectifs pour 2007, mais, en termes de structure, est-ce qu'il y a d'autres éléments que Communication-Québec, le Bureau de la publicité des droits et la SAAQ sur lesquels la structure reposerait à l'ultime limite?

M. Gauthrin: Pour l'instant, la structure va reposer essentiellement sur l'intégration de ces trois réseaux. Dans le document qui a été déposé devant vous, dont malheureusement je n'ai plus copie, vous avez progressivement, en termes de dates — il y en a une copie ici, merci — vous voyez les périodes dans lesquelles on va intégrer. C'est-à-dire, si je regarde à l'heure actuelle, on va, d'ici le mois de juillet... de transformer les cinq bureaux de publicité des droits en bureaux de Services Québec, et après ça va se faire progressivement.

À l'automne, on va donc intégrer quatre centres de la société, de la SAAQ, et 16 points de publicité des droits dans le réseau, et vous voyez après que progressivement le réseau va s'étendre jusqu'à la fin de 2007 où, à la fin de 2007, on aura à peu près réussi à avoir 43 centres de services et 44 points de services. On utilise deux notions différentes entre centres de services et points de services, parce que les points de services, c'est-à-dire d'intégration du réseau au Bureau de la publicité des droits, ne donneront pas les services de la SAAQ, du moins dans un premier temps. Alors, le document que j'ai déposé ici vous donne la manière dont ça va se faire progressivement. Pourquoi le faire progressivement? Pour éviter, comme vous l'avez très justement fait remarquer dans votre point de vue, de prendre un morceau trop gros et qui fait en sorte qu'on ne soit pas en mesure d'atteindre les objectifs souhaités. Il faut, vous le comprenez bien, former le personnel, être en mesure que du personnel qui jusqu'à maintenant fonctionnait sur une dimension unidimensionnelle, c'est-à-dire donner le service soit pour la Société de l'assurance automobile du Québec soit pour les bureaux de publicité des droits, soit maintenant des gens qui sont polyvalents.

C'est quelque chose qui va se faire progressivement, un douceur, mais, au terme de l'exercice, on aura réussi à faire en sorte que, sur le réseau, sur le Québec, il y aura 83 points de services qui donneront les services de Services Québec à l'heure actuelle.

Comparaison entre Services Québec et Services Nouveau-Brunswick

M. Moreau: Merci, M. le ministre. Maintenant, deux éléments. Il n'y a rien de pire, à l'étude des crédits,

que de laisser les gens sur l'impression, surtout celle créée par les préambules des questions de l'opposition.

D'abord, j'ai eu également la même expérience que le député de Richelieu lorsque je suis allé, au bureau de la SAAQ, pour le permis de conduire de ma plus vieille et je dois dire que tout s'est très bien passé, et, à l'intérieur d'un délai de 15 minutes, nous étions ressortis et on avait le bonheur de circuler encore ensemble, elle et moi, et c'est plutôt là que ma vie a été mise en péril et non pas à l'intérieur du bureau de la SAAQ. Alors, premier élément.

Deuxième élément, sur la question de la rapidité avec laquelle...

Une voix: ...

M. Moreau: Pas du tout. Pas du tout, non, non. J'adore mes filles, mais je dois dire qu'en apprentissage il faut aller étape par étape, je le constate. J'étais probablement comme ça moi-même quand j'ai commencé, remarquez bien, là. Ce n'est pas une remarque qui est basée sur les genres.

Une voix: ...

M. Moreau: C'est dans les gênes, voilà. La deuxième étape, qui pourrait nous laisser sur une mauvaise impression, M. le ministre, c'est la rapidité du déploiement. Bon. On sait qu'en fait, je dirais, notre voisin pris en exemple, je pense, au niveau de Services Québec, c'est l'exemple de mise en place de Services Nouveau-Brunswick. Et j'ai eu l'occasion de lire, dans les notes, un peu l'expérience qui a été mise sur pied au Nouveau-Brunswick et la chronologie de la mise en place de Services Nouveau-Brunswick et j'aimerais, pour le bénéfice de ceux qui nous écoutent, que vous nous parliez de ça, parce qu'il y a un vieil adage qui dit: Parfois, quand on se regarde, on se désole, mais, quand on se compare, on se console. Et est-ce qu'on peut dire que l'expérience de Services Nouveau-Brunswick a été faite du jour au lendemain?

Et sinon, expliquez-nous un peu la façon dont on s'y est pris et comment les travaux que nous menons se comparent à ce qui s'est fait ailleurs.

● (10 h 50) ●

M. Gauthrin: O.K. Alors, Services Nouveau-Brunswick maintenant a un historique de neuf ans à peu près, a commencé avec des services relativement modestes.

Services Nouveau-Brunswick a commencé, parce que vous savez que les droits fonciers, au Nouveau-Brunswick, sont payés à la province et ne sont pas payés au niveau municipal, a commencé par gérer en quelque sorte les droits fonciers et donner accès aux cadastres. C'étaient les registres fonciers et la possibilité de payer ce qu'on appelle ces taxes municipales en quelque sorte dans les guichets de Services Nouveau-Brunswick. Petit à petit, ils se sont étendus aussi à l'émission des principaux permis, y compris — donc, un peu comme nous le faisons ici — vers l'émission des permis de conduire et des différents permis de chasse et de pêche, et aujourd'hui les Services Nouveau-Brunswick offrent 260 services différents soit en intégrant des services qui étaient donnés au niveau municipal ou des services au niveau provincial. L'importance qu'il est de voir dans le déploiement de SNB, ça a été qu'ils y ont été étape par

étape, c'est-à-dire petit pas par petit pas, au niveau de l'augmentation du panier de services et du déploiement du réseau de SNB sur un territoire qui est, bon, concentré de manière différente, hein? Le Nouveau-Brunswick a un territoire en pourtour, et le centre est à peu près vide, hein, puis après il y a un territoire, l'importance du territoire le long de la mer et le long de la rivière Saint-Jean.

On suit aussi une stratégie de déploiement qui est à peu près analogue, c'est-à-dire on commence à voir d'abord déployer le réseau. Le réseau, on le déploie autour, comme vous l'avez remarqué, autour de deux éléments, les registres fonciers, c'est-à-dire le Bureau de publicité des droits, et le réseau des centres de services de la SAAQ, et on va être en mesure aussi de pouvoir donner ces premiers services et après d'augmenter progressivement les services qui vont être donnés par Services Québec.

Je dois dire qu'aussi, dans la stratégie de déploiement de Services Québec, on a l'importance de mettre des bornes, c'est-à-dire: Qu'est-ce que ça va être, des bornes? C'est-à-dire que Services Québec va donner un service au guichet mais se veut aussi de donner des services, accès, disons, aux services Internet pour les personnes qui n'ont pas accès chez eux ou une chance d'avoir accès à Internet ou qui n'ont pas d'accompagnement nécessaire pour aller sur Internet. Donc, la stratégie, qui est donc au niveau projet actuellement, de ce déploiement de Services Québec, c'est de pouvoir aussi déployer des bornes. Qu'est-ce que c'est qu'une borne? Une borne, ça va être un écran tactile qui va donner accès donc au réseau, au portail gouvernemental, à la possibilité d'avoir l'ensemble des services qu'ils vont déployer dans le cadre du projet de gouvernement en ligne, avec l'accompagnement téléphonique, si possible, intégré à la borne — parce qu'il faut qu'on pense que, s'il y a trop de choses, le matériel peut disparaître assez rapidement, et particulièrement dans les milieux urbains — qui pourront être répartis dans les milieux urbains, auprès des mairies d'arrondissement, par exemple, dans Montréal, dans les centres communautaires, etc.

Le projet consisterait aussi de pouvoir déployer 150 bornes au départ, dans le territoire. Il existe actuellement un projet pilote qui va se faire pour tester en quelque sorte les bornes, et ce projet pilote doit avoir lieu dans deux endroits: dans la région du Saguenay—Lac-Saint-Jean, à l'Université du Québec à Chicoutimi, c'est-à-dire à Saguenay maintenant; et au cégep de Jonquière. Je ne sais pas si on s'appelle encore le cégep de Jonquière ou le cégep de Saguenay, mais enfin au cégep de Jonquière, à ce moment-là.

Donc, voyez-vous, parallèlement au déploiement actuellement du réseau de guichets, on va déployer, à ce moment-là, des bornes qui pourront donner accès au portail Internet du gouvernement avec accompagnement téléphonique.

Donc, ce qui me laisse à penser aussi, puisque vous avez posé la question... Je n'ai plus de temps? Pour une autre question?

M. Moreau: Ah, oui, oui. Non, ça va.

Une voix: ...

M. Gauthrin: Alors, attendez. La présidente veut rajouter une question — plutôt que je lise votre texte,

vous pouvez passer la parole à la présidente — sur le Nouveau-Brunswick, puis je reviendrai après sur le téléphone.

Le Président (M. Hamad): On va essayer un petit peu de condenser les réponses.

M. Gauthrin: Très bien. Alors, simplement pour donner une autre information sur SNB, s'il vous plaît.

Le Président (M. Hamad): Mme Martel-Vaillancourt.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Alors, à SNB, quand on regarde la chronologie de l'implantation de SNB, ils ont fait l'inventaire du panier de services pendant l'année 1992. L'année 1993, ils ont fait deux projets pilotes qui ont amené au déploiement entre 1993 et 1995, et le réseau a été complété en 1997. Et ils ont après ça fait la centralisation des appels en 1996. Donc, comme vous disiez tout à l'heure, ça a été une démarche très progressive, et, quand on compare la démarche de Services Québec par rapport à celle de Services Nouveau-Brunswick, on s'aperçoit qu'on est en accéléré par rapport à ce qui a été vécu au Nouveau-Brunswick.

Services offerts par Services Québec

M. Moreau: ...c'était surtout ça que je constatais, parce que j'avais regardé d'abord le déploiement de Services Nouveau-Brunswick et... ça a été encore plus long. Je pense que ça a pris 10 ans, alors que, nous, on est à un rythme d'évolution qui est largement en avant de ce qui a été fait au Nouveau-Brunswick, qui est finalement un peu le modèle un peu sur lequel on s'appuie pour développer Services Québec.

Alors, au niveau du déploiement du réseau, c'est une chose. Maintenant, pour le contenu de cette structure-là, alors le panier de services, parce que le ministre disait tantôt, en introduction: Il y a trois éléments, d'abord le déploiement du réseau, le panier de services et le service téléphonique, à l'égard du panier de services de base — on a la chance d'avoir la présidente avec nous — pouvez-vous nous décrire à l'heure actuelle, si, à titre de contribuable, j'accède à Services Québec, quels sont les services auxquels j'ai immédiatement accès?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Alors, dans le moment, Services Québec a pris en charge l'ensemble des services qui étaient dispensés par Communication-Québec, c'est-à-dire qu'on offre du renseignement pour un ensemble de ministères et d'organismes. On a ce qu'on appelle, nous, 3 000 fiches, c'est-à-dire 3 000 possibilités d'information.

On offre aussi des services de communication quand on est en situation d'urgence. Au Québec, quand il y a un sinistre quelque part, alors c'est nous qui prenons en charge les communications gouvernementales pour bien informer la population. On opère les portails gouvernementaux, c'est-à-dire le portail gouvernemental de services dans ses volets citoyens, entreprises, relations internationales, jeunesse, etc. Donc, on opère les portails gouvernementaux. On offre le Service québécois de changement d'adresse par Internet qui est en place depuis un

certain temps et on est en train évidemment — ça, c'est le panier de base — et on est en train d'ajouter... à ça vont s'ajouter au fur et à mesure du déploiement, comme l'expliquait M. Gauthrin, les services des bureaux de publicité des droits, les services de la société, les services de première ligne des grands registres pour lesquels les négociations sont sur le point de se finaliser.

On offre des services aussi à certaines organisations, comme par exemple la Régie du logement, la santé quand il y a certaines problématiques. Par exemple, en période de pointe du logement, on offre le service téléphonique. Quand il y a une problématique en matière de santé, on est aussi en support, au ministère de la Santé, en termes de services téléphoniques. Pas Info-Santé, mais plus en termes de renseignements.

Alors, c'est ce panier de base là qu'on est en train d'enrichir par nos discussions et nos négociations avec les différents ministères et les organismes.

Services du ministère de la Justice concernant Services Québec

M. Moreau: Et, au niveau de ces discussions-là, tantôt, lorsque vous êtes intervenue, j'ai noté: vous êtes en discussion avec Justice, Revenu, Santé, Régie du logement, Emploi et Solidarité. Justice essentiellement, pouvez-vous nous dire — je comprends que les négociations ne sont pas complétées, mais c'est un domaine qui m'intéresse particulièrement — quel serait l'objectif d'étendue du panier de services avec le ministère de la Justice.

● (11 heures) ●

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Avec le ministère de la Justice, c'est au niveau du registre de l'État civil et le registre des biens personnels et mobiliers. Donc, ce sont des registres qui sont concentrés. Il y a une perspective intéressante pour le ministère de la Justice que Services Québec prenne en charge les services de première ligne parce qu'on a un grand réseau qui sera déployé sur le territoire. Donc, c'est des facilités d'accès pour les citoyens.

Donc, c'est via les grands registres qui sont administrés par le ministère de la Justice.

Gestion des services téléphoniques par Services Québec

M. Moreau: Il nous reste peu de temps, on me dit trois minutes, M. le ministre. Alors, je ne voudrais pas compléter ce bloc-là sans parler de l'amélioration des services téléphoniques. C'est un point que vous avez touché dans vos remarques d'ouverture tantôt. J'ai l'impression qu'il y a plusieurs collègues qui en ont entendu parler. Il y a le programme d'assurance parentale, à l'heure actuelle, d'Emploi et Solidarité qui a créé un engorgement énorme du service téléphonique, et on a eu, à peu près tous... c'est une bonne nouvelle en somme parce que ça veut dire que c'est un bon programme, c'est un programme qui est populaire, mais ça a créé un problème au niveau de l'engorgement au niveau du service téléphonique.

Vous avez parlé de l'amélioration des services téléphoniques. J'aimerais vous entendre là-dessus. Et le député de Richelieu vous invitait à faire de la futurologie, ce que serait Services Québec dans plusieurs mois. Quelle aurait été la situation si justement ce programme-là avait pu faire l'objet d'une gestion par Services Québec?

M. Gauthrin: Alors, je vous remercie, M. le député. L'objectif de l'interconnexion actuellement des centres d'appels, c'est de faire en sorte que, s'il y a moins d'appels dans un centre, un autre centre va pouvoir revenir en support au premier centre. C'est-à-dire qu'on va commencer par interconnecter l'ensemble du réseau des centres d'appels du gouvernement du Québec, tendre vers un principe d'un numéro unique pour faciliter la situation par rapport aux citoyens.

Si je prends l'exemple que vous soulevez actuellement, qui est celui de l'engorgement du numéro sur le régime d'assurance parentale, lorsqu'il y a aurait eu une surchauffe en quelque sorte dans le secteur de l'assurance parentale, lorsqu'on aura réussi à interconnecter l'ensemble de nos réseaux d'appels, vous auriez pu avoir, entrant en support par rapport au régime d'assurance parentale, les autres centres d'appels qui auraient pu être en support, à ce moment-là, à ce premier réseau téléphonique. Donc, à partir du moment où je vais faire l'interconnexion des réseaux téléphoniques, je vais pouvoir les mettre. Alors, lorsqu'on aura une surchauffe dans un certain secteur, de pouvoir utiliser les autres éléments en support, à ce moment-là, au secteur qui sera le plus en demande, premièrement.

Deuxième élément, l'avantage qu'on va avoir par rapport aux citoyens, lorsqu'on aura un numéro unique, c'est qu'on va pouvoir donner une priorité, à ce moment-là, aux gens en termes de délai de réponse, de pouvoir — les gens qui utiliseront le téléphone; de pouvoir — avoir un rapport plus rapide auprès des ministères et organismes pour répondre à leurs questionnements ou à leurs informations à cet effet-là.

Le Président (M. Hamad): Il reste 10 secondes.

M. Moreau: Merci beaucoup, M. le ministre. J'ai 10 secondes seulement pour vous remercier des excellentes réponses que vous nous avez fournies.

M. Gauthrin: ...

M. Moreau: Et je pense que vous devez l'être. Merci.

M. Simard: ...et poser quelques questions sans doute moins pertinentes.

M. Gauthrin: ...point, cher collègue.

Possibilité de création de filiales du Centre de services partagés du Québec (CSPQ)

M. Simard: Certainement. M. le Président, au sujet maintenant des centres de services partagés du Québec que nous avons créés l'an dernier, l'article 16 de la loi 85 mentionnait que le Centre de services partagés du Québec peut, avec l'autorisation du gouvernement, acquérir ou constituer toute filiale utile aux fins de la réalisation de sa mission.

«Est une filiale du centre — je cite la loi — la personne morale dont il détient plus de 50 % des droits de vote afférents à toutes les actions émises et en circulation ou la société dont il détient plus de 50 % des parts. Est également une filiale du centre toute personne morale ou société dont il peut élire la majorité des administrateurs.»

Est-ce que la création de telles filiales, M. le ministre, est envisagée?

M. Gautrin: Alors, M. le Président, mes informations à l'heure actuelle sont non, mais je suis sûr que je vais avoir une confirmation par M. le président des centres de services partagés qui va peut-être me contredire.

M. Simard: ...un ministre, et c'est ce qui fait sa force.

M. Gautrin: Alors, M. Trudeau.

M. Trudeau (André): Oui, André Trudeau, président-directeur général du Centre de services partagés. Effectivement, je confirme ce que le ministre nous a dit. Pour le moment, il n'y a pas d'intention de créer de filiale. Je pense qu'il faudrait qu'il y ait un besoin clairement identifié, et c'est à cette occasion-là qu'on examinera, on regardera cette possibilité-là. Mais pour le moment ce n'est pas envisagé.

Contrat concernant l'évaluation des occasions de déploiement pour Services Québec

M. Simard: Si vous n'avez pas l'intention de le faire, et, d'après les deux réponses que j'ai eues, on ne semble pas du tout aller dans cette direction-là, comment m'expliquer qu'un contrat — le hasard, encore une fois — de 24 800 \$ a été attribué à la firme Pothier Delisle pour évaluer les occasions de déploiement pour Services Québec... notamment et prioritairement la notion de société filiale?

Le Président (M. Hamad): ...Bégin là-dedans, Pothier Delisle?

Une voix: Il n'est plus là depuis 10 ans, 12 ans.

Le Président (M. Hamad): Alors, M. le ministre.

M. Gautrin: Je vous remercie. Alors, premièrement, vous comprenez bien qu'on n'est pas au niveau du Centre des services partagés mais bien au niveau de Services Québec, à ce moment-là. Sur l'ensemble des contrats qui ont été donnés par Services Québec, je pourrais demander probablement à la présidente-directrice de Services Québec de pouvoir vous donner cette...

M. Simard: Je m'excuse, j'ai fait la... Vous avez raison.

M. Gautrin: Non, mais je comprends bien que le contrat touchait Services Québec à cet effet-là. Donc, je vais redemander encore un complément d'information de la part de la présidente-directrice de Services Québec, à cet effet-là.

Le Président (M. Hamad): Mme Martel-Vaillancourt.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): ...de ce contrat-là — on était dans les débuts de Services

Québec — c'était d'être capables d'avoir l'interprétation juridique par rapport aux différentes composantes de la loi, des différentes dimensions qu'il y a à l'intérieur de la loi. Et il y a, dans la loi de Services Québec, un article qui dit qu'il y a une possibilité de créer des filiales, mais on voulait tester qu'est-ce que c'était, on voulait être capables de définir qu'est-ce que ça voulait dire. Donc, c'était carrément dans une perspective d'avoir une idée claire du champ d'action dans lequel on a à oeuvrer à l'intérieur de Services Québec.

Alors, il n'y avait aucune intention derrière ça. On n'est pas du tout en train de travailler sur quelque scénario que ce soit dans ce sens-là, c'était simplement pour avoir une juste interprétation des articles de loi tout simplement.

Résultats de l'évaluation des occasions de déploiement pour Services Québec

M. Simard: M. le Président, vous comprendrez que je suis particulièrement sensible à ce point, puisque, lors du débat sur cette loi, j'ai, et, je pense, plusieurs experts, notamment des organismes de l'Assemblée nationale, avaient émis des réticences très fortes à ce sujet, au niveau de l'imputabilité, parce que, si l'on crée des filiales, ces filiales peuvent créer des filiales qui créent des filiales, et où en est l'imputabilité ministérielle et gouvernementale à ce moment-là? Ça pose d'énormes problèmes. Je comprends que vous avez voulu débroussailler un petit peu les aspects légaux en confiant ce mandat juridique.

Est-ce qu'il nous serait possible d'avoir les résultats de cette recherche?

M. Gautrin: ...voici.

Le Président (M. Hamad): M. le ministre.

(Consultation)

M. Gautrin: Voici. M. le Président, j'ai toujours été, moi, un des grands apôtres de l'imputabilité et je pense l'avoir démontré depuis le début de ma carrière de parlementaire, à cet effet-là. Donc, il n'y a pas de raison de rien cacher à cet effet-là. Il semblerait que les résultats ont été des résultats verbaux.

(Consultation)

M. Gautrin: M. le député de Richelieu, on me dit que c'est une opinion juridique et que ce n'est pas la tradition que le gouvernement transmette ces opinions juridiques. Et vous vous rappelez certainement à quel point bien des fois j'ai voulu avoir des opinions juridiques, et vous m'avez très justement répondu que c'était la tradition du gouvernement de ne pas rendre publiques ces opinions juridiques.

M. Simard: ...que la première partie de la réponse du ministre n'est pas celle qu'il faut retenir et que pour 24 800 \$ ils ont eu au moins un texte de deux pages pour justifier le tarif demandé au gouvernement. Ce n'est certainement pas uniquement un coup de téléphone à ce prix-là, je l'espère. Quant à la confidentialité de l'avis juridique, je prends la parole du ministre pour l'instant.

M. Gauthrin: Je vais laisser la présidente de Services Québec vous expliciter cette question de contrat.

M. Simard: Ce serait peut-être plus simple.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Le 24 800 \$ auquel vous faites référence, c'était le montant potentiel de dépenses. Le contrat était signé au montant de 24 800 \$, mais la dépense exacte qui a été encourue, c'est 4 800 \$ et c'est un contrat qui est terminé.

M. Simard: Merci beaucoup, M. le Président. J'ai ma réponse.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): 4 800 \$.

Une voix: ...

• (11 h 10) •

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui.

Politique d'achat du CSPQ

M. Simard: ...un bon coup de téléphone. M. le Président, est-ce que le ministre pourrait maintenant nous faire le point sur un dossier qui, moi, m'intéresse particulièrement, puisqu'il concerne le commerce international et les règles du commerce international.

Est-ce qu'il pourrait nous faire le point sur les règles qui s'appliquent en ce moment et qui auront des impacts sur le fonctionnement des services partagés du Québec? Dans quels cas les achats peuvent se faire en limitant les... potentiels au Québec seulement et dans quels autres cas nos appels d'offres devraient être couverts au marché canadien? On pense ici à l'accord de commerce interne et au commerce international. On pense évidemment et à l'ALENA et aux accords de commerce mondiaux.

M. Gauthrin: M. le Président...

M. Trudeau (André): ...un appel à tous là-dessus. Je ne sais pas si on ne pourrait pas vous aider à trouver une réponse là-dessus. Je pense que nos appels...

M. Simard: ...puisque vous regroupez encore davantage, l'ampleur et le volume des achats risquent d'augmenter de façon considérable. Il existe des règles d'obligation d'aller sur le marché et en appel d'offres public interne, à l'intérieur d'un pays, mais on nous oblige aussi à ouvrir, par l'accord de commerce interne, aux autres provinces canadiennes et, par les accords de l'ALENA et d'autres accords internationaux, avec notamment les États américains qui sont voisins.

D'ailleurs, même j'ai signé à l'époque, je me souviens, un accord avec les États limitrophes de Nouvelle-Angleterre sur certains services. Alors, comment cela affecte dorénavant votre position?

M. Trudeau (André): Bien, je dirais que pour le moment ça n'a pas affecté à ma connaissance, là, si ce n'est qu'on doit respecter ces ententes-là dans des appels qu'on peut faire. Et donc on respecte ces règles-là et donc on peut ouvrir. Mais on n'a pas de cas, là, ou à moins que quelqu'un puisse me sensibiliser à des cas, ou peut-être avez-vous un cas, ou, M. le Président, peut-être que

le député a un cas en tête. Mais à ma connaissance ça n'a pas créé de difficulté ou de problème particulier à court terme. À moins que vous ayez quelque chose en tête, là je ne vois pas à quoi ça peut référer. On respecte toujours ces règles-là, elles sont là, ces ententes qui sont des ententes qui existent au niveau canadien comme au niveau, comme vous l'avez souligné très bien, au niveau du Nouveau-Brunswick et des États américains.

Mais pour le moment je ne vois pas de problème particulier ou de difficulté particulière. Je ne sais pas si on a eu à poser des gestes là-dessus mais pas à ma connaissance. Donc, ce n'est pas un obstacle particulier.

M. Gauthrin: Mais je comprends le sens de la question, c'est plus on aura des marchés regroupés, plus ça peut intéresser, à ce moment-là, des fournisseurs de caractère, de puissance internationaux. Je me suis posé la question, moi aussi, jusqu'à quel point le fait d'avoir...

Une voix: ...

M. Gauthrin: ... — non, non, mais parce que je suis sensible aussi à ce genre de question — jusqu'à point le regroupement des marchés, c'est-à-dire d'avoir un centre de services partagés, était en train de défavoriser, par exemple, l'achat en région.

M. Simard: C'était ma question suivante, M. le ministre. Allez-y.

Une voix: ...

M. Gauthrin: Non, non, mais, si on regarde à l'heure actuelle — et il y a une fiche que je me suis fait établir à l'heure actuelle et que je pourrais vous déposer à l'heure actuelle — si on regarde, malgré tout le regroupement, on aurait pu craindre, voyez-vous, que, le fait qu'on regroupe les marchés, à ce moment-là, on concentre les achats dans les grands centres que pourraient être Montréal et Québec. Alors, la pratique, à l'heure actuelle... ce n'est pas le cas. Je vous le dis parce que je m'en suis rappelé, par exemple, que tous les imperméables ont été achetés à L'Isle-Verte; les pantalons des uniformes sont achetés je ne sais plus à quel endroit. Mais malgré tout, donc, a posteriori la présence des fournisseurs en région a été maintenue. C'était une préoccupation, du moins une interrogation que, moi, j'avais, en tant que parlementaire, dans cette question-là.

De surcroît, on a été en dérogation pour une région en particulier pour concentrer les achats dans une région, c'est-à-dire en Gaspésie, compte tenu de la situation particulière de la Gaspésie, de ne pas nécessairement... mais d'avoir un phénomène de dérogation sur la Gaspésie. Alors, je peux vous donner, parce que c'est intéressant à l'heure actuelle, sur les marchés publics, donner l'information. Les chemises sont achetées à Louiseville, les chemises d'uniformes; les pantalons, c'est à Laurierville; les chaussures, on les achète à Saint-Tite et au Lac-Drolet; les habits de pluie...

Une voix: ...

M. Gauthrin: ... — mais, je vous le dis, c'est sérieux — à L'Isle-Verte.

M. Simard: ...culottes à Vauvrin il y a une quarantaine d'années, on va avoir les culottes à...

M. Gautrin: Oui, bien sûr, mais on continue. L'ébénisterie, c'est à Granby, chez Ébénisterie Alfredo. Par exemple, pour les meubles, les mobiliers Poitra à L'Islet; à Lacasse, à Saint-Pie; Art Design à Saint-Hubert. Les fournitures de bureau, par exemple, ont été données à Kruger à Trois-Rivières; les chemises de classement, c'est Clermont à Beauport et Papier Cascades à Saint-Jérôme. C'est-à-dire qu'on n'a pas eu ce phénomène malgré tout, parce que ça aurait été un risque, hein, il faut être conscient de... Je trouve la question que vous n'avez pas posée mais que vous alliez poser extrêmement pertinente parce qu'on se l'est posée aussi. Et la pratique n'a pas eu à cet effet de concentration dans les grandes villes, en ce qui a trait aux politiques d'achat et aux gens qui ont été à même de rapporter les soumissions.

M. Simard: D'accord. Pour services partagés du Québec, je pense que pour ma part je n'ai pas de nouvelle question à poser, mais je voudrais revenir à Services Québec et peut-être que ça s'applique aussi. Vous savez, les frontières sont un peu parfois difficiles à cerner.

Services Québec donc a récupéré un certain nombre de services gouvernementaux, notamment les services qui étaient offerts à l'ancien MRCI, notamment à Communication-Québec, et l'un de ces services, c'est le placement de publicités. On me dit, et j'aimerais que vous m'infirmiez ou vous me confirmiez l'information qui m'est parvenue...

M. Gautrin: Est-ce que je peux vous interrompre, M. le député? Je crois que les placements publicitaires, c'est de l'ordre du Centre de services partagés et non pas de l'ordre de Services Québec. Services Québec, vous comprenez, s'occupe...

Une voix: Vous savez, c'est difficile à...

M. Gautrin: Mais je comprends parfaitement parce que des fois on a du mal de séparer les frontières entre les deux.

M. Simard: Oui, c'est parce qu'une bonne partie de ce Communication-Québec faisait est maintenant à Services Québec, donc.

M. Gautrin: Et donc il y a eu des transferts de responsabilités.

Services de publicité du CSPQ

M. Simard: Alors, c'est pour ça que je me posais la question d'abord où c'était. Bon, je suis bien content, c'est chez vous. Et c'est très important, puisque les montants en cause sont importants. Le placement publicitaire gouvernemental passe donc chez vous. Et est-ce que vous pouvez m'assurer que, dans tous les cas, c'est-à-dire que ce soient des cas réguliers ou des cas qui sont étiquetés urgents, l'on passe par un canal qui a été l'objet d'un appel d'offres conforme ou est-il vrai — là, je pose la question, j'essaie de prudemment poser la

question parce qu'évidemment les informations que j'ai ne sont pas documentées — qu'il y a trois firmes de communication qui ont été choisies pour les cas rapides, une pour les urgences de moins de 200 000 \$, une pour celles de 200 000 \$ à 600 000 \$ et une autre pour au-delà de 600 000 \$? Si oui, lesquelles et selon quel processus de choix, de sélection, sinon quelle est la méthode utilisée?

Comment fonctionne actuellement cette répartition? Parce que l'on sait très bien ce que ça veut dire, c'est que les contrats publicitaires, le placement publicitaire sont très rentables pour les sociétés de communication, puisqu'ils fonctionnent à pourcentage. Vous le savez, c'est la même publicité, qu'elle soit diffusée 3 million de fois ou 12 fois. Alors, c'est très important de savoir, et dans toute la transparence possible, savoir comment vous fonctionnez.

M. Gautrin: Je pense que je vais demander au président de Centre de services partagés de vous donner la réponse.

● (11 h 20) ●

M. Trudeau (André): Oui. Alors, je vous confirme que ce qui était avant au ministère effectivement des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, qui était l'information gouvernementale, est maintenant rendu au Centre de services partagés, avec l'adoption de la loi.

Maintenant, je confirme également que nous faisons appel. Le centre maintenant est responsable des placements, surtout les placements médias, puis des campagnes publicitaires puis les placements médias, et ça doit passer par le centre normalement dans les cas d'urgence. Quand il y a des situations d'urgence, ça doit passer par le centre, et le centre a accrédité des firmes, comme vous l'avez souligné, jusqu'à concurrence d'un montant de 200 000 \$. Il y a une firme qui a été reconnue pour tous les contrats qui sont moins de 200 000 \$, ceux qui sont de 200 000 \$ à 600 000 \$, puis etc. Au-delà de 600 000 \$, il y a une troisième firme qui a été en quelque sorte reconnue... pour offrir ces services-là.

M. Simard: Lorsque vous dites, M. le Président, ce que M. Trudeau nous dit, qu'elles sont des firmes accréditées, est-ce qu'il confirme l'information selon laquelle une fois cette accréditation faite, une fois ce choix fait, tout cela va au bon vouloir du gouvernement et donc sans appel d'offres?

M. Trudeau (André): C'est-à-dire que c'est dans les cas de campagnes, qu'on fait, de publicité qui sont, vous savez, au sein de... Il y a un secrétariat, là, des communications qui gère l'ensemble, qui coordonne — et ça existe depuis un certain nombre d'années; qui coordonne — l'ensemble des campagnes gouvernementales, et c'est dans ce cadre-là que sont prises les décisions de savoir si cette campagne-là doit faire l'objet d'une campagne publicitaire de type gouvernemental, qu'on considère qu'elle doit suivre cette voie que je viens de vous parler, à savoir des contrats qui peuvent être octroyés ou des campagnes qui sont données à des firmes qui ont été reconnues admissibles dans ce cadre-là.

Mais en fait il y a une seule firme, si je ne me trompe pas, par catégories qui doit assumer, et qui a fait l'objet, là, d'un appel d'offres en quelque sorte, et qui a répondu à ça.

Procédure de sélection des firmes retenues par le CSPQ pour les contrats de publicité

M. Simard: Donc, je résume, M. le Président. Il y a du placement médias; ce placement médias se fait par l'intermédiaire de services partagés du Québec. La façon de faire, elle est très simple: il y a un fournisseur par type de contrats, c'est-à-dire ceux de moins de 200 000 \$, de 200 000 \$ à 600 000 \$ et de plus de 600 000 \$, un fournisseur. Il n'y a aucun appel d'offres. Une fois qu'on a eu la chance de se retrouver sur cette liste, on a donc les contrats.

M. le Président, est-ce que le président de services partagés du Québec peut nous dire quelles sont les firmes et nous faire état des concours qui ont permis la sélection de ces firmes?

M. Trudeau (André): Bien, ça, je pense qu'on pourra vous les communiquer sans difficulté, là. Il y a eu des appels pour ces nominations-là, normalement.

M. Simard: Comme il n'y en a que trois, je suis certain que vous les connaissez, hein?

M. Trudeau (André): Oui, mais, les noms, je les ai, on peut vous les fournir. Et ça se fait toujours par appel d'offres public, là, hein, ça ne s'est pas fait par choix, comme ça, là. Il y a toujours un appel d'offres public par catégories.

M. Simard: Alors, racontez-nous comment ça s'est fait, l'accréditation de ces firmes qui sont maintenant uniques.

M. Trudeau (André): Écoutez, ça, je ne pourrais pas vous répondre à ça. Je peux vous faire venir quelqu'un qui pourra vous répondre de façon spécifique à ces questions-là. Mais normalement ça se fait par appel d'offres.

M. Simard: Je veux savoir comment ça s'est fait, M. le Président.

Le Président (M. Hamad): Là, le temps est terminé, le bloc. On va passer à un autre bloc puis on reviendra après à l'autre bloc de 20 minutes, O.K.? Alors, M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Oui. Merci, M. le Président. Donc, M. le Président...

Une voix: ...

Le Président (M. Hamad): Qu'est-ce que...

Mme Vermette: ...tout de suite parce que, moi, j'ai une heure à faire mais sur un autre sujet complètement qui n'a rien à faire. Lui, il a une heure et demie, puis, moi, j'ai une heure.

Le Président (M. Hamad): Oui. Au début, j'ai demandé si vous vouliez faire des blocs, vous avez dit non.

M. Simard: Mais là j'avais indiqué que la députée de Marie-Victorin prendrait la dernière heure.

Le Président (M. Hamad): Parfait, il n'y a pas de problème.

M. Simard: C'est tout ce que je veux savoir.

Le Président (M. Hamad): Attends un petit peu. C'est parce que, là, c'est des blocs de 20 minutes.

Mme Vermette: Bien là, je perds mon bloc complètement, je perds mon heure, là.

Le Président (M. Hamad): Non, vous ne perdez rien. Vous ne perdez rien, c'est comme ça que ça marche. Alors, M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Merci beaucoup, M. le Président. Pour poursuivre, évidemment un élément important lorsqu'on parle de Services Québec, lorsqu'on parle de Centre de services partagés, je pense que la préoccupation importante qu'on a, c'est de vouloir évidemment donner le meilleur service possible aux concitoyens du Québec et à meilleur coût. Et un des éléments souvent qu'on entendait, en tout cas que j'entends...

Des voix: ...

M. Paquet: Est-ce qu'on peut avoir un peu de silence, s'il vous plaît, M. le Président? Je ne sais pas si on pourrait...

Une voix: Oui. Allez-y.

M. Paquet: Merci. Alors donc, un des éléments qu'on entend souvent, les préoccupations des citoyens, c'est le fait que parfois c'est dur de s'y retrouver dans la machine gouvernementale. Et ce n'est pas un commentaire partisan, c'est une réalité de grosses organisations qui ont à offrir beaucoup de services. Mais un des éléments souvent, c'est que parfois les habitudes des grosses organisations et les façons de faire, au cours des années, ont souvent été de travailler en silo, où, à un moment donné, parfois la main droite ignorait ce que la main gauche faisait pour livrer à peu près le même service.

Et je ne veux pas là-dedans blâmer qui que ce soit en particulier. C'est juste une habitude, une culture un petit peu, à un moment donné, institutionnelle de toute organisation privée comme publique qui s'est développée. Et je pense que, quand on parle de modernisation, de revoir les façons de faire, je crois que l'objectif, l'intention est vraiment de travailler de façon un peu plus horizontale, parce que souvent les préoccupations, un dossier d'un citoyen ne concernent pas seulement un secteur, ou un programme, ou un ministère, ça arrive, mais parfois demandent l'interaction de différents intervenants à l'intérieur de la machine gouvernementale. Et je pense que c'est ça qui est à l'origine, qui est vraiment le leitmotiv le plus important au départ de quel est l'objectif, l'ambition qu'on peut avoir comme parlementaires, comme gouvernement pour mieux servir les citoyens.

Et un des éléments d'ailleurs dont on a entendu parler puis quand parle de façons différentes de gérer pour mieux atteindre les objectifs, c'est au niveau notamment, M. le Président...

Une voix: ...

M. Paquet: M. le Président, je suppose que j'ai la parole, oui?

Le Président (M. Hamad): ...

Bilan concernant les solutions d'affaires en gestion de l'information sur les ressources (SAGIR)

M. Paquet: O.K., merci beaucoup. Merci, M. le Président. Alors donc, un des éléments importants, c'est la question de modernisation de la gestion des ressources humaines, des ressources financières et de l'ensemble des ressources du secteur public, de la fonction publique.

Et, quand on parle de cette modernisation donc — les infrastructures informatiques, c'est un élément important à l'ère de l'informatique, en 2006 — et de modernisation des infrastructures informatiques dans le cadre des ressources humaines, financières et matérielles, on a vu là-dessus qu'il y avait un retard qui avait été pris au cours des années, qu'il y avait eu par l'ancien gouvernement. On avait manifesté de l'intérêt pour un projet qui était le projet GIRES, un projet de gestion intégrée des ressources à l'intérieur du gouvernement du Québec, et malheureusement GIRES n'a non seulement pas donné les résultats escomptés, mais a donné des factures non escomptées. Et les différents rapports du Vérificateur général, en commençant — le tout premier a été déposé en juin 2000 — dans le tome I du rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 1999-2000 du Vérificateur général, et il y a une succession de rapports jusqu'au rapport pour l'année 2002-2003 qui à chaque fois répétaient des préoccupations très, très sérieuses de la part du Vérificateur général à cet égard, où souvent, de toute façon, il disait qu'elles portaient sur la portée, les coûts et les avantages.

Il parlait de la solution GIRES. Mais, au lieu de la solution, on aurait dû appeler ça le problème GIRES. Et donc, alors qu'au départ ça avait été annoncé, en 1999, un projet de 80 millions de dollars, ça a été annoncé comme ceci: En 2000, l'ancien gouvernement disait plutôt que, ce projet, maintenant on le révisait à 275 millions, et, si on l'avait mené à terme, le comité aviseur et les travaux ont démontré que ça aurait coûté presque un milliard, enfin 900 millions de dollars sans nécessairement donner les résultats peut-être qu'on aurait pu pouvoir souhaiter.

Alors, par rapport à cela, parce que, suite au rapport du comité aviseur, évidemment une solution comme ça, où on avait mis la charrie avant les boeufs, on s'en allait vers un cafouillage très coûteux pour les contribuables du Québec comme on l'a vu dans d'autres cas, le gouvernement a privilégié la solution SAGIR. Alors, j'aimerais que le ministre nous explique cette solution d'affaires en gestion des informations et des ressources, SAGIR. Où en sommes-nous? Comment ça se compare en termes de progrès, à cet égard-là? Qu'est-ce que ça va faire? Dans quelles étapes? Et il pourra me parler par la suite des coûts et où on en est.

M. Gauthrin: Alors, je vous remercie...

M. Simard: ...de cette année en même temps, en profiter.

Le Président (M. Hamad): M. le ministre.

M. Gauthrin: Alors, je vous en remercie, M. le député de Laval-des-Rapides. Je dois dire qu'en effet — et c'est un des principaux succès qui ont été obtenus par mon prédécesseur, le député d'Orford, lorsqu'il a mis sur pied réellement tout l'ensemble du projet SAGIR — le projet SAGIR reste un projet, comparé au projet GIRES, qui prend étape par étape cette modification et cette mise à niveau en quelque sorte des systèmes informatiques gouvernementaux. Il va donc se faire en plusieurs phases, la première phase touchant les systèmes comptables et budgétaires de chacun des ministères et organismes. Il faut être conscients, comme vous le savez, que le système informatique qui était SYGBEC datait de 30 ans, et, je pense, de part et d'autre, tout le monde convenait qu'il était question de pouvoir le remplacer.

● (11 h 30) ●

Donc, le choix qui a été fait par mon prédécesseur a été de fractionner en quelque sorte le projet en plusieurs petits projets, le premier étant celui de réformer et de moderniser les systèmes comptables et budgétaires. Ceci doit se faire en plusieurs vagues, c'est-à-dire qu'on va le faire progressivement. La première vague a touché le Secrétariat au Conseil du trésor; la deuxième vague, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale; la troisième vague touche les Transports et le Développement durable, et ainsi de suite. M. le Président, je dois dire qu'on peut être heureux de constater que, d'une part, les échéanciers ont été respectés et que, d'autre part, les budgets, c'est-à-dire les sommes qui étaient planifiées et budgétées pour être en mesure d'atteindre ces objectifs, se sont faits en général en dessous des budgets qui étaient projetés.

Donc, actuellement, le projet SAGIR, parce qu'il est géré — je vais parler plus fort, si vous voulez; le projet SAGIR, parce qu'il est géré — avec un comité de gestion, parce qu'il implique à l'heure actuelle une gestion extrêmement rigoureuse, un suivi quasiment mensuel quant aux dépenses et au retour des objectifs, il est à l'heure actuelle, je dois dire, un grand succès dans le déploiement de la première vague.

M. le Président, si vous acceptiez, j'ai amené avec moi ici un rapport, qui est le rapport qui date du 12 février 2006, sur l'état d'avancement des travaux de SAGIR 1, c'est-à-dire de la manière dont on a terminé les travaux et la manière dont ils se sont faits entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère des Transports et comment l'état des travaux se prépare pour les autres dimensions. Si vous acceptiez, M. le Président, ce serait un plaisir. Je n'en ai malheureusement qu'une seule copie, il faudra en faire faire des photocopies pour les membres de la commission. Mais c'est le rapport d'avancement à l'heure actuelle du projet SAGIR. Je dois dire au député de Laval-des-Rapides que c'est un grand succès, à l'heure actuelle, de notre gouvernement, mais je n'en tire pas, disons, je n'en tire pas les glorioles pour moi. C'est vraiment le résultat du travail de mon prédécesseur qui avait vraiment réformé en quelque sorte toute l'approche quant à cette réforme et cette modernisation des systèmes informatiques gouvernementaux.

Document déposé

Le Président (M. Hamad): Donc, je vais accepter le dépôt du document, M. le ministre.

M. Gautrin: Merci, mais je n'en ai qu'une copie malheureusement, et, peut-être si vous pouviez en faire des photocopies...

Le Président (M. Hamad): On va s'en occuper.

M. Gautrin: ...pour les distribuer aux autres membres, pour le député de Richelieu, c'est l'état d'avancement à l'heure actuelle qui a été préparé par le président des centres de services partagés.

M. Simard: ...d'organisation, je dis tout de suite au ministre que j'aurais bien aimé avoir une heure sur GIRES et le dernier rapport du Vérificateur général, mais nous ne l'avons pas, et c'est une question de temps, de gestion de temps. Je viens de parler avec un député de l'opposition là-dessus. Si on pouvait prolonger de 10 minutes ce matin nos travaux, ça permettrait aux députés de l'opposition de terminer leur période de questions et ensuite à la députée de Marie-Victorin d'avoir une heure, un bloc de une heure sur la question du gouvernement en ligne.

Est-ce que vous êtes tous d'accord avec ça?

Le Président (M. Hamad): Effectivement, il y a un retard de 10 minutes. Donc, on avait trois choix, et un des choix, c'est d'avoir un consentement pour terminer 10 minutes plus tard.

M. Gautrin: M. le Président, est-ce que vous me permettez quand même aussi de faire une demande à la commission. Je sais que le président du Centre de services partagés est en train de chercher à obtenir l'information quant aux contrats de placements médias. Et, dès qu'on aura l'information, être en mesure de pouvoir répondre à la question de mon collègue de Richelieu, est-ce qu'on pourra, à ce moment-là, le faire? Même si on est dans le bloc du gouvernement en ligne, est-ce que vous le permettriez à ce moment-là?

Le Président (M. Hamad): O.K. Alors, on va mettre ça à l'ordre un peu, là. On a un consentement pour 10 minutes, et là je demande à tout le monde de raccourcir les réponses puis aller à haute vitesse un peu. Puis raccourcir les réponses, O.K.?

(Consultation)

Le Président (M. Hamad): ...c'est rallonger de 10 minutes; le deuxième choix, c'est...

Des voix: ...

Le Président (M. Hamad): Chers collègues, attendez, là. Attends un peu, là. On a un choix de rallonger de 10 minutes; le deuxième choix, c'est couper un temps de quelqu'un; le troisième choix, de revenir 10 minutes.

M. Tomassi: ...par la suite, pour le gouvernement en ligne, on verra si on coupera de notre côté, là. On va continuer dans ce bloc-là puis, rendus au gouvernement en ligne, là, on se branchera, là, on regardera en temps et lieu, là. Elle va avoir son bloc de temps, là, inquiétez-vous pas.

M. Bernier: ...c'est de permettre à l'opposition de poser des questions.

Une voix: Inquiétez-vous pas, elle va l'avoir, son bloc de temps.

Le Président (M. Hamad): O.K. Alors, est-ce que je comprends? Terminé pour vous autres? On passe à l'autre côté?

M. Tomassi: Non, non, ce n'est pas terminé. On va finir ce bloc-ci puis, rendus là, on regardera.

Le Président (M. Hamad): C'est qui maintenant?

Une voix: Lui, puis après ça va être moi.

Le Président (M. Hamad): Vas-y.

M. Paquet: Évidemment, M. le Président, juste pour précision, évidemment on va voter sur les crédits à la fin des blocs?

Une voix: Oui.

État d'avancement de SAGIR

M. Paquet: D'accord. Juste un dernier point par rapport peut-être à la question de SAGIR.

Si je comprends bien, donc, par rapport aux échéanciers du projet et les coûts autorisés, on est vraiment à l'intérieur de ce qui était visé, on est bien en deçà. Et, si on compare par rapport à 900 millions, là, vers où on serait allé à terme avec GIRES, dans le cas de SAGIR, si je comprends bien, on aurait quoi, environ 85 %? Après un an, là, où est-ce qu'on en est? Quel est le pourcentage dans le fond de la fonctionnalité de ce que GIRES aurait approché? On a pu réussir à le faire à l'intérieur de un an. Et à quel coût?

M. Gautrin: Alors, je vais d'abord vous répondre parce que je me suis demandé quelles étaient les économies qu'on aurait, c'est-à-dire combien, en termes de budget prévisionnel, par rapport à ce qu'on a dépensé.

(Consultation)

M. Gautrin: ...laisser la chance au président de répondre quant aux sommes économisées.

Ce que je peux vous garantir, c'est qu'on est arrivé en dessous des sommes prévues et dans les délais, les échéanciers prévus. Et vous regardez dans le document que je vous ai déposé, vous avez l'échéancier prévu et l'échéancier réalisé dans les courbes, par rapport à chacun. Maintenant, sur les sommes économisées, vous me permettez de pouvoir répondre à ce moment.

M. Trudeau (André): M. le Président, donc, sur le projet de SAGIR, on avait prévu 85 millions qui sont les coûts que le ministère avait à assumer pour implanter ce projet-là dans leur organisation. Alors, sur nos prévisions, dans ce secteur-là, on pense qu'on peut faire une économie de l'ordre d'une dizaine de millions à ce stade où on en est et donc on marche sur cette base-là,

là. Plus on peut mettre en marche et implanter, mais en essayant de surveiller les coûts d'implantation.

M. Gautrin: Voyez-vous, M. le Président, si vous me permettez, on peut dire grosso modo, maintenant, au bout de un an d'expérience de SAGIR, SAGIR va probablement réussir au terme à couvrir 85 % que GIRES...

Une voix: ...

M. Gautrin: ...à terme, 85 % des fonctionnalités prévues par GIRES mais probablement avec des coûts qui vont être de 60 % des coûts qui auraient déjà été dans GIRES.

Et, GIRES, les coûts étaient en croissance constante parce qu'il n'y avait pas réellement de contrôle des coûts. Actuellement, on est en train réellement de rester parce qu'on a un système extrêmement rigide sur le contrôle des coûts, c'est-à-dire qu'on est restés à l'intérieur des prévisions budgétaires et à l'intérieur des délais fixés. Et j'imagine que chacun des membres, lorsque les photocopies vont être faites, pourra voir. Vous avez le suivi exact des tableaux, en quelque sorte des tableaux de bord pour chacun des projets et chacun des ministères, comment ils sont en train de fonctionner. Vous voyez qu'au départ il y a eu parfois un certain retard qui a été rattrapé au bout de quelques mois, dans le développement actuellement de SAGIR.

Le Président (M. Hamad): Merci. M. le député de LaFontaine, s'il vous plaît.

Plan de renouvellement de la Société immobilière du Québec (SIQ)

M. Tomassi: Merci, M. le Président. Et, pour faire un peu la suite, parce que je ne voulais pas non plus laisser passer cette opportunité, je sais qu'on va être dans le gouvernement en ligne tantôt. On va avoir la chance, ma collègue aussi, de parler un peu plus de gouvernement en ligne, mais je voulais vous parler d'un autre dossier.

Tantôt, mes deux collègues ont parlé que le Parti québécois, l'ancien gouvernement, avait l'habitude de mettre la charrue devant les boeufs. Moi, je prendrais une autre image. Nous sommes tous des entrepreneurs au gouvernement, nous sommes là pour bâtir la société de demain, et, pendant neuf ans de temps, ils ont construit le Québec d'une drôle de façon, où est-ce que l'architecte leur remettait les plans. Ces gens-là portaient à la reprographie, faisaient la photocopie des plans, et, comme par hasard, le technicien qui était là pour assembler les plans se trompait de page.

● (11 h 40) ●

Or, on s'est ramassé avec la première page: la toiture; le deuxième étage: le sous-sol; le premier étage, puis, eux, en termes de bons entrepreneurs, ils s'en allaient sur le chantier puis là ils commençaient à bâtir la toiture, par la suite le premier plancher, par la suite le deuxième. Puis là ils se rendraient à la quatrième feuille, on était rendu à la fondation; oups, il fallait recommencer. Alors, c'est à peu près ça dans tous les domaines. Et tantôt, les questionnements que l'opposition faisait concernant la mise en place de Services Québec en sont un bon exemple où est-ce qu'on veut aller vite. Ils veulent aller

vite, mais des fois, quand on doit mettre des choses en place, comme quand on construit une maison, il faut y aller par étapes: il y a le solage, les fondations, le premier plancher, puis on se rend jusqu'à la toiture pour bien construire de façon solide et pour que cette maison-là puisse rester aux générations futures, alors ce que ces gens-là n'ont pas réussi à comprendre pendant neuf ans de temps. Je comprends que tantôt ils étaient endormis. Je le comprends très bien, ils l'ont fait pendant neuf ans de temps.

Mais, pour revenir au domaine de la construction, je voulais vous parler un peu de la SIQ. Vous avez parlé tantôt de la SIQ, et il y a quand même eu des bons points. Vous avez dit que les organismes et les ministères ont eu une diminution de loyer. Il y a pas mal de locataires qui voudraient peut-être avoir la SIQ comme propriétaire. Il y a beaucoup de travaux qui ont été faits, vous avez dit, moins chers, qui respectaient les coûts, qui respectaient surtout les échanciers. Et, je sais, en venant moi-même du domaine de la construction, pour avoir eu la chance de parler à plusieurs entrepreneurs et à plusieurs associations, il y a un avenir. Il y a un passé pas trop lointain, il n'y a pas grand entrepreneurs qui voulaient faire affaire avec la SIQ pour différents sujets, que ce soit pour les coûts, les délais et la façon de faire la gestion que la SIQ avait.

Alors, je voudrais peut-être vous entendre, vous, le président de la SIQ, là. Les modifications qui ont été entreprises, là, au sein de la SIQ, au cours des dernières années.

M. Gautrin: Alors, vous avez parfaitement raison, M. le député, de dire que la SIQ s'est réformée en profondeur, et je me fais un plaisir de laisser la chance au président de la SIQ de pouvoir répondre à votre questionnement et aux modifications qui ont été apportées.

M. Fortier (Marc-A.): M. le Président, bonjour. Mon nom est Marc Fortier, président-directeur général, Société immobilière du Québec.

M. le Président, je ne voudrais pas reprendre les paroles élogieuses de mon ministre préféré, mais il a déjà fait quand même une synthèse des plus agréables au niveau de la SIQ. Il faut dire que, depuis 2004, dès mon entrée en fonction, nous avons adopté à la SIQ, avec le consentement des employés, après en avoir discuté avec eux, de nouvelles façons de faire, c'est-à-dire que, les façons qu'on faisait avant, on les a analysées un petit peu, on a regardé autant comptablement parlant qu'opérationnel puis administrativement et on a adopté déjà des nouvelles façons de faire. Ces nouvelles façons de faire, vous les avez en synthèse, dans notre rapport annuel 2005, que tout le monde a certainement eu l'occasion de lire à maintes reprises, je l'espère.

Au niveau de l'approche en construction, M. le Président, nous avons adopté le faire-faire, c'est-à-dire qu'on ne fait plus les choses nous-mêmes à l'intérieur. On a les capacités, on a l'expérience, on a des gens de très grande compétence, mais on se limite maintenant à la surveillance sur les chantiers. C'est-à-dire, quand on a des chantiers, quel que soit le chantier, on engage des spécialistes comme des gérants de projet ou des fonctions similaires, ingénieurs, architectes, etc., et notre responsable chez nous, à la SIQ, au lieu de prendre la responsabilité

de distribuer les fonctions puis de surveiller tous les travaux, maintenant il surveille ceux qui distribuent les travaux et coordonne tout ça de part et d'autre, ce qui nous permet de donner un meilleur service à notre clientèle qui est le ministère et l'organisme occupant des lieux où il est, où il ira. On a également institué, M. le Président, au niveau du service à la clientèle, un centre d'appels qui est un numéro unique à travers la province. Ce centre d'appels génère actuellement environ 5 000 appels mensuels, et le client est en mesure d'avoir une réponse quasi immédiate à sa requête. Et par la suite on lui donne quand même un suivi de la réalisation, et tout, et tout.

Au niveau du développement durable, vous comprendrez, M. le Président, que, la SIQ étant une société d'État, un organisme gouvernemental, on se doit d'être un pionnier en développement durable. Et, pour votre information à tous, il faut vous dire qu'au niveau des bâtisses, des bâtiments, là, c'est qu'un bâtiment, ça consomme 30 % en consommation d'énergie, et c'est 30 % responsable des émissions de gaz à effet de serre. C'est quand même important qu'on s'implique. C'est quand même important qu'on soit là, et on le fait quand même avec rigueur. On a des conférences régulièrement qu'on tient, on a fait des nouveaux bâtiments avec la géothermie. Je vous donnerai des exemples comme le palais de justice de Mont-Laurier, des nouveaux postes de la Sûreté du Québec à Lac-Beauport, à Laurier-Station. C'est tout au niveau de la géothermie, ce qui permet 35 % de réduction des gaz à effet de serre.

Également, M. le Président, pour votre information, ici on est sur la colline parlementaire, toute la climatisation de ces bâtiments-là est contrôlée par une tour d'eau qui est sur le toit de l'édifice Marie-Guyart. On a fait des changements récemment et, suite à ces changements-là, on a une réduction de gaz à effet de serre importante et l'équivalent d'une économie — je vais vous donner un chiffre exact, M. le Président, pour ne pas vous induire en erreur; une économie — équivalente... Écoutez, là, ne bougez pas, là. On a sauvé l'équivalent de 545 piscines de 24 pieds, c'est-à-dire 25 000 litres d'eau qu'on sauve avec ce nouvel équipement qu'on a installé là, à Marie-Guyart, et qui génère également une économie d'énergie appréciable.

C'est toutes des choses, M. le Président, pour vous dire qu'on a adopté des nouvelles façons de faire. On s'implique constamment, et notre seul motif chez nous, c'est que la chose permanente, c'est le recommencement. Donc, on se remet toujours en question. Merci.

Le Président (M. Hamad): Merci. Alors, le bloc est terminé.

Évaluation des actifs du gouvernement par la SIQ

M. Simard: ...de rapport. Le président de la SIQ, lorsqu'il est venu témoigner aux derniers crédits, nous a dit que, pour la disposition d'actifs, il était en train de faire une évaluation des actifs du gouvernement. Au bout de un an, ça doit bien être fait. Est-ce que vous avez un rapport à nous déposer?

M. Fortier (Marc-A.): M. le Président, sur cette question qui est une question annuelle et qui est toujours

avec le même porteur de la question, je voudrais souhaiter un joyeux anniversaire à la question et au porteur.

Pour répondre plus spécifiquement à votre question, M. le Président, on est encore en évaluation. C'est-à-dire que, nous, notre actionnaire, c'est le ministre des Finances. Le ministre des Finances a confié un second mandat sur l'évaluation totale des actifs. C'est encore au niveau pas complété, mais il y aura des débats ultérieurement avec le ministre des Finances, et nous, et le ministre responsable des Services gouvernementaux de qui relève la SIQ pour faire l'analyse complète de tout ça qui devrait pouvoir se faire en quelque part à la fin de l'été, au début de l'automne, à toutes fins pratiques.

M. Simard: ...M. le Président.

Le Président (M. Hamad): Merci. On va passer maintenant le premier bloc de deux heures...

Une voix: ...

Le Président (M. Hamad): ...de une heure.

(Consultation)

Le Président (M. Hamad): Le premier bloc de deux heures est terminé. Là, on commence l'autre bloc de une heure pour le service en ligne.

Alors, Mme la députée de Marie-Victorin.

• (11 h 50) •

Mme Vermette: Merci, M. le Président. Comme les remarques préliminaires ont été faites, alors on ira tout de suite dans le vif du sujet. Alors, permettez-moi au moins de remettre les pendules à l'heure en ce qui concerne... Lors du dernier rapport du Vérificateur général, à moins qu'on mette en cause certains dossiers qui viennent du Conseil du trésor, mais la présidente elle-même du Conseil du trésor déposait son rapport sur le projet... et elle avait confié ça à la firme ADGA. Alors, vous pourriez constater que les coûts étaient évalués, l'ensemble du projet, à 345 millions en excluant les coûts de financement et les coûts d'opération, alors que le Vérificateur général, lui, estime les coûts de SAGIR à 478 millions, excluant les coûts d'entretien... et de financement. Et, quant à l'échéancier, il a été reporté, en fait. Il devait être complété à l'automne 2006 puis il a été reporté à 2008.

Ceci étant, le même Vérificateur général aussi a fait aussi un constat en ce qui concerne le gouvernement en ligne, et en fait ce n'était pas vraiment spectaculaire, ce qu'il avait à dire en fait, et on était loin du compte en ce qui concerne la performance. Et on nous disait, en fait ce que le Vérificateur ressortait, c'est que les échéanciers n'ont pas été respectés, les investissements ont presque doublé par rapport aux prévisions. Le Vérificateur, il disait que, la plupart du temps, les hypothèses de travail sont erronées, les analyses de risques sont absentes, et la planification stratégique est négligée, de même qu'il disait qu'en fait, de manière générale, écrit-il, «l'analyse des solutions administratives et techniques était incomplète et reposait sur des prémisses inexactes».

Donc, effectivement, nous avons eu, à la Commission de l'administration publique, une audition de trois heures. Donc, je ne veux pas débattre de ces choses-là, puisque nous avons fait ce débat-là.

M. Gauthrin: ...principalement des projets qui avaient été initiés par votre gouvernement.

Mesures envisagées pour l'accès de tous les citoyens au gouvernement en ligne

Mme Vermette: Bien, en fait, on peut dire que c'était dans la continuité par rapport à ce que vous faites à l'heure actuelle, puisque tout ça fait en sorte que les sommes d'argent n'ont pas été récupérées et que les sommes d'argent qui ont été doublées dans certains ministères... Et, au niveau de l'efficacité, on ne pouvait pas dire qu'à l'heure actuelle ça s'était amélioré, ne serait-ce que là où on pouvait donner une cote excellente, c'était au ministère du Revenu, qui est un modèle, en fin de compte, en ce qui concerne la perception. Mais quant au reste il y avait beaucoup en fait à faire.

Mais mon propos était davantage en ce qui concerne l'amélioration de la qualité des services aux citoyens parce que ceci est vraiment une préoccupation de taille pour l'ensemble des citoyens. Et, quand on sait qu'au Québec il n'y a seulement que 36 % des gens qui utilisent l'Internet... 36 % des gens n'utilisent pas Internet au Québec et qu'on sait qu'à peu près 25 % des gens sont analphabètes ou qu'ils ont des problèmes avec l'écriture, comment nous allons concilier l'évolution justement de l'amélioration des services aux citoyens par le gouvernement en ligne? Est-ce qu'on prend en compte toute cette portion de population qui n'aura jamais accès, les personnes handicapées, l'éloignement? Parce qu'on sait que, dans villes et villages branchés, on a arrêté un petit peu la progression et on sait aussi que les échéances du ministre dans sa politique *Vers un Québec branché, 2007*, feraient qu'en sorte la santé, l'éducation et les municipalités seraient incluses, et tout ça fait très peur aux gens parce qu'ils disent: Comment nous allons pouvoir suivre, puisque les phases d'implantation en fait s'accélérent, et on n'a pas les moyens nécessaires pour y avoir accès en tant que citoyens?

Le Président (M. Hamad): ...

M. Gauthrin: Alors, d'une part je vais essayer de répondre séquentiellement aux questionnements de ma collègue de Marie-Victorin.

Premièrement, sur la pratique de l'Internet, on en situation de croissance, même s'il reste un noyau qui n'y participe pas encore. Les études qui sont faites par le CEFRIO ou par NETendances nous indiquent qu'on est constamment en augmentation de la pratique ou des gens qui choisissent l'Internet comme moyen de communiquer avec le gouvernement. À l'heure actuelle, je ne conteste pas son chiffre, c'est de l'ordre de 70 % à peu près qui choisissent les communications par le gouvernement en ligne. Il reste un noyau de 30 % qui ne le font pas, mais ce noyau diminue au fur et à mesure que le temps avance. Simplement par un simple jeu de la démographie, le noyau diminue par le phénomène du temps.

Le débat qu'on a eu tout à l'heure sur Services Québec est important parce que vous ne pouvez pas faire de stratégie de développement en ligne si vous n'avez pas parallèlement un phénomène de services au guichet et de services téléphoniques. Un projet de gouvernement en ligne, comme vous le savez parfaitement, Mme la députée de Marie-Victorin, c'est d'abord un projet

orienté vers les citoyens. Ce n'est pas un projet technologique, c'est d'abord un projet de services aux citoyens et aux entreprises qui est réalisable grâce aux technologies de l'information. Alors, ce qu'on essaie de faire, c'est, parallèlement, à l'heure actuelle, de pouvoir déployer Services Québec, c'est-à-dire de pouvoir avoir l'accès aux guichets, l'accès aux centres téléphoniques parallèlement, où est-ce qu'on va mettre l'ensemble des services disponibles dans les portails gouvernementaux et dans aussi ce qu'on parlera probablement tout à l'heure, la page citoyen. Je comprends qu'il y a une certaine inquiétude quelque part. Il y a certainement une éducation à faire.

Il y a une éducation à amener les gens petit à petit à avoir une meilleure pratique, en quelque sorte de devenir plus alphabétisés sur le plan de l'Internet ou être en mesure d'utiliser ce moyen-là. Je dois dire qu'on en est parfaitement, parfaitement conscients mais que la stratégie de développement du gouvernement en ligne se fait parallèlement en quelque sorte avec le déploiement de Services Québec, à l'heure actuelle. Et, si on regarde l'évolution des enquêtes du CEFRIO, de NETendances — que je suis sûr que vous connaissez, puisque vous étiez avec moi au lancement des résultats — on est quand même en situation de croissance quant à l'utilisation d'Internet.

Une voix: ...

M. Gauthrin: Attendez, je pourrais vous le dire. Vous avez ici les chiffres qu'on vous avait donnés tout à l'heure. Bon.

Mme Vermette: ...je connais un peu le rapport du CEFRIO. Je l'ai lu moi-même, donc je suis au courant.

M. Gauthrin: Donc, vous le savez aussi, vous étiez avec moi.

Mme Vermette: Oui, j'étais là au moment où ils on fait leur...

M. Gauthrin: On le sait, on était ensemble.

Mme Vermette: Exact. Mais ma question est davantage orientée vers la fracture sociale que cela peut causer. Et effectivement l'ensemble des groupes communautaires sont très inquiets à l'heure actuelle par rapport à la capacité pour certains d'accéder à ce type de services et notamment en voyant, bon, les tendances, parce que c'est une tendance lourde pour les prochaines années, qu'on aura tous à subir, peu importe qui que nous soyons. Il y aura des gens laissés pour compte, et là c'est comment on va arriver à réduire cette fracture-là pour ces gens qui sont analphabètes ou des gens qui ont des problèmes d'ordre physique et qui ne pourront jamais avoir accès.

Mesures visant l'accès des régions au gouvernement en ligne

Deuxièmement, mon deuxième point est la capacité, au niveau des régions du Québec, à être branché. Et je regardais dernièrement à Toronto, en fin de compte. Le maire de la ville de Toronto, pour essayer de réduire cette fracture-là, permettait en fait aux citoyens,

leur donnait gratuitement le service Internet parce qu'il considérait que, s'il s'en allait vers cette orientation-là, il était important et impérieux de favoriser l'accès pour tous les citoyens.

M. Gautrin: Deux éléments dans votre question: le déploiement géographique et la question de la fracture sociale, parce que je vais essayer d'y répondre séparément.

Le déploiement de la fracture sociale, j'en suis assez préoccupé, pour vous dire, très préoccupé. Je m'assure actuellement que, tout ce qui ce touche d'abord les personnes handicapées, je pense aux handicapés visuels, je pense aux handicapés moteurs qui peuvent avoir de la difficulté dans la pratique de l'Internet, on prenne cela en considération lorsqu'on bâtit les portails gouvernementaux, c'est-à-dire que les portails gouvernementaux satisfassent aux normes particulièrement pour les malvoyants, les robots capables de lire les textes, robots pour les malvoyants. Et aussi il y a un problème que souvent on oublie: beaucoup des accès à l'Internet doivent se faire par des clics sur une partie d'un écran, clic qui est parfois difficile à faire pour les personnes atteintes, par exemple, de la maladie de Parkinson où la main tremble, etc.

Donc, il y a une préoccupation actuellement dans la manière dont sont conçus les portails gouvernementaux pour les personnes atteintes de handicaps physiques ou moteurs. Vous soulevez par contre, au niveau de la fracture numérique, une question importante qui est les gens qui sont analphabètes ou analphabètes sans être analphabètes complètement, qui ont une difficulté de lire un texte écrit ou parfois même une difficulté de la pratique de l'Internet. On a pensé, je crois, qu'il faut développer, à ce moment-là, des partenariats avec les groupes communautaires. Certainement, le monde communautaire reste le milieu qui est le plus à même de pouvoir faire cette interface entre les personnes en difficulté d'apprentissage et les pratiques qui sont les pratiques de l'Internet.

La question que vous allez me poser, c'est la suivante, c'est: De quelle manière vous soutenez à l'heure actuelle ces groupes communautaires? Là, nous avons donc passé et nous continuons à assumer les engagements que nous avons pris sur la base de projets, c'est-à-dire, chaque fois qu'un groupe est en mesure de pouvoir de déposer des projets, il y a un certain nombre de projets mis de l'avant par les groupes communautaires qui ont pu être financés à même des enveloppes du ministère. La situation pour ces groupes communautaires est préoccupante à l'heure actuelle parce que le gouvernement fédéral qui... pour la plupart étaient dans un programme, les subventionnait, pour la plupart, pour leurs budgets de fonctionnement.

● (12 heures) ●

Alors, je pense qu'il faut bien comprendre, dans le fonctionnement des groupes communautaires, entre les budgets de fonctionnement et la manière, une fois que vous avez un budget de fonctionnement, la manière de pouvoir établir des programmes particuliers et pouvoir faire des applications pour le programme particulier. Là, actuellement ils se trouvent dans des situations assez difficiles quant à leurs budgets même de fonctionnement parce que souvent ils venaient d'un programme fédéral qui est arrivé à terme et d'un autre programme qui était le programme du fonds de lutte à la pauvreté qui a été aussi mis à terme.

Donc, il y a un problème, à l'heure actuelle, quant au financement de ces groupes communautaires dans le volet Budget de fonctionnement. J'en suis conscient.

Aide financière accordée aux groupes communautaires pour l'accès au gouvernement en ligne

Mme Vermette: M. le Président, si vous me permettez, je vais demander au ministre, comme il est très conscient de la préoccupation des groupes communautaires, pour démontrer de la bonne volonté, et qu'on donne du support à ces gens, et qu'on les considère comme partenaires — c'est toujours une question de budget: Donc, par rapport à l'enveloppe globale en fait pour développer des services, quelle sera la part qui sera impartie en fait pour ces groupes communautaires là? Parce que, là, actuellement ils sont très inquiets, d'autant plus que leur source au niveau du fédéral n'est plus là, plusieurs qui avaient des formateurs, des gens spécialisés pour aider les gens justement à avoir accès à Internet — et ils leur montraient comment utiliser Internet — ne peuvent plus donner ces cours à ces gens. Et très souvent c'était pour les gens du troisième âge ou des gens, en fin de compte, qui sont en recherche d'emploi ou des gens de ce niveau-là, les plus défavorisés ou sans emploi, pour essayer d'accéder au moins aux nouvelles technologies.

Donc, comment vous allez faire? D'une part, on a un très beau discours, on veut aider le citoyen, mais, d'autre part, on n'y met pas les ressources ou en tout cas les argents nécessaires pour qu'ils puissent y avoir accès. Quels sont les budgets?

M. Gautrin: Alors, dans les crédits que vous allez être appelés à voter dans quelques minutes, vous ne trouverez pas de montant d'argent pour pallier en quelque sorte à la suppression des programmes de soutien du gouvernement fédéral. Je suis conscient du problème, mais, dans les crédits que je vous présente à l'heure actuelle, il n'y a rien pour pallier, disons, à la fin de programme, à la fois la fin du programme du fonds de lutte à la pauvreté qui a soutenu un certain nombre de ces organismes ni pour pallier à la suppression du programme fédéral.

Nous avons fait des représentations auprès de nos homologues fédéraux pour voir à ce qu'il puisse y avoir une correction éventuelle et une réinstauration des programmes de soutien par le gouvernement fédéral qui était celui qui soutenait ces organismes-là. Je suis, comme vous, dans l'attente de la lecture du budget de mardi prochain.

Mme Vermette: M. le Président, est-ce que je pourrais poser au ministre... Avant de passer au fédéral, est-ce qu'on ne pourrait pas regarder à l'intérieur de nos propres budgets, en fin de compte, parce que c'est notre propre politique et c'est vraiment l'énoncé de votre gouvernement, *Vers un Québec branché*, et que ça devait être la priorité première? Parce que c'était avant sous la responsabilité du premier ministre, comme il considérait que c'était très bien puis qu'il voulait être un leader mondial. Alors, on est loin, à l'heure actuelle, de cette démarche.

M. Gautrin: Soyons clairs à cet effet-là. Nous subventionnions des projets. Les projets qui étaient

acceptés, etc., continueront à être subventionnés. La question qui se pose par rapport au mouvement communautaire, c'est un problème actuellement de fonctionnement non pas de projets, mais des budgets de fonctionnement qui jusqu'à maintenant n'ont jamais été financés à même les budgets provinciaux. Et, ces budgets de fonctionnement actuellement, la situation difficile dans laquelle se trouvent ces organismes vient du fait qu'il y a eu une mise fin au projet fédéral.

Et la question qui est, c'est: soit que le fédéral réinstaura son projet initial, donc on reviendra à la situation ante ou, si le fédéral ne le réinstaura pas, il faudra trouver un moyen de pallier à cette vacance.

Mme Vermette: Est-ce que le fait que vous attendiez du fédéral davantage d'argent fait la démonstration que finalement, en ce qui nous concerne, le communautaire est de moins en moins sous la responsabilité du Québec, dans le fond? Parce que la plupart des groupes communautaires, maintenant et lorsqu'ils veulent se faire financer, puisqu'on a coupé, justement doivent toujours aller vers le fédéral plutôt que vers le provincial. Je pense qu'on les considère comme des partenaires, mais, quand c'est le temps de donner de l'argent, on les considère comme étant, bon, en fin de compte, les hôtes du fédéral. C'est assez particulier comme système.

M. Gauthrin: Permettez-moi de répéter à l'heure actuelle quelle était la situation lorsque vous étiez au pouvoir et qui était la situation ante. Les organismes communautaires en la matière étaient financés pour leurs budgets de fonctionnement à même un programme qui était un programme fédéral. La manière dont vous fonctionniez et qui a été poursuivie par notre gouvernement était de subventionner des projets, c'est-à-dire, lorsqu'un groupe communautaire pouvait fonctionner et fonctionner, il pouvait faire des projets.

Et là, à l'heure actuelle, on veut revenir dans cette situation ante où, à ce moment-là, les budgets de fonctionnement en ces matières étaient des budgets d'origine fédérale et que, nous, nous financions à notre niveau des projets qui étaient des projets à durée limitée, et qui étaient construits, et qui avaient un début et une fin. On n'a jamais, jamais, à même les budgets du gouvernement en ligne, financé les budgets de fonctionnement des organismes communautaires en la matière.

Mme Vermette: Mais, parce que ça fait partie d'un tout, d'une politique, en fin de compte, en ce qui concerne les groupes communautaires, si on veut que tous les gens puissent avoir le même accès à l'amélioration des services et avoir accès à ces services, je pense, ça fait partie d'un tout. Et les groupes communautaires, parce que c'est vous-même qui avez mentionné qu'ils étaient des partenaires, donc devraient faire partie de l'ensemble de la politique, ils devraient faire partie des préoccupations même à l'intérieur du budget du gouvernement provincial ou du gouvernement du Québec, parce que pour moi c'est un gouvernement national du Québec. Mais en fait, peu importe la notion qu'on en fait, je pense que ça devrait être une préoccupation parce que les groupes communautaires ne peuvent pas attendre en fait pour s'organiser. Le budget n'est pas encore voté, là, du fédéral, et eux aussi vivent

à l'heure actuelle. Ils ont de la difficulté, ils perdent de l'expertise, ils perdent des gens importants, et c'est dommage.

Aussi, vous savez, quand on fait affaire avec des gens qui sont un peu plus défavorisés ou des gens qui normalement ne sont pas apprivoisés à toutes ces nouvelles technologies, quand on les perd, c'est difficile d'aller les récupérer. Et l'objectif, c'est d'être très fonctionnel comme gouvernement. Alors, si on veut être très fonctionnel comme gouvernement, si on veut que les gens aient vraiment accès à ces services-là et que, bon, on améliore la qualité du service, il faut donner de la formation, d'une part de la formation à ces gens-là et les groupes communautaires qui peuvent vraiment atteindre finalement un public cible, qui est plus utilisateur, en fin de compte, des services en ligne pour un gouvernement.

M. Gauthrin: Je vais essayer de vous répondre quand même...

Le Président (M. Hamad): ...30 secondes.

M. Gauthrin: ...Mme la députée de Marie-Victorin. La situation est la suivante. On est en train de discuter les budgets du ministère des Services gouvernementaux et en particulier dans son volet Gouvernement en ligne. Le gouvernement du Québec, puisque vous m'avez posé la question dans son ensemble, le gouvernement du Québec, dans le cadre des crédits du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, subventionne et a une enveloppe de l'ordre de 800 millions pour subventionner les différents groupes communautaires.

Maintenant, ce que je vous ai dit jusqu'à maintenant, c'est que, dans le secteur particulièrement du gouvernement en ligne, nous n'avons jusqu'à maintenant que financé des projets sans financer les fonctionnements. Et ce qui se passe dans les gens qui agissent dans ce secteur-là actuellement, c'est qu'ils sont en difficulté à cause de la suppression du programme fédéral, ce qui ne veut pas dire qu'ils ne bénéficient pas des autres types de subvention qui sont prévus dans le budget et les crédits de ma collègue la ministre de l'Emploi et de la Sécurité sociale.

Le Président (M. Hamad): Alors, le bloc est terminé. Maintenant, en fait, là, si je comprends bien, il y a un consentement. Bien, le parti ministériel va donner 10 minutes au parti de l'opposition pour balancer un peu le temps, et on termine à 12 h 30. Donc, vous aurez 10 minutes de plus. Êtes-vous contente?

Mme Vermette: ...les femmes, c'est toujours une question d'équité, de toute façon.

Le Président (M. Hamad): O.K. Alors, maintenant, c'est le parti ministériel, c'est la députée de Matane.

● (12 h 10) ●

Mme Charest (Matane): Merci, M. le Président. J'aimerais, dans un premier temps, souligner cette journée particulière en souhaitant un bon anniversaire à notre collègue député de Richelieu.

M. Simard: ...

Évaluation du potentiel de développement de centres d'archivage et de numérisation en région

Mme Charest (Matane): Alors, l'autre point que je voudrais rajouter, et c'est peut-être un bémol aux propos de notre collègue relativement à l'exécution des travaux du ministère des Services gouvernementaux et à leur efficacité, je tiens, dans un premier temps, à préciser que, comme députée de région, je considère que les percées qui ont déjà été faites, au niveau notamment de Services Québec, par, dans un premier temps, l'identification des sites où seront localisés Services Québec et également l'établissement d'un échancier qui nous permet de savoir quand notamment, par exemple, à Matane, nous aurons un Services Québec — on croit, en août, septembre 2007 — pour moi c'est déjà une percée très encourageante.

Mais je comprends aussi qu'il faut que dans ce domaine, puisque la haute technologie et l'informatique sont des réalités bien contemporaines et avec lesquelles on doit s'ajuster le plus rapidement possible, je comprends qu'il faut être vigilants à ce niveau-là. Et, pour ce faire — et je m'adresse à vous, M. le ministre — en ce qui a trait au gouvernement en ligne, vous nous avez visités cette semaine, dans mon comté, plus précisément dans une municipalité dont le nom est Sainte-Anne-des-Monts, et nous vous avons fait la démonstration, je l'espère, du potentiel et de l'expertise qui pouvaient être disponibles en région pour aider notre gouvernement à répondre à certaines problématiques soulevées par nos collègues de l'opposition, entre autres au fait qu'il est réaliste de considérer que ce ne sont pas tous les citoyens du Québec qui pourront se familiariser et utiliser tous les services que déploiera le ministère des Services gouvernementaux.

Alors, nous avions, et vous vous souvenez, une proposition à vous faire à cet égard, puisque, dans le comté de Matane, on a développé une spécialisation en numérisation des documents, ce qui pourrait nous permettre également de déployer, en région, des services gouvernementaux et de savoir et d'apporter un plus à cette nouvelle initiative de notre gouvernement.

Alors, ma question elle est très précise, puisqu'on veut aller de l'avant et rapidement: Serait-il possible, M. le ministre, de nous confirmer que vous pourriez déjà entreprendre une démarche définitive quant à l'évaluation du potentiel de développement d'un centre d'archivage et de numérisation dans un comté de région, et plus précisément à Sainte-Anne-des-Monts?

M. Gauthrin: Bon. Alors, je vais essayer de répondre à cette question. J'aimerais peut-être l'aide du président du Centre de services partagés pour m'aider dans cette réponse.

Premièrement, la numérisation des archives gouvernementales est incontournable du déploiement du gouvernement en ligne, mais ça va se faire progressivement; on ne va pas numériser tout en 24 heures, vous comprenez bien. Mais, si on veut donner accès à l'information que l'État détient sur un citoyen, il faut que cette information soit numérisée. Donc ça, c'est un premier élément.

Deuxième élément. Dans la stratégie du gouvernement en ligne, il est important qu'on puisse aller vers la possibilité de remplir les formulaires par Internet.

Mais, à partir du moment où je dis: Les formulaires peuvent être remplis en ligne, il faut éviter qu'un ministère ait à traiter des formulaires papier et des formulaires électroniques. Pour cela, je suis amené à me dire: Il faudrait que je puisse aussi avoir un mécanisme pour numériser rapidement les formulaires et qu'un ministère fasse le passage globalement vers les formulaires uniquement traités par Internet, soit que le citoyen les remplit par Internet, soit qu'il les remplit papier et que le formulaire ait été numérisé.

Alors, maintenant, donc ce premier élément de réponse: Oui, il y a une importance à la numérisation des archives et à la numérisation des formulaires. Deuxième élément, et vous en avez parlé, Mme la députée, il existe, à Matane et dans La Haute-Gaspésie, une expertise liée d'une part au fait qu'au cégep de Matane on a développé une expertise particulière en multimédia et en numérisation et, deuxième élément, qu'il existe aussi, à Matane, un centre fédéral qui a d'abord travaillé pour numériser les chèques, le traitement des chèques encaissés par les différents citoyens du Canada et qui maintenant glisse lentement mais sûrement, vers la numérisation des archives fédérales. Donc, il y a, dans la région de Matane—Haute-Gaspésie, une expertise absolument indéniable en la matière.

Troisième élément. Notre gouvernement est un gouvernement qui se veut un gouvernement qui soutient l'occupation maximale du territoire du Québec et en particulier le développement en région d'activités — le plus d'activités possible — et d'activités non traditionnelles comme celles qui touchent la haute technologie. Ceci étant dit, quelles sont les étapes qu'on pourrait faire maintenant pour aller vers ce projet, cet élément de numérisation qui me semble important? Les premières étapes — et je me vais me retourner après vers le président du Centre de services partagés — viendrait identifier un ministère, un premier élément autour duquel voir quelle est la mise en oeuvre ou la manière dont on pourrait mettre en oeuvre cette numérisation des archives. Et je crois qu'on devrait être en mesure de faire une étude, parmi nos ministères, de savoir...

Le Président (M. Hamad): M. le ministre, on va raccourcir un petit peu.

M. Gauthrin: ...ce qui pourrait être...

Le Président (M. Hamad): Je sais que vous êtes passionné, mais on va essayer.

M. Gauthrin: Est-ce que vous me permettez que je passe deux minutes la parole à mon collègue pour qu'il accepte de faire cette étude de numérisation des archives?

Le Président (M. Hamad): Alors, M. Trudeau, en fractions de seconde, à haute vitesse.

M. Trudeau (André): Merci, M. le Président. Effectivement, nous avons été impressionnés. Nous avons visité ce qui s'est fait dans la région de Matane et on a été rencontrer les gens de Sainte-Anne-des-Monts. Mais c'est des projets que nous avons au Centre de services partagés. On est préoccupés de toute la question

de la documentation, des centres de documentation numérique à développer au sein du gouvernement et également à la numérisation, qu'on doit faire, des archives. Et, comme le soulignait le ministre justement, il faut identifier, dans les archives qui peuvent être numérisées, il faut mieux, nous, clarifier, à l'intérieur du gouvernement, des ministères, et c'est ce à quoi on va s'appliquer dans les prochaines semaines et dans les prochains mois. Merci.

Le Président (M. Hamad): Mme la députée de Matane, il vous reste trois minutes.

Avantages de la numérisation

Mme Charest (Matane): Donc, je suis bien heureuse d'entendre cette initiative que vous allez prendre dans les prochaines semaines. Je vous remercie aussi pour la visite parce que ça a été une occasion de vous faire connaître ce que nos régions au Québec peuvent faire et peuvent contribuer au développement économique du Québec. Mais je voudrais également préciser, au niveau de la numérisation, qu'elle sera non seulement importante pour l'archivage, mais elle serait aussi importante pour les citoyens qui n'ont pas accès à Internet ou qui, par le fait de leur âge ou de leur handicap, ne peuvent pas avoir accès à l'ordinateur. La numérisation permettrait de compléter les formulaires à la main et d'être traités ultérieurement dans le système, comme le serait tout autre document transmis par voie Internet. Alors, c'est, je pense, une partie de la réponse à la problématique qu'on connaît. Et d'autre part, au niveau de l'archivage, on parle aussi d'efficacité. Bien évidemment, le plus rapidement on numérisera les documents actuels — aussi, on parle d'archivage, de numérisation d'archivage; mais, le plus rapidement on numérisera les documents actuels — le plus rapidement on cessera de parler d'archivage, puisque les documents seront déjà intégrés au réseau.

Donc, M. le ministre, j'entends bien et je simplement vous demande de me confirmer qu'il y aura bien, à cet égard-là, une analyse de faite à l'intérieur de votre ministère quant à savoir: Est-ce qu'il y a une clientèle cible? Est-ce qu'il y a également des économies réalisées par ce projet? Parce qu'on sait qu'en région nous sommes peut-être un peu loin des grands centres, mais, avec l'informatique, avec la large bande, avec les développements technologiques, la distance a beaucoup moins d'importance maintenant.

Le Président (M. Hamad): En 30 secondes.

M. Gautrin: En 30 secondes, je vais vous répondre oui et je peux vous garantir, Mme la députée, que nous allons faire ces études, et vous en seriez parmi les premières informées.

Le Président (M. Hamad): Bravo. O.K. En 30 secondes, c'est respecté. Mme la députée de Marie-Victorin.

Stratégie de gestion des dépenses quant à l'implantation du système de dossier-patient informatisé

Mme Vermette: Alors, M. le Président, hier matin il y avait une grande conférence de presse qui

annonçait que dorénavant le dossier-patient sera informatisé. Alors, je pense qu'on commence à travailler. Ça fait longtemps qu'on travaillait, mais en fait c'est une entreprise de taille, c'est un chantier de taille, puisque ça représente un demi-milliard de dollars.

● (12 h 20) ●

Alors, je pense que c'est très important, et ça soulève deux points, en fin de compte, au niveau de l'information, en fait la confidentialité du dossier avec toutes les informations, parce qu'il peut y avoir des croisements, à un moment donné, d'informations avec différents ministères, etc., donc l'étanchéité, en fin de compte, du système. Je pense que l'ensemble de la population aimerait être bien rassuré. Et, quand on regarde un peu aux résultats du Vérificateur général, en fait l'estimation des coûts semblerait être plus ou moins bien faite, puisqu'on a doublé en fait pour les autres ministères où on a voulu installer le gouvernement en ligne, on a doublé. En fait, c'est du simple au double.

Donc, est-ce que l'évaluation de ces coûts-là a été faite d'une façon réellement qui fait qu'en sorte il n'y aura pas de dépassement de coût, on va respecter en fait les budgets et les sommes budgétées pour ce projet?

Étanchéité du système de dossier-patient informatisé

Et le deuxième point, qui est très important, les coûts, et puis la confidentialité, et puis en fait tout ce qui touche la CAI, les préoccupations qu'a manifestées la CAI.

Effets de la modernisation de l'État

Et le troisième point que je pourrais apporter — parce que je sais qu'il faut que j'y aille en rafale, les réponses sont assez longues — et le troisième point en fait que je pourrais soulever, c'est qu'en même temps, lors de cette conférence de presse là, le premier ministre a mentionné qu'il voulait réduire la taille de l'État et un contrôle des coûts. Alors, ça fait très peur. Beaucoup de fonctionnaires sont venus à mon bureau, des organisations de représentants des fonctionnaires qui sont venues à mon bureau pour me demander si finalement c'était l'orientation du gouvernement de faire des mises à pied, des... et que tout le système deviendrait un moyen de réduire la taille de l'État. Et il y a beaucoup de préoccupations par rapport à cette éventualité-là, dans le domaine de la fonction publique, à l'heure actuelle, alors je vous en fais part. Ce sont des récriminations. Non, pas des récriminations, ce sont des appréhensions en fait qui sont peut-être justifiées ou non justifiées mais qui préoccupent réellement les gens de la fonction publique par le réaménagement et les orientations du gouvernement de vouloir réduire la taille de l'État.

Une voix: M. le ministre.

M. Gautrin: Je vais essayer d'être bref parce que le temps passe, Mme la députée, parce que vous m'aviez posé une autre question et qu'on n'avait pas répondu.

Mme Vermette: J'étais en rafale, hein?

Mesures visant l'accès des régions au gouvernement en ligne (suite)

M. Gautrin: M. le Président, Mme la députée avait posé tout à l'heure deux questions, une sur la fracture sociale, une sur la fracture géographique.

Est-ce que vous me permettez de ne pas répondre sur la fracture... qui aurait été l'objet de ma réponse actuellement? C'est le déploiement de réseau à large bande, où on en est rendus actuellement dans le déploiement de Villages branchés, etc. J'aimerais en faire le dépôt à la commission, et ça m'éviterait de le lire à la députée.

Stratégie de gestion des dépenses quant à l'implantation du système de dossier-patient informatisé (suite)

Je vais donc revenir spécifiquement sur les questions qu'elle pose actuellement: contrôle des coûts du projet que nous avons annoncé hier, confidentialité et risques, à l'heure actuelle, quant à la diminution de la taille de l'État.

Contrôle des coûts. Le projet, que nous présentons actuellement, sur l'informatisation du système de santé va être un projet qui est absolument fractionné, c'est-à-dire qu'on est exactement comme on l'a fait dans le cadre de SAGIR, on l'a fractionné en petits projets, avec, pour chacun des projets, des comités de gestion et être en mesure de s'assurer en suivant mensuellement et régulièrement le coût de chacun des projets. Donc, la manière d'obtenir, de contrôler les coûts a été le fractionnement en quelque sorte du grand projet de 500 millions en petits projets.

Alors, maintenant, au fur et à mesure de l'évolution de ceci, vous avez, parce que c'est un projet qui va durer sur un objectif de trois à quatre ans, parce que c'est jusqu'à 2010, de voir si on contrôle les coûts à chaque fois, c'est-à-dire chacun des projets. Et, si ça vous intéresse, on pourra vous transmettre, à ce moment-là, quel est le fractionnement, à ce moment-là, de chacun des projets. Je pourrais le transmettre, M. le Président.

Mme Vermette: ...

M. Gautrin: Le fractionnement des coûts des projets qui ont été annoncés hier.

Le Président (M. Hamad): Alors, vous allez faire parvenir ça...

M. Gautrin: Je peux. Écoutez, je vais le demander. On l'a actuellement, on va tâcher de vous le faire parvenir.

Étanchéité du système de dossier-patient informatisé (suite)

Deuxième élément. Vous posez une question sur la confidentialité. Il est clair que, dans le projet d'informatisation du réseau, il y a une dimension qui touche le dossier-patient. Ce n'est pas uniquement le dossier-patient, mais une dimension qui touche le dossier-patient. Deux éléments par rapport au dossier-patient. Il est clair qu'il n'y a pas d'obligation à aucun des patients de mettre

son dossier sous forme informatisée. C'est strictement une approche qui va être volontaire et sur laquelle il y aura un consentement de la part du patient.

Le dossier n'est accessible strictement qu'aux professionnels de la santé par un mécanisme de doubles clés, clé publique avec numéro authentifiant et identifiant de manière à ce qu'on s'assure, à ce moment-là, que ce dossier-patient ne peut être accessible qu'après autorisation, à ce moment-là, du patient en question et aussi des professionnels de la santé avec un authentifiant qui peut être une clé publique, ou une carte, ou n'importe quoi, et un identifiant, à ce moment-là, qui va être un mécanisme, un mot de passe, ou etc.

Est-ce que c'est sécuritaire à 100%? Je m'excuse, chaque fois que vous parlez de transformation d'informations, etc., il n'y a rien qui est sécuritaire à 100%. Vous avez travaillé dans un CLSC. Moi, j'ai été président de CLSC aussi dans ma carrière. Je vais vous raconter une situation dans les dossiers-patients, dans mon CLSC, à l'époque. Les gens, les médecins, ils étaient tous de bonne foi, et on avait une archiviste. Et, chaque fois que les médecins revenaient, ils déposaient le dossier sur la tablette, et l'archiviste après allait... C'est sûr qu'en termes de sécurité on aurait pu toujours avoir quelqu'un qui passe et qui reprenne le dossier papier comme ça.

Donc, je vous dirais, d'après moi, la sécurité et la confidentialité à l'heure actuelle des systèmes informatiques sont plus sécuritaires que la gestion des dossiers papier. Mais, en toute chose et à chaque chose, il y a toujours un risque. La question, c'est de savoir le contrôle des risques.

Documents déposés

Le Président (M. Hamad): Alors, je dépose les documents à la commission.

Mme Vermette: ...troisième point?

M. Gautrin: Est-ce que je peux répondre au troisième point, M. le Président?

Le Président (M. Hamad): Bien sûr, oui, oui.

Effets de la modernisation de l'État (suite)

M. Gautrin: Merci. Alors, le troisième point, je comprends qu'il y a une inquiétude de la part de certaines personnes. C'est sûr que, quand on est en train de moderniser l'État, de réformer l'État, il y a une inquiétude à l'heure actuelle. Je dois dire que l'objectif du projet, c'est l'amélioration, l'efficacité, l'efficience du système et ce n'est pas à l'heure actuelle de diminuer et de faire des économies. Mais, au fur et à mesure qu'on est en train de développer en quelque sorte ce système, il va y avoir une meilleure efficacité, et une meilleure efficience, et, à terme, besoin de moins de personnel pour rendre les mêmes services.

Budgets alloués pour la formation de personnel

Mme Vermette: ...savoir, dans vos crédits, la somme qui sera allouée pour la formation et pour permettre

la transition, en fin de compte, du personnel par rapport à ces nouveaux objectifs.

M. Gauthrin: C'est une excellente question et qui porte, qui pose plus particulièrement, j'imagine, sur la dimension Services Québec. Est-ce que je comprends bien?

Mme Vermette: Oui. Bien, en fait, c'est parce qu'il y aura de nouvelles façons de faire.

M. Gauthrin: Il y a des nouvelles façons de faire.

Mme Vermette: Il faut apprivoiser. Parce qu'ils ont tellement peur de cette innovation qu'il faut les apprivoiser, eux aussi, les apprivoiser par rapport à vos objectifs et les sécuriser en disant: Il n'y aura pas plus de mises à pied qu'il faut, mais c'est un changement, c'est une mutation de faire les choses. Alors, comment vous allez vous y prendre avec le personnel pour le sécuriser?

M. Gauthrin: Il y a deux choses: il y a l'éducation, il y a chacun des projets, parce que les projets du gouvernement en ligne comprennent un élément d'éducation et de formation. Je pensais que vous posiez la question plus spécifiquement sur la dimension Services Québec, qui est quand même corroborative par rapport à ça. Et, dans les budgets de Services Québec, vous compreniez qu'à partir du moment où on... dans tout le déploiement de Services Québec, il n'y aura aucune mise à pied. Je l'affirme et je le réaffirme ici. Par contre, il va y avoir des budgets de nécessités de formation pour prendre des gens qui avaient travaillé au comptoir, par exemple, dans la SAAQ tout le temps et qui puissent être...

Le Président (M. Hamad): Terminé.

M. Gauthrin: Merci.

Adoption des crédits

Le Président (M. Hamad): Merci, c'est terminé. Alors, le programme 1, Services gouvernementaux, est-il adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Hamad): L'ensemble des crédits budgétaires relevant du ministre...

Des voix: ...

Le Président (M. Hamad): Sur division, O.K. L'ensemble des crédits budgétaires relevant du ministre des Services gouvernementaux est-il adopté?

Des voix: Adopté.

M. Gauthrin: ...est-ce que je peux? J'avais demandé la permission. Avant qu'on ajourne la commission, je crois que mon collègue de Richelieu avait une question qui était pertinente. Et est-ce que vous me permettez, puisque le président des services partagés a l'information, qu'il puisse la transmettre au député, s'il y a consensus de la part de tout le monde?

Le Président (M. Hamad): ...

M. Simard: ...commentaire, je devrai commenter.

Une voix: Je ne commenterai pas.

● (12 h 30) ●

Le Président (M. Hamad): Là, c'est terminé, le temps. Et vous pouvez faire ça après.

M. Gauthrin: On fera ça après.

Documents déposés

Le Président (M. Hamad): Alors, je dépose aussi les réponses aux demandes de renseignements généraux et particuliers de l'opposition officielle, et la commission ajourne ses travaux au mardi 2 mai, après les affaires courantes.

(Fin de la séance à 12 h 31)