



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des finances publiques**

Le jeudi 29 avril 2010 — Vol. 41 N° 62

Étude des crédits du ministère
des Services gouvernementaux

**Président de l'Assemblée nationale:
M. Yvon Vallières**

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats des commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries, de l'énergie et des ressources naturelles	50,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture et de l'éducation	100,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des relations avec les citoyens	25,00 \$
Commission de la santé et des services sociaux	75,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

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 dans Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des finances publiques

Le jeudi 29 avril 2010 — Vol. 41 N° 62

Table des matières

Remarques préliminaires	1
Mme Dominique Vien	1
M. Sylvain Simard	3
Discussion générale	3
Attribution de contrats en informatique	3
Programme Appui au passage à la société de l'information	8
Rentabilité du Centre de services partagés du Québec (CSPQ)	10
Chiffre d'affaires du CSPQ	11
Clientèle du CSPQ	11
Services de communications téléphoniques du CSPQ	12
État de la flotte d'aéronefs du Service aérien gouvernemental (SAG)	12
Ententes de service hors Québec du SAG	13
Fournisseurs de biens et services du CSPQ	14
Contribution de Services Québec à la campagne de vaccination contre la grippe A (H1N1)	16
Gouvernement en ligne	17
Utilisation de logiciels libres au sein de l'État	17
Bilan des services offerts par Services Québec depuis sa création	19
Gouvernement en ligne (suite)	21
Services et formation offerts par le SAG	22
Suites du rapport du Vérificateur général sur la gestion de la Société immobilière du Québec (SIQ)	23
Intégration des activités de la Corporation d'hébergement du Québec à la SIQ	24
Gestion et exploitation par la SIQ du parc immobilier gouvernemental	24
Adoption des crédits	26
Remarques finales	27
Documents déposés	27

Autres intervenants

M. Alain Paquet, président
M. Stéphane Billette, président suppléant

M. Marc Carrière
Mme Charlotte L'Écuyer
M. David Whissell

- * Mme Diane Jean, ministère des Services gouvernementaux
- * M. Lucien Tremblay, SAG
- * M. Pierre Roy, Services Québec
- * M. Richard Verreault, SIQ
- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le jeudi 29 avril 2010 — Vol. 41 N° 62

Étude des crédits du ministère des Services gouvernementaux*(Quinze heures quatre minutes)*

Le Président (M. Paquet): À l'ordre, s'il vous plaît! Je déclare ouverte la séance de la Commission des finances publiques.

Nous sommes réunis afin de procéder à l'étude des crédits budgétaires du portefeuille Services gouvernementaux pour l'année 2010-2011.

Avant de débuter, j'aimerais rappeler à toutes les personnes présentes dans la salle de bien s'assurer d'éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires afin de ne pas perturber nos travaux. J'en profite pour souhaiter la bienvenue, bien sûr, à Mme la ministre des Services gouvernementaux, les gens qui l'accompagnent du ministère des Services gouvernementaux ainsi que de son cabinet, et les membres de la commission bien sûr.

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

La Secrétaire: Oui, M. le Président. M. Simard (Richelieu) remplace M. Cousineau (Bertrand).

Remarques préliminaires

Le Président (M. Paquet): Merci beaucoup. Alors, sans plus tarder, je reconnaitrais Mme la ministre des Services gouvernementaux pour ses remarques préliminaires. Elle dispose d'une période maximale de 10 minutes. Mme la ministre.

Mme Dominique Vien

Mme Vien: Merci beaucoup, M. le Président. Chers collègues, merci de m'accueillir aujourd'hui. Aux gens qui m'accompagnent, salutations.

Je vais d'abord d'entrée de jeu, si vous permettez, vous présenter les gens qui m'accompagnent. À mon extrême droite, on a M. Richard Verreault, qui est le président et chef de la direction de la Société immobilière du Québec. Juste en arrière de lui, M. Pierre Roy, également président et chef de la direction de Services Québec. Mme la sous-ministre, Diane Jean. Ici, à ma gauche, Mme Marion, qui est la chef de cabinet, et Mme Doyon, attachée de presse.

Alors, c'est un plaisir pour moi d'être à nouveau avec vous aujourd'hui, à cette Commission des finances publiques, pour l'étude des crédits, pour venir encore une fois, une deuxième fois en fait, venir vous présenter ce royaume, qui était qualifié de cette sorte l'année dernière par le député de Richelieu, donc, ce ministère des Services gouvernementaux.

Et l'étude des crédits budgétaires, M. le Président, est un moment très important de la vie parlementaire, et ce, particulièrement en cette période où nous faisons tous face à une économie frileuse. Notre rencontre me donne donc aujourd'hui l'occasion de vous rappeler que les organisations dont j'ai la responsabilité, soit le ministère des Services gouvernementaux, Services Québec, le Centre de services partagés du Québec et la Société immobilière du Québec, sont toutes nées de la volonté, et ça, j'aime bien le rappeler,

de mettre en commun des services pour permettre des économies, bien sûr, d'effort et d'argent à l'État, et ultimement, bien entendu, au contribuable.

Si vous le permettez, j'aimerais tout d'abord vous présenter, donc, les gens qui m'accompagnent. Ça a été fait.

Au cours de la dernière année, chacune de ces organisations a réalisé de nombreuses activités, et j'aimerais vous en rappeler quelques-unes. Dans un premier temps, je vous glisserai un mot sur le ministère des Services gouvernementaux, qui a pour mission de mettre en place des outils de gouvernance, une vision commune des ressources informationnelles, ainsi que d'offrir des services aériens spécialisés sur l'ensemble du territoire.

En 2009-2010, le ministère des Services gouvernementaux, à même son programme d'aide financière, Appui au passage à la société de l'information, a continué à aider celles et ceux qui souhaitaient s'initier aux technologies de l'information et, bien sûr, à y avoir accès. Pour l'année 2009-2010, ce que j'ai annoncé, une aide de... C'est pour l'année 2009-2010, donc, que j'ai annoncé une aide financière de 7,6 millions de dollars sur trois ans à 58 organismes, coopératives sans but lucratif ou encore des organismes de recherche d'établissements d'enseignement et... dans le cadre de ce programme.

En ouvrant les portes de l'Internet à plus de Québécois, nous contribuons à augmenter leur autonomie et leur qualité de vie, et nous facilitons leur accès à de nombreux services gouvernementaux en ligne du même coup. Nous sommes résolument tournés vers un gouvernement plus moderne, dont l'administration est moins lourde et qui trouve les citoyens chez eux, dans leur milieu, plutôt que d'attendre que ceux-ci viennent à lui.

Au ministère des Services gouvernementaux, nous nous préoccupons également de rehausser la sécurité de l'information sur Internet. L'une des actions concrètes que nous avons menées en ce sens est la réalisation, à l'automne 2009, je vous le rappelle, de la troisième campagne de sensibilisation à la sécurité de l'information et à la protection des renseignements personnels. L'arrivée très remarquée de Denis Talbot comme porte-parole de cette campagne organisée conjointement avec l'ISIQ a permis de toucher un public encore plus grand et de réitérer l'importance d'adopter les bonnes pratiques pour naviguer sur Internet de façon sécuritaire.

Bien entendu, le développement de services en ligne continue de se poursuivre au gouvernement du Québec, et le ministère des Services gouvernementaux accompagne les ministères et organismes qui sont présents sur le Web pour y offrir de l'information ou encore des services. Actuellement, nous évaluons à près de 250 le nombre de services électroniques transactionnels que le gouvernement offre à la population et également aux entreprises.

Quand on sait que la population souhaite transiger de plus en plus avec le gouvernement via Internet, que 93 % des demandes de prêts et bourses sont faites par Internet, que 51 % des changements d'adresse qui sont faits avec le Service québécois de changement d'adresse le sont par Internet, et que le service Web du Régime québécois d'assurance parentale fait la joie des parents, moi, ce que je dis aujourd'hui, M. le Président, c'est que notre gouvernement répond: Présent.

Pendant ce temps, le Service aérien gouvernemental a entamé sa 51e année d'existence et, grâce à sa flotte d'aéronefs, le SAG continue de répondre aux besoins bien spécifiques du gouvernement.

En 2009-2010, le Service aérien, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux a évacué près de 1 800 patients par l'intermédiaire de l'avion-hôpital, et 2 800 patients ont pu être transportés par avion de leur communauté vers un grand centre pour recevoir des traitements spécialisés, comme de la chimiothérapie ou encore de la dialyse, dont ils avaient besoin.

De plus, dans la dernière année, le Service aérien a consacré 1 600 heures de vol à la lutte contre les incendies de forêt et réalisé également, de concert avec la Sûreté du Québec, des missions de recherche et de sauvetage de personnes. Également, il contribue à la surveillance du territoire.

Permettez-moi maintenant de vous parler de Services Québec, un organisme dont la mission, vous le savez, est d'offrir aux citoyens et aux entreprises sur tout le territoire du Québec un guichet unique, multiservices et multimodes afin de permettre un accès simplifié aux services publics.

● (15 h 10) ●

Le transfert à Services Québec du Directeur de l'état civil, le 1er avril 2008, a donné des résultats tangibles pour les citoyens. Ainsi, les services du DEC sont maintenant offerts dans 15 bureaux de Services Québec, et, entre le 1er avril 2009 et le 28 février 2010, plus de 37 000 demandes ont été déposées dans ses bureaux en lien avec le Directeur de l'état civil.

De plus, Services Québec a continué à bonifier le portail gouvernemental de services. Entre le 1er avril 2009 et le 28 février 2010, le portail dans son ensemble a reçu, devinez, M. le Président, 15 millions de visites, et, de son côté, le site du DEC en a reçu plus de 1 million.

Enfin, je ne peux passer sous silence le fait que Services Québec a été appelé à rendre des services à la population dans deux dossiers d'importance cette année, soit la grippe A (H1N1) et l'opération Haïti.

Voyons maintenant, si vous le permettez, le Centre de services partagés du Québec, qui rend accessibles des biens et services administratifs à l'ensemble de l'administration publique québécoise, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles, informationnelles et, bien entendu, communicationnelles. Voilà un bel exemple d'un organisme qui a vu le jour pour regrouper le pouvoir d'achat du gouvernement du Québec et en faire bénéficier toute l'administration publique et, ultimement, les citoyens qui paient les taxes et les impôts, parce que le Centre de services partagés est celui par qui les ministères et organismes économisent, bien entendu. Ainsi, il a réussi à dégager, M. le Président, des économies totales estimées à 206 millions de dollars en 2009-2010, comparativement à 144 millions l'année précédente, et ce, au bénéfice de l'ensemble de ses partenaires, et surtout, en bout de piste, des contribuables québécois. Les regroupements d'achats à eux seuls ont permis de générer des économies d'échelle évaluées à 112 millions de dollars.

Mais il ne suffit pas d'acheter en gros, il faut aussi favoriser les retombées régionales de ces achats. C'est pour cette raison que le CSPQ a entrepris, conjointement avec le ministère du Développement économique, une tournée des régions du Québec. Et, au fil de ces rencontres dans les diverses régions, le CSPQ explique aux entrepreneurs intéressés comment faire affaire avec le gouvernement du

Québec et surtout à quel point cela peut être rentable localement. D'ailleurs, la tournée s'est arrêtée dans le comté du député de Richelieu. C'était le 10 mars dernier.

Par ailleurs, tout au cours de l'année, le CSPQ a poursuivi le regroupement de services pour le bénéfice des ministères et organismes. Par exemple, le centre réalise aujourd'hui les activités de paie de 60 ministères et organismes regroupant 59 000 employés, ce qui représente plus de 75 % de la fonction publique, et tout ça sur une base volontaire. Il y a là une importante économie quand on pense qu'il y avait un service de paie dans chacun des ministères et de ces organismes-là.

Enfin, la Société immobilière du Québec met à la disposition des ministères et organismes des immeubles et leur fournit des services de construction, d'exploitation et de gestion immobilière. La Société immobilière, c'est près de 3 millions de mètres carrés d'espaces répartis dans plus de 1 000 édifices en propriété et en location, et ce, sur tout le territoire du Québec. C'est un actif, M. le Président, de près de 2 milliards de dollars, qui comprend des immeubles de bureaux et des entrepôts de même que des nombreuses installations spécialisées, comme les palais de justice.

Étant l'un des plus importants propriétaires immobiliers et l'un des principaux locataires d'espaces sur le marché, la SIQ contribue activement à la stratégie du Québec pour la relance de l'économie. De fait, pour l'exercice 2010-2011, qui a débuté le 1er avril dernier, la SIQ entend investir près de 300 millions de dollars dans l'économie québécoise. C'est une excellente nouvelle pour l'entretien de notre patrimoine bâti, pour le maintien de nos bâtiments, bien entendu, mais aussi pour l'économie, bien sûr, de nos régions.

La réputation de la SIQ dans le domaine du développement durable n'est plus à faire. Cette année encore, elle a récolté de nombreuses mentions d'excellence qui soulignent sa gestion immobilière écoresponsable, notamment celle remise par l'Association québécoise pour la maîtrise de l'énergie. Je tiens à rappeler que, par ses efforts de construction, de gestion écoresponsable, la société contribue à diminuer les dépenses gouvernementales en chauffage, en électricité et en émissions de gaz à effet de serre. Et, en bout de piste, encore une fois, tous les Québécois y gagnent.

Mon portefeuille contribuera aux efforts de réduction et de contrôle des dépenses. Le Centre de services partagés du Québec, le ministère des Services gouvernementaux, Services Québec et, bien entendu, la Société immobilière du Québec entendent respecter les cibles de réduction édictées par le gouvernement du Québec. D'ailleurs, trois éléments viendront soutenir nos efforts et éclairer nos choix en ce sens. Tout d'abord, nous avons adopté, en mars dernier, une nouvelle directive sur la gestion des ressources informationnelles qui devrait nous aider justement à atteindre des économies d'échelle. Et je vous souligne au passage également que, parmi ces trois éléments, il y a des mandats d'examen, deux, qui sont en cours pour dresser un bilan de la mise en place, d'une part, de Services Québec et, d'autre part, du Centre de services partagés.

Alors, voilà, M. le Président. C'est un tour d'horizon très rapide de ce qu'a été, de ce qu'a fait le ministère des Services gouvernementaux et l'ensemble du portefeuille qui est le ministère.

Le Président (M. Paquet): Merci beaucoup, Mme la ministre. J'invite maintenant le porte-parole de l'opposition officielle et député de Richelieu à faire ses remarques préliminaires. M. le député.

M. Sylvain Simard

M. Simard (Richelieu): Merci, M. le Président. D'abord, permettez-moi de vous saluer et de vous remercier de présider nos travaux cet après-midi. C'est une fonction qui est essentielle. Nous sommes à l'étude des crédits, qui est une des étapes majeures dans la reddition de comptes gouvernementale, et je sais que vous ferez ça avec l'art que nous vous connaissons habituellement.

Je veux saluer mes collègues de la commission, notamment du côté gouvernemental, qui, avec enthousiasme, ont décidé de se joindre à nous aujourd'hui, saluer mon recherchiste, Simon Boivin, et d'abord me tourner vers la ministre pour lui dire le plaisir que j'ai de la retrouver. Je la retrouve d'ailleurs tous les jours avec autant de plaisir en Chambre. Elle est juste vis-à-vis moi. Alors, c'est avec...

Dans la vie parlementaire, les gens pensent que nous avons, parce qu'ils ne regardent que 45 minutes de notre travail, des relations parfois un peu tendues, mais je peux les rassurer tout de suite, j'ai en général, avec mes collègues des deux côtés de la Chambre, des relations fort sympathiques. Et je veux donc l'assurer qu'au cours des trois prochaines heures nous allons tenter ensemble de mieux connaître ce qui se passe dans ce ministère.

Saluer évidemment ceux qui vous accompagnent, certains qui me sont très chers parce que j'ai collaboré... ils ont travaillé avec moi de façon très étroite. Je ne pourrais pas dire qu'ils sont incompétents sans m'accuser moi-même de les avoir choisis, et il y a ici, dans la salle, des gens que j'estime particulièrement, qui dirigent des services importants de l'État, qui le font de façon discrète, qui le font de façon tout à fait humble mais qui sont essentiels. Je citerai d'ailleurs un cas assez remarquable et que les gens commencent à prendre pour acquis mais qu'il faut parfois rappeler comme étant des services très, très importants à la population.

Donc, soyez assurée, Mme la ministre, que nous allons tenter cet après-midi de faire le tour des principaux éléments du portefeuille de votre ministère.

Je vois que vous êtes venus en nombre. Ça s'explique sans doute par l'éparpillement des responsabilités ministérielles dans ce type de responsabilités un peu horizontales, mais je vais tenter de... Je vous annonce tout de suite un petit peu les directions où je vais aller, vous ne serez pas surpris en cours de route, là.

Évidemment, nous allons beaucoup consacrer de temps, parce que j'ai des questions et je voudrais avoir des réponses, à tout ce qui concerne les projets informatiques gouvernementaux, l'attribution des contrats n'étant que l'un des aspects. Il y a énormément d'aspects de politique que je voudrais aborder avec vous pour en savoir plus, commencer à avoir des réponses un peu plus précises sur ce sujet qui concerne, au cours des années en tout cas, des milliards et des milliards de dollars, particulièrement en tout cas dans l'intégration des systèmes, plus de 1 milliard de dollars par année, donc ce sont des montants considérables, en plus de l'implantation de nouveaux systèmes informatiques un peu partout dans l'appareil gouvernemental, les projets. Je vous citerai certains chiffres des dernières années qui donneraient un peu le vertige à tous les citoyens, les milliers de millions qui sont consacrés au dossier informatique dans l'État du Québec. Alors, nous allons prendre le temps qu'il faut pour nous... Nous avons la directrice de l'information qui est avec nous. Donc, nous allons tenter avec elle d'en savoir un peu plus.

Je vais évidemment parler de l'évolution ou de la non-évolution de Services partagés. Quelques questions sur évidemment ce secteur.

Quant à Services Québec aussi, on va faire un petit peu un diagnostic de l'état réel des lieux.

Je demanderai à M. Tremblay de venir nous parler un peu des services aériens un peu plus tard, si vous permettez, Mme la ministre. C'est le grand spécialiste de ces secteurs, et je voudrais prendre quelques minutes sur ce sujet-là aujourd'hui.

Et puis, au total, nous allons évidemment vous poser un certain nombre de questions sur la Société immobilière du Québec, qui est un gros morceau du portefeuille gouvernemental que nous examinons aujourd'hui.

Donc, nous ferons un peu le tour, mais l'accent sera mis sur les questions de l'implantation de systèmes informatiques. Voilà.

Alors, ça fait le tour pour mes remarques préliminaires, M. le Président. Je pense que j'aurai l'occasion de m'adresser à la ministre plus précisément sur les questions que je vais poser.

Discussion générale

Le Président (M. Paquet): Merci beaucoup, M. le député. Et le temps que vous n'avez pas utilisé pour vos remarques préliminaires vous est quand même consacré au moment des échanges. Il est préservé. Alors, sur ce, je vous reconnais à nouveau pour ce premier bloc d'échange avec la ministre. M. le député.

Attribution de contrats en informatique

M. Simard (Richelieu): M. le Président, je vais tout de suite aller au coeur des choses et poser un certain nombre de questions assez précises. On évaluera à partir de ces questions-là sur les ressources... les projets informatiques au gouvernement du Québec, notamment pour tout ce qui concerne la planification et la mise en oeuvre des appels d'offre.

Les questions, je vais vous les énoncer, puis vous y répondrez dans l'ordre, si vous le voulez bien, mais elles me semblent des questions pertinentes. Y a-t-il suffisamment ou manque-t-il de ressources internes pour préparer les appels d'offres au gouvernement du Québec?

● (15 h 20) ●

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

Mme Vien: Non, il y va en rafale, il y va en rafale.

Le Président (M. Paquet): Ah, ça va. Excusez-moi. Je m'excuse, allez-y, M. le député.

M. Simard (Richelieu): J'avais annoncé que... J'aime autant donner un certain nombre...

Mme Vien: Oui, oui, il y va en rafale.

Le Président (M. Paquet): Ça va.

Mme Vien: C'est ça.

M. Simard (Richelieu): ...puis on me répondra dans l'ordre qu'on voudra, là. Est-ce que l'Administration a un contrôle suffisant sur les processus d'appel d'offres? Ce qui

revient à une question que j'ai déjà posée lundi dernier à la présidente du Conseil du trésor et que j'ai eu l'occasion de rappeler en Chambre.

Est-ce que le gouvernement a un contrôle suffisant sur le processus d'appel d'offres? Souvent, un seul fournisseur est en conformité avec l'appel d'offres. Pourquoi? Souvent, un seul fournisseur répond à un appel d'offres. Pourquoi?

Une voix: ...

M. Simard (Richelieu): Pardon? Oui. Dans le fond, je détaille une même question, là. J'aime autant aller jusqu'au bout. Il ne semble pas exister de véritable compétition en informatique. Alors, est-ce qu'on peut m'expliquer les raisons qui vous apparaissent justifier ça? Énumérer aussi les règles qui empêchent une firme qui a préparé l'appel d'offres. Est-ce qu'elles existent, ces règles, de soumissionner pour l'appel d'offres qu'elle a préparé?

Et peut-être m'expliquer — on peut peut-être commencer par ça — les relations qui s'établissent entre le Centre de services partagés, le CSPQ, le ministère des Services gouvernementaux et les autres ministères et organismes. Ça me semble être un enjeu de gouvernance important. Alors, voilà pour le début de mes questions.

Pour ceux qui nous écoutent et que la question intéresse, je le répète, c'est une question qui touche des centaines de millions de dollars, des milliers de millions de dollars, donc une question très importante, qui a été l'objet... et le président de la commission ici, qui en a été membre longtemps, le sait, il en a été d'ailleurs vice-président, il connaît bien la Commission de l'administration publique, il sait... Il n'en a pas été vice-président, mais en tout cas il en a été membre. Il sait que c'est une préoccupation depuis très longtemps de la Commission de l'administration publique.

On sait que le Vérificateur général s'intéresse plus que beaucoup à cette question, mais on a une occasion aujourd'hui, là, de faire le point et de faire progresser la connaissance sur un dossier majeur.

Radio-Canada a fait une série de reportages extrêmement, à mon avis, intéressants, la semaine dernière, sur cette question qui posait les questions. On avait même des affirmations assez inquiétantes de dirigeants de compagnies informatiques sur les coûts qui seraient beaucoup plus élevés qu'ils ne devraient l'être. On a parlé de 20 % de surcoûts sur les projets informatiques parce que le système d'appel d'offres ne semble pas fonctionner.

Je sais que les choses ne sont jamais noires ou blanches et que les problèmes dans ce domaine sont souvent complexes, mais aidez-nous, cet après-midi, à partir de mes questions, aidez-nous à y comprendre, à éclaircir un peu ce dossier-là. Alors, voilà, Mme la ministre, ma première série de questions.

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

Mme Vien: Il y a beaucoup d'éléments dans votre question, M. le député de Richelieu. Vous posez des questions qui sont fondamentales. Vous posez des questions qui sont importantes et qui sont excessivement sérieuses.

À votre suggestion, je commencerai par la dernière que vous avez adressée, c'est-à-dire: Quel est le lien qui existe entre le Centre de services partagés, le ministère des Services gouvernementaux dans tout cet univers des ressources

informationnelles et aussi en lien avec les autres ministères? Si j'ai bien compris, c'est ça que vous avez posé comme question.

Alors, le Centre de services partagés, comme je l'ai très bien positionné dans les remarques d'ouverture, M. le Président, a été mis en place en 2005, 2004-2005, pour justement participer à cet effort de modernisation de l'État, qui était... qui était et qui demeure très important pour le gouvernement du Québec. Et on faisait le pari à ce moment-là que de mettre ensemble des services qui allaient répondre, si vous voulez, aux besoins des ministères et des organismes pour justement avoir un point de chute où on pourrait faire des acquisitions, eh bien, de mettre le volume ensemble, de joindre, tout le monde ensemble, nos besoins, ça participerait justement à des économies, ce qui s'avère très véridique. Et, en même temps, nous développons des lignes d'affaires au Centre des services partagés, dont une ligne d'affaires évidemment sur les technologies de l'information et les ressources informationnelles.

Quant au ministère des Services gouvernementaux, M. le Président, essentiellement, sa mission tient au fait de développer, de voir au déploiement du gouvernement en ligne, de voir effectivement aussi, en même temps, à ce que ceux et celles qui utilisent les services gouvernementaux puissent le faire en toute sécurité et qu'ils ne soient pas inquiétés par des difficultés qu'ils pourraient rencontrer.

Alors, le ministère des Services gouvernementaux s'occupe justement de mettre en place de bonnes pratiques, de développer des guides et des standards pour aider les citoyens à naviguer sur la toile, bien entendu, mais à pouvoir venir chez nous et être assurés que, quand ils consomment et qu'ils utilisent un service de façon transactionnelle, qu'ils soient assurés qu'ils le fassent en toute sécurité. Et nous développons, bien entendu, des outils de gouvernance.

Alors, le ministère des Services gouvernementaux a aussi en son sein la dirigeante principale de l'information, qui est une personne clé, qui est un poste clé. Puis là j'arrive, pour répondre plus spécifiquement à votre question, M. le député, où la DPI effectivement a un mandat très précis, c'est celui de voir à harmoniser, si vous voulez, dans l'ensemble gouvernemental, cette vision qu'a le gouvernement du déploiement des services gouvernementaux pour éviter — je vous donne un exemple très concret — par exemple, qu'un service soit développé dans un ministère et qu'on développe un doublon dans un autre ministère. Alors, la DPI voit à ce genre d'éléments là. Elle va voir aussi à la sécurité. Elle va voir à un ensemble d'éléments. Elle regardera un projet qui sera soumis sous tous ses angles, sous toutes ses coutures.

Alors, c'était, avant le 1er avril, une obligation de venir chez la DPI, la directrice principale de l'information, si vous aviez un projet en développement de plus de 1 million de dollars. Vous savez, M. le député, que ça a changé maintenant depuis le 1er avril, puisque dorénavant les projets qui seront développés ne concernent plus seulement les projets de 1 million qui devront venir chez nous, mais également des projets d'entretien ou encore des projets d'évolution de système devront également passer sous le loupe de la nouvelle directive. Or, voilà pour votre première question.

Vous me demandiez également si, effectivement, il y a des ressources internes pour faire des appels d'offres. Bien entendu, je peux vous assurer qu'il y a les ressources nécessaires à l'interne, que ce soit dans l'ensemble du portefeuille, dans l'ensemble des organisations qui composent le portefeuille du ministère des Services gouvernementaux,

que ce sont évidemment des ressources à l'interne qui font donc la rédaction des devis. Et, si ce n'est pas le cas — vous me corrigerez, Mme la sous-ministre — si tel n'était pas le cas, ça pourrait être, par exemple, une entreprise très spécialisée, pour un besoin très particulier, une firme qui puisse faire l'appel d'offres. Mais, bien évidemment, on s'entend que cette firme-là ne sera pas sur la ligne de départ pour réaliser le projet.

Je dois vous dire... Et j'aurai certainement l'occasion de vous en parler un petit peu plus tard quand nous parlerons des ressources internes, si cela vous intéresse, au niveau des actions ou des initiatives que nous prenons au Centre de services partagés pour développer justement cette expertise à l'interne pour des postes très, très, très stratégiques, très particuliers que nous tenons à garder à l'interne, et le Centre de services partagés met les efforts sur la table justement pour former ces gens-là.

Vous savez, M. le député de Richelieu, ce n'est pas moi qui vais vous apprendre ça aujourd'hui, là, vous avez été président du Conseil du trésor, vous savez très bien — et je pense que Mme la présidente du Conseil du trésor, cette semaine, vous en a glissé un mot puisque vous vous êtes intéressé à cette question-là aussi avec elle — que le contrôle des appels d'offres, le processus, en fait, d'appels d'offres, je pense que nous avons un processus d'octroi de contrats, donc de processus d'appels d'offres qui est assez robuste, assez solide... Est-ce que j'ai...

● (15 h 30) ●

Le Président (M. Paquet): Ce serait peut-être, vous invitant peut-être un petit peu les réponses parce qu'il y avait plusieurs questions...

Mme Vien: Bien...

Le Président (M. Paquet): Il y en a des plus courtes que d'autres.

Mme Vien: ...c'est parce que la question, elle a un, deux...

Le Président (M. Paquet): ...mais elles pouvaient être à développement. Mais, juste pour essayer de garder une proportionnalité, je vous inviterais juste peut-être à...

Mme Vien: Oui, je veux bien, oui, il n'y a pas de problème.

Le Président (M. Paquet): Ça permettrait de maximiser les échanges et les précisions, peut-être.

Mme Vien: Je vais faire un grand effort. C'est qu'il y avait cinq volets à sa question. Alors, je vais essayer d'aller très rapidement. Alors, évidemment le processus d'octroi, en fait, d'appels d'offres, je pense qu'il est assez robuste au gouvernement du Québec. Ils sont édictés par des règles du Conseil du trésor, et nous nous y conformons, bien évidemment.

En ce qui a trait à l'effet qu'en certaines circonstances il puisse y avoir un seul soumissionnaire ou encore un seul soumissionnaire conforme, évidemment ce sont des situations qui peuvent arriver, mais en pareille matière, il y a, M. le Président, un mécanisme qui s'enclenche où, à ce moment-là, la présidente-directrice générale, en ce qui a trait,

par exemple, au Centre de services partagés, aura un mot à dire en fin de processus, effectivement, si effectivement tel était le cas.

En ce qui a trait à...

Une voix: ...

Mme Vien: Oui. En ce qui a trait à la compétition, il faut dire que nous évoluons dans un marché qui est très, très, très compétitif, M. le Président. Encore que, malgré que je puisse vous dire ça, écoutez, au cours des dernières années, quatre, cinq dernières années, il y a quand même 60 firmes en informatique, là, qui ont soumissionné, qui étaient sur les bancs pour des appels d'offre que nous avons lancées. Mais, ceci étant dit, il faut dire que, pour des projets d'envergure tels qu'ils sont développés au gouvernement du Québec, effectivement, ça prend des entreprises, des firmes qui ont une capacité organisationnelle pour venir développer des projets au gouvernement du Québec. Les comités de sélection qui sont en place regardent, bien entendu, aussi l'expertise, l'expérience et aussi le profil de l'équipe de la firme en question qui va s'occuper de l'ensemble du projet.

Il faut être aussi, et ça, c'est important de le rappeler, c'est une question de qualité, il faut aussi présenter la norme ISO 9001. Alors, c'est le contexte dans lequel nous évoluons. Nous évoluons dans un contexte également où les firmes... il y a eu, parmi les firmes au Québec, M. le Président, un certain nombre d'acquisitions. Écoutez, c'est près de 40 entreprises, là, qui se sont regroupées parmi trois grandes firmes, là, alors, évidemment, à ce moment-là, on est dans un contexte dans lequel on est peut-être un peu plus à l'étroit.

Et, un dernier élément sur ce volet-là, c'est le fait que nous ayons, depuis quelques années, de moins en moins de diplômés en informatique. Je vais vous donner un exemple, et M. Sicard, M. Claude Sicard, pourrait me corriger, là, mais des diplômés en informatique, en 2002, il y en avait 6 000 au Québec et, en 2008, nous en avons 2 000. Alors, voyez-vous, là, c'est trois fois moins de personnes qui sont diplômées pour travailler en informatique, et ça touche, ça impacte non seulement le privé, mais ça impacte, bien entendu, aussi le public.

Le Président (M. Paquet): M. le député de Richelieu.

M. Simard (Richelieu): Oui. Bon, je vais être bien honnête, là, j'ai évidemment ouvert tout mon jeu, là, en posant les questions de nature à la fois assez précise et générale, mais le problème dans la réponse, là, c'est — et je vais être très honnête avec la ministre, M. le Président — qu'à vouloir dire que tout va bien, qu'il n'y a pas de problème et qu'à la limite on n'a pas de raison de se faire du souci, ça m'oblige à penser que la ministre est donc satisfaite de tout ce qui se passe.

À la Commission de l'administration publique, nous avons l'occasion, chaque semaine... chaque mois, de recevoir les engagements financiers de tous les ministères. Et c'est un travail qui se fait sur une base non partisane, on passe à travers ça, et ceux qui ont participé au travail le savent — je pense que le député de Verdun, qui est un membre extrêmement attentif et actif dans cette commission depuis très longtemps, pourrait vous confirmer ce que je vais vous dire — nous retrouvons sans arrêt — c'est-à-dire que ce n'est pas l'exception, c'est la règle — des contrats informatiques à soumissionnaire unique. Soumissionnaire unique, c'est-à-dire que... Souvent, il y a trois soumissionnaires, puis il y en a deux qui ne sont pas conformes. Et c'est une alternance fort

bien gérée, qui semble d'ailleurs bien aller pour les compagnies puisqu'il n'y a jamais de contestation. Les gens sont déclarés non conformes à répétition et ne semblent jamais s'en plaindre. Donc, il y a toutes les apparences d'un système qui n'est pas un système compétitif de concurrence réelle.

Bon, vous me dites: Oui, mais il n'y a pas beaucoup de joueurs; le marché est petit; on manque de compétences. D'abord, vous m'avez donné une première réponse sur les compétences internes au gouvernement, et je ne parle pas juste de Services partagés, je ne parle pas juste chez la DPI, là, je parle dans l'ensemble du gouvernement, me dire qu'il y a toutes les ressources — ça, j'ai bien noté, là — bien entendu, vous dites qu'il y a toutes les ressources nécessaires pour que le gouvernement puisse préparer lui-même ses appels d'offres. Est-ce que vous êtes certains de votre réponse, là? Est-ce que vous niez le fait qu'on ait recours régulièrement à des entreprises externes pour préparer les appels d'offres? Et quelles sont les règles qui font... qui règlent la présence des compagnies qui ont dessiné les appels d'offres, qui les empêchent ou qui les encadrent dans leurs réponses à ces mêmes appels d'offres? Là, je voudrais avoir des réponses assez précises là-dessus, là. Tout va très bien, Madame la Marquise, ça ne me suffit pas.

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

Mme Vien: Bien, écoutez, M. le Président, je n'ai jamais dit que tout était parfait. J'aimerais ça qu'on puisse rectifier ça d'entrée de jeu. Mais je vais quand même rassurer le député de Richelieu en lui rappelant les grandes lignes qui entourent — ou les grandes règles, si vous voulez — les appels d'offres et, bien entendu, qui viennent camper, si vous voulez, le processus d'octroi des contrats.

D'abord, répéter que les contrats en informatique ne font pas exception et ne sont pas désincarnés, qu'ils ont à passer à travers un filtre qui est très sérieux, qui est très serré, celui des règles du Conseil du trésor. D'ailleurs, je vous rappellerais que certaines règles ont été resserrées en octobre 2009 par l'actuelle présidente du Conseil du trésor. Et, vous savez, pour des contrats de services, et en particulier bien entendu pour des services en technologie de l'information, on demande que, de 100 000 \$ et... à partir de 100 000 \$ et plus, qu'il y ait un appel d'offres public. Alors, moi, je vous dirais qu'au Centre de services partagés nous avons ramené ce seuil d'appel d'offres à 80 000 \$, de sorte que... et tout ce que je vais vous dire, moi, j'ai le sentiment que ça participe justement à favoriser la concurrence. Donc, au Centre de services partagés, nous avons une règle qui nous dit qu'à partir de 80 000 \$ nous y allons avec un appel d'offres public. Et, du 25 000 \$ à 80 000 \$, encore là, c'est plus costaud, nous y allons par appel d'offres sur invitation.

Je vous rappellerais aussi, M. le Président, que tous nos appels d'offres, compte tenu des accords de libéralisation que nous avons, d'abord à l'intérieur du Canada, l'Ontario, le Nouveau-Brunswick, mais aussi aux États-Unis avec l'État de New York, que nos appels d'offres sont sur les marchés publics, donc, encore là, une autre fois, nous avons beaucoup de concurrence.

Je vous rappellerais également que, pour ce genre de contrat là, nous mettons, et c'est très important, ce que je vais vous dire, en place un comité de sélection qui est sérieux, qui compte, bien entendu, des membres du gouvernement, en fait, des membres de l'administration publique. Et ce comité peut jouir des services d'un secrétaire accrédité par le Trésor.

Et ce secrétaire-là, M. le Président, doit avoir une formation continue accréditée par le Trésor. Et que fait ce comité de sélection, M. le Président? Il évalue évidemment la capacité organisationnelle des...

● (15 h 40) ●

M. Simard (Richelieu): ...

Le Président (M. Paquet): M. le député de Richelieu.

M. Simard (Richelieu): Pour favoriser les échanges, là, je n'en suis pas à votre planification stratégique, là, j'en suis à l'émission, aux soumissions. Je vais vous en donner, des exemples, là, pris au hasard, là, parmi des centaines dans l'appareil public, là, vous allez m'expliquer comment se fait-il que ça donne ces résultats-là.

Au ministère du Revenu, deux contrats: 26 millions, 14 millions, deux soumissions reçues, une non conforme, soumissionnaire unique. Emploi, contrat d'analyse informatique, on a fait ça sur un mois, alors, on ne s'est pas fatigué à faire le tour de... 14 entreprises ont demandé les documents, une seule a été déposée, soumissionnaire unique. Ministère de l'Emploi, contrat d'entretien des systèmes, 7 millions, 10 soumissions demandées, une seule soumission déposée, soumissionnaire unique; un contrat de 2 millions, 15 entreprises demandent des documents, deux soumissions reçues, une non conforme, soumissionnaire unique. Transport, contrat de gestion de base de données, 2,7 millions, une seule soumission reçue, soumissionnaire unique.

Ça, je vous le dis, là, les députés qui examinent les engagements financiers du gouvernement ne cessent de rencontrer, de voir ces listes-là de soumissionnaires uniques. Ça, je veux bien que vous me parliez des qualifications de je ne sais quel secrétaire, ça n'a, à mon avis, pas grand-chose à voir avec ma question.

Est-ce fréquent, par exemple, qu'avant de lancer un appel d'offres le ministère rencontre diverses entreprises afin de prendre connaissance de leur solution et qu'ensuite l'appel d'offres soit rédigé?

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

Mme Vien: M. le Président, c'est important de vous signifier... Parce que là on va clarifier un certain nombre de choses, là, donner l'exemple du Centre de services partagés... D'ailleurs juste pour faire une petite mise au point, tout à l'heure, le député de Richelieu me demandait quel est le lien entre le Centre de services partagés et le MSG et les autres ministères, là, bien, c'est important de camper ici que chacun des ministères et organismes est responsable, si vous voulez, des choix qu'ils font, et de la pertinence de lancer tel ou tel projet, et de voir à la suite des choses.

Alors, moi, je peux parler pour le Centre de services partagés. Parce qu'on parlait du soumissionnaire unique tout à l'heure, alors, j'aimerais vous rappeler que, l'an dernier, au Centre de services partagés, il y a seulement 11 contrats qui ont été accordés à un seul soumissionnaire, donc un soumissionnaire unique, et dont seulement deux en technologie de l'information. Alors ça, je trouvais ça important peut-être de camper cette information-là.

Et peut-être un autre élément d'information, c'est vous dire que, s'il y a une seule soumission qui a été déposée, les autres fournisseurs potentiels, puis ça, c'est important de le dire, de le rappeler, sont contactés pour savoir effectivement

pour quelle raison ils ne se sont pas présentés lors d'un appel d'offres. Alors, on tente de sonder les gens pour connaître les raisons qui font en sorte qu'ils ne se sont pas présentés. Alors ça, c'est important de vous le dire, que vous sachiez, que vous connaissiez ces informations-là.

Le Président (M. Paquet): M. le député, présentement, on a 23 minutes. Alors, ou bien vous voulez revenir tout à l'heure ou... des fois, on laisse un peu de temps, là, pour terminer la réponse, on prend du temps gouvernemental, mais là, si on recommence un échange, il faudrait que je le prenne sur le temps de l'opposition. Est-ce qu'on change de bloc comme ce serait le cas ou vous préférez revenir tout à l'heure, M. le député de Richelieu?

M. Simard (Richelieu): Moi, je poserais une dernière question si vous me le permettez, et vous l'enlèverez, le temps, à la prochaine...

Le Président (M. Paquet): D'accord, mais vous aviez un cinq minutes, vous aviez votre cinq minutes, de toute façon. Allez-y.

M. Simard (Richelieu): Voilà, vous êtes gentil. C'est bien. Parce que, si j'ai posé la question au début, là: Vous êtes responsable de quoi?, c'est que, quand j'ai posé la question à la présidente du Conseil du trésor lundi, elle m'a dit de vous poser la question. Elle a dit: Nous, au Trésor, là, ce n'est pas nous qui nous occupons de ça, là, il y a le ministère des Services gouvernementaux, que vous allez rencontrer, là, pour les crédits, eux vont vous répondre là-dessus. Et là on me dit que, bien, c'est chaque ministère qui est autonome. J'imagine que, si vous avez une dirigeante principale de l'information, il y a quand même un minimum quelque part de responsabilité ministérielle sur l'ensemble de ça et qu'on ne va pas faire comparaître chacun des ministères. Si on retrouve un pattern qui existe dans tous les ministères, il doit bien y avoir un problème qui est global et qui devrait recevoir une réponse de vous.

Si ce n'est pas le Trésor, si ce n'est pas vous, indiquez-moi qui. Est-ce que c'est le Conseil exécutif qui gère les dossiers informatiques? J'en doute un peu. Alors là, je veux bien être bien patient puis me contenter de généralités, là, mais, dans l'ensemble de l'appareil gouvernemental, j'ai identifié un problème. J'aimerais bien savoir comment vous le traitez, ce problème.

Le Président (M. Paquet): En quelques minutes, Mme la ministre.

Mme Vien: Bien, écoutez, je vais citer ce qu'on dit dans le 16e rapport, de juin 2006, de cette commission, ici, si je ne me trompe pas: «La commission estime que chacune des organisations impliquées est responsable de ses technologies et que, par conséquent, chacune d'elles doit expliquer les écarts», etc.

Moi, ce que je vous dis, ce que je vous répète, c'est que le ministère des Services gouvernementaux est responsable de la vision à donner à une gouvernance gouvernementale, à une vision gouvernementale. Le député de Richelieu sait très bien que l'administration des contrats, les règles qui entourent l'octroi de contrats sont, bien entendu, édictées... c'est connu, c'est su, c'est appliqué par le Conseil du trésor.

Si vous permettez, M. le Président, je demanderais à Mme Jean, que M. le député de Richelieu connaît bien, qui est, bien sûr, la sous-ministre, et la directrice principale de l'information, et la P.D.G. du Centre de services partagées du Québec...

Le Président (M. Paquet): M. le député, est-ce qu'il y a consentement pour que Mme Jean...

M. Simard (Richelieu): Absolument.

Le Président (M. Paquet): Mme Jean.

Mme Jean (Diane): Bonjour. Alors, d'abord, je ferais une distinction entre les responsabilités en matière de contrat et les responsabilités en matière de projets en technologie de l'information. Alors, ce qu'il faut se rappeler, c'est qu'en matière de contrat, que ce soient des technologies ou d'autres matières, le cadre législatif et réglementaire est sous l'autorité du Conseil du trésor et délégué de façon, je dirais, égale à chacun des sous-ministres et dirigeants d'organisme. Alors, en matière de contrat, nous sommes tous égaux.

En matière de technologie de l'information, le MSG, le DPI — la DPI, par la fonction que j'occupe — là, a un rôle particulier pour l'encadrement, le contrôle, la vision en technologie de l'information. Ce rôle-là consiste à conseiller le Conseil du trésor et le gouvernement sur le développement des projets et à les encadrer pour avoir une vision, un suivi et un contrôle des projets.

Alors, je vous dirais que, quand on parle de comment vont les contrats en technologie de l'information, Mme la ministre et moi-même pouvons vous répondre sur comment vont les contrats en technologie de l'information, et tous les contrats du portefeuille, et comment vont les projets en TI à l'ensemble du gouvernement, ou en tout cas comment avons-nous l'intention de les suivre et de les contrôler pour l'avenir.

M. Simard (Richelieu): Un exemple en particulier...

Le Président (M. Paquet): M. le député.

M. Simard (Richelieu): ...là, le plus grand projet actuellement, il y en a plusieurs, là, mais, dans les grands, grands projets gouvernementaux, en TI, c'est le DSQ, évidemment qui est sous l'autorité du ministère de la Santé. Mais est-ce que, ces grands projets là, vous avez... vous participez à la gestion? Est-ce que...

Vous parlez de vision, là. Un des grands problèmes de tous ces contrats, on le sait depuis longtemps, c'est que souvent ils sont lancés sans qu'on ait attaché toutes les pièces de l'orientation, de l'architecture des besoins, au point de départ. On voit qu'actuellement ça rame dans le sable, et pas à peu près, dans ce dossier-là, là. Alors, est-ce que, vous, vous êtes partie prenante à un degré ou l'autre de la planification, la préparation, l'évolution d'un dossier comme celui-là?

Le Président (M. Paquet): Avec cette réponse-là, on terminera le bloc et on changera de côté. On reviendra par la suite. Alors, Mme la ministre.

Mme Vien: Bien, écoutez, monsieur, les réseaux, évidemment, ne sont pas... Vous savez qu'on a lancé notre directive il n'y a pas si longtemps, et les réseaux n'en font pas encore partie. Mais évidemment, dans le questionnement

que nous avons, un questionnement qui est continu, qui est en marche, alors nous verrons de quelle façon effectivement les réseaux pourraient s'intégrer dans une vision gouvernementale. Mais le DSQ n'est pas au MSG. Le DSQ n'est pas au Centre de services partagés du Québec.

Le Président (M. Paquet): Merci. Je reconnais maintenant M. le député de Huntingdon.

● (15 h 50) ●

M. Billette: Merci beaucoup, M. le Président. C'est un plaisir de me joindre à vous pour ce ministère qui est peut-être un des moins connus mais des plus essentiels, je pense, au bon fonctionnement de l'État.

Mme la ministre, bienvenue; votre équipe du cabinet également et tous les représentants de Services gouvernementaux. C'est un plaisir de vous accueillir ici pour ce moment important de notre démocratie qui est l'étude des crédits budgétaires.

À vous entendre, M. le Président, à entendre Mme la ministre, c'est très intéressant, je pense qu'on découvre beaucoup. On a beaucoup à découvrir en l'écoutant parler de son ministère, qui est Services gouvernementaux: tous les services qui sont offerts, la diversité sur des besoins, je pourrais dire, essentiels à la population, également à nous et à l'équipe de fonctionnaires à travers le Québec. Donc, c'est vraiment un ministère malheureusement, comme je l'ai dit en entrée de jeu, méconnu, mais essentiel au bon fonctionnement de l'État.

Programme Appui au passage à la société de l'information

Plusieurs programmes. On en parle, je pense qu'on pourrait en parler plusieurs heures sur divers programmes, mais on va y aller un par un. Il y en a un, moi, qui m'intéresse et m'interpelle beaucoup, M. le Président, c'est l'Appui au passage à la société de l'information. C'est un volet fort intéressant pour, que ce soit... toutes les tranches d'âge de la société.

On sait que les technologies évoluent rapidement, donc c'est important que les citoyens et citoyennes du Québec puissent faire un certain apprentissage de ces nouvelles technologies là. Parce qu'il n'y a pas si longtemps, M. le Président, je m'en souviens très bien, je viens d'un milieu rural, comme vous, Mme la ministre, on était deux personnes sur la même ligne téléphonique, trois personnes des fois sur la même ligne téléphonique. Moi, c'est comme ça que j'ai appris l'anglais; j'étais avec des anglophones sur ma ligne, ça fait qu'à les écouter j'ai développé mon anglais.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Billette: Et par la suite est arrivé le fax. Incompréhensible pour plusieurs. Savoir comment qu'une feuille de papier peut passer dans une ligne téléphonique, c'était inimaginable voilà peut-être 30 ans que cette révolution-là puisse arriver. Puis, si on regarde le fax maintenant, seulement que peut-être 15 ans plus tard, c'est vraiment devenu désuet. On les retrouve maintenant presque dans les musées. Par la suite, on a eu l'arrivée des premiers cellulaires avec, je me souviens, les grosses batteries. Les gens se promenaient, ça ressemblait à une valise, une mallette. Par la suite... Puis là on ne parle pas, là, de 100 ans, 200 ans, M. le Président, on ne parle que d'une époque, à ce moment-là... que des

30 dernières années. Et, par la suite, en 1994-1995, on a vu l'arrivée d'Internet en très grande masse. Maintenant, on est rendus au Web 2.0, tout le monde parle de *Twitter*, *Facebook*.

Donc, on peut voir que les communications ou les moyens de communication qui sont utilisés sont de plus en plus importants et qu'ils accélèrent beaucoup les échanges d'information. Puis je dirais «importants», plus que ça, ils sont devenus essentiels pour tout foyer maintenant ou tout citoyen, citoyenne du Québec. On n'a qu'à penser maintenant les achats en ligne, les transactions bancaires, la plupart sont faits par... via Internet. Les enregistrements, plusieurs programmes gouvernementaux maintenant, on doit disposer d'un service Internet, ou au moins une connaissance d'utilisation du service Internet ou du courriel pour être capables de bien fonctionner dans la société. C'est aussi banal, M. le ministre, que, maintenant voilà 20 ans, lorsque quelqu'un avait un micro-ondes... Pardon?

Le Président (M. Paquet): M. le Président et Mme la ministre.

M. Billette: M. le Président et Mme la ministre. Et c'était tout aussi important dans le temps, je me souviens, il y a 20 ans, les premiers micro-ondes. Maintenant, c'est rendu un outil essentiel dans une résidence, un micro-ondes. Et maintenant c'est devenu l'ordinateur.

C'est sûr et certain que le gouvernement appuie de façon très importante ces transformations, ce grand dynamisme très rapide dans les communautés, puis on pense beaucoup aux communautés rurales. Il y a premièrement le programme, que vous avez mis sur pied, Mme la ministre, et votre ministère, qui est l'Appui au passage à la société de l'information, et notre collègue du ministère des Affaires municipales, c'est beau de savoir... on veut montrer aux gens savoir utiliser la nouvelle technologie, mais il faut rendre disponible également la nouvelle technologie dans tous les foyers du Québec. Et maintenant on a un programme qui s'appelle Communautés rurales branchées pour que chaque personne ait droit à un accès Internet de haute qualité.

Je vais dire pourquoi je suis touché. Je viens d'un comté extrêmement rural, qui est le comté de Huntingdon, 29 municipalités, comté très similaire au vôtre, Mme la ministre, le long... inclus entre le fleuve et une frontière, la frontière américaine. Et, je vais dire, l'épisode qu'on a vécu au cours des années 2004-2005, dans la communauté de Huntingdon, avec la fermeture des usines de textile, c'est 800 personnes qui ont perdu leur emploi sur 2 000 de population. Donc, c'est un drame très important. Le constat qui a été fait, à ce moment-là, par les différents partenaires, je vais vous dire, ils se sont retroussés les manches, ont travaillé très fort. Il y a des belles réalisations en vue. On voit que les gens veulent se prendre en main, et il y a des réalisations vraiment concrètes qui sont faites.

Un des premiers constats qui a été réalisé: les gens ont perdu leur emploi, puis, malheureusement, c'est une situation qu'on voit régulièrement dans les villes mono-industrielles, donc, les villes que... Lepage a donné l'exemple chez nous. Le grand-père travaillait dans l'usine de textile, le père a travaillé dans l'usine de textile, le fils se disait: Il n'y aura pas de problème, moi également, je vais travailler dans l'usine de textile. Je peux quitter l'école en sixième année ou en secondaire II, et je vais avoir un emploi. Je vais faire ma carrière, mes 35 ans, et je vais prendre ma retraite par la suite. Et c'était dans la mentalité malheureusement des gens.

Mais on s'aperçoit, lorsqu'il y a un drame comme on a vécu dans la région de Huntingdon... puis je n'exclus pas les autres régions parce que plusieurs régions l'ont vécu, que ce soit la région de Valleyfield, de Lebel-sur-Quévillon, je pense que le Québec avait été bâti sur des villes mono-industrielles, et ces gens-là, malheureusement, n'avaient pas acquis les formations nécessaires pour la réintégration au marché de l'emploi.

Et, lorsque je parle de formation, maintenant, pour avoir la formation, il faut avoir accès à un service informatique ou, au moins, une connaissance informatique. Que ce soit aussi bien pour la rédaction de curriculum vitae, que ce soit pour la recherche d'emploi... Maintenant, la recherche d'emploi ne se fait plus comme dans le temps, au bureau d'assurance-emploi, mais se fait souvent par Internet. Donc, le constat est assez évident que les gens, malheureusement, qui avaient perdu leur emploi dû à une conjoncture mondiale se retrouvaient devant un fait accompli, qu'ils n'avaient pas eu la possibilité de suivre de façon assez rapide les nouvelles technologies.

Dans le cas de Huntingdon, on a créé un nouvel organisme, qui s'appelle le CRIC informatique, c'est la corporation de... Après avoir fait le constat, la corporation de développement communautaire, en 2008, qui a créé cet organisme qui permet à plusieurs de ces personnes-là qui ont malheureusement perdu leur emploi d'avoir une formation ou au moins un soutien... Puis ce n'est pas des gens fortunés non plus. Lorsqu'on perd notre emploi, on est souvent... c'est souvent difficile de pouvoir s'offrir un cours en informatique, mais cours qui est tellement essentiel.

Donc, il y a eu la formation du CRIC informatique, qui a permis à ces gens qui se retrouvaient sans boulot de pouvoir suivre une formation informatique. Puis, juste pour vous donner une petite idée, un cours de neuf heures coûte 27 \$. Donc, c'est très abordable. Et pourquoi c'est abordable, Mme la ministre? C'est par le soutien du gouvernement. Je pense que c'est l'enrichissement de la collectivité. Si on veut parler de création de richesse, il faut enrichir notre collectivité. Et des organismes comme vous soutenez, exemple, le CRIC informatique, vous en soutenez partout à travers le Québec. C'est très, très, très important pour les citoyens.

Puis, lorsqu'on parle de citoyens, là, ce n'est pas que les personnes âgées. Ce sont les jeunes, des gens de mon âge également, qui ont besoin de perfectionnement, car la technologie va tellement rapidement. Puis c'est également de briser l'isolement. Plusieurs groupes de... C'est de briser l'isolement. L'Internet, maintenant, est devenu une plate-forme d'échange privilégiée entre les différentes personnes. Je vous en remercie puis je vous en félicite surtout, parce que je pense que c'est un programme qui est bien adapté au niveau des collectivités, collectivités aussi bien rurales qu'urbaines. Et la demande est là, donc c'est répondre à la demande et de soutenir nos gens.

Sans faire de promotion du gouvernement en ligne, que fait le ministère des Services gouvernementaux pour faciliter le service en ligne que vous offrez via ces formations-là, via ces organismes-là que vous soutenez dans les milieux?

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

Mme Vien: Merci beaucoup, M. le député d'Huntingdon. D'ailleurs, j'ai passé un très, très beau moment avec vos gens il n'y a pas si longtemps, au moment où

effectivement on a annoncé chez vous, au Centre de ressources informatiques communautaire, une subvention qui a fait, franchement, le bonheur de plusieurs personnes chez vous, et organisateurs... plusieurs bénévoles d'ailleurs, qui sont... et maires et élus, qui voient effectivement à faire en sorte que le territoire de leur MRC puisse effectivement compter sur, d'une part, évidemment, toute l'artillerie, si vous voulez, là, les équipements, le filage, etc., ça, c'est une chose, mais aussi que leur population puisse être en mesure de bénéficier de compétences ou d'habiletés justement pour utiliser ces équipements-là.

Écoutez, le programme Appui au passage à la société de l'information, c'est un programme qui est excessivement important, qui est là maintenant depuis trois ans, qui a débuté en 2008-2009 et, d'une année à l'autre, effectivement, il y a un engouement pour ce programme-là, qui fait en sorte, effectivement, que tous les citoyens du Québec, et ça, on doit y travailler d'une noirceur à l'autre, là, tous les citoyens du Québec puissent être égaux devant la toile, devant l'Internet, devant l'ensemble de ces possibilités qui sont maintenant partout sur la planète.

Moi, M. le Président, là, je suis allée dans des milieux, dans des villages, dans des organisations où vraiment j'ai vu des choses qui m'ont jetée par terre, là, des gens qui n'avaient jamais ouvert un ordinateur de leur vie, qui n'avaient à peu près jamais navigué sur Internet, qui savaient... je vais vous dire ça, ça va vous faire rire, mais qui ne savaient pas comment utiliser une souris.

● (16 heures) ●

Alors, il y a des gens... Quand vous dites, M. le député, qu'il n'y a pas si longtemps on était deux, trois sur la ligne, moi, j'ai connu ça à Saint-Lazare-de-Bellechasse, là, puis ça ne fait pas... je n'ai pas 80, là. Alors, c'est vous dire à quel point c'est exponentiel, la vitesse à laquelle justement se développe l'Internet, la toile et l'ensemble de ces possibilités. Et il faut faire en sorte, comme gouvernement, effectivement, oui, de développer, avec notre programme Communautés rurales branchées, dans lequel, d'ailleurs, il y a 24 millions de dollars, qui va faire en sorte effectivement de pouvoir brancher l'ensemble des citoyens à Internet, mais il faut s'assurer, comme gouvernement, que l'ensemble des citoyens puissent être égaux, comme je le disais, devant ces possibilités qu'est l'Internet.

Alors, vous en avez donné quelques exemples. Moi, je me rappelle d'être allée dans un milieu, M. le député, où, vraiment ça m'avait beaucoup émue, on ne s'imaginerait pas ce genre de situations là aujourd'hui, où une organisation a développé un programme pour aider les personnes à lire et à écrire, des adultes, à lire et à écrire, et en même temps on a développé donc un programme pour permettre qu'en même temps ces personnes qui apprennent à lire et à écrire puissent aussi apprendre à utiliser cet équipement, cet environnement, être à l'aise dans cet environnement où il y a un écran, une souris, Internet, etc.

Alors, moi, je pense qu'Appui au passage à la société de l'information est excessivement important. C'est un programme dans lequel nous investissons, depuis trois ans, 6 millions de dollars par année. Actuellement, je pense que nous avons 106 ou 107 organisations qui ont pu bénéficier d'un montant d'argent. Et nous faisons affaire avec des organismes communautaires et des coopératives. Pourquoi? Parce que nous sommes convaincus que ces groupements-là, ces coopératives, ces organismes communautaires connaissent bien... Moi, je suis une fille qui vient du

communautaire, alors, on connaît bien notre milieu, on a le poulx de notre milieu, on a le senti de notre milieu, on connaît la culture, on connaît les habitudes. On sait qui, par exemple, dans tel milieu a de la difficulté, qui mange, qui ne mange pas. Bon, voyez-vous, alors, on a une connaissance vraiment très fine, quand on est du communautaire, de notre milieu, et il nous apparaissait, à nous, important justement d'utiliser cette courroie de transmission qui sont les organisations communautaires pour justement atteindre ces personnes qui en ont réellement besoin.

Écoutez, les commentaires très positifs, dont le vôtre que j'accueille avec beaucoup, beaucoup de satisfaction, à l'effet que ce programme-là fait des miracles, avec des montants qui ne sont pas excessifs... parce que 6 millions, c'est beaucoup d'argent, mais à la grandeur du Québec, quand on connaît la grandeur du Québec, le nombre de communautés que nous avons au Québec, bien, de constater tous les petits miracles dans la quotidienneté des gens qu'on est capables de réaliser, c'est fabuleux. Alors, nous, on est très, très, très fiers, effectivement, de pouvoir compter sur un programme comme celui-là.

Oui, d'une part, nous pouvons effectivement plancher pour que tous les Québécois, toutes les résidences puissent être branchées, c'est bien entendu, mais encore faut-il avoir les compétences et les habiletés, bien entendu, pour pouvoir utiliser et être confortables dans cet environnement.

Le Président (M. Paquet): M. le député de Huntingdon.

M. Billette: Merci beaucoup, Mme la ministre. Oui, je peux en témoigner, le retour sur l'investissement est effectivement très, très rentable pour les régions et pour les gens malheureusement qui n'ont pas eu la chance d'acquérir ces connaissances-là, qu'ils puissent maintenant bénéficier d'un service à faible coût, disponible, donc c'est très intéressant pour toutes les communautés, puis, peu importe, là, je suis dans le comté de Huntingdon, mais pour toutes les communautés puis les citoyens et citoyennes du Québec au complet.

Rentabilité du Centre de services partagés du Québec (CSPQ)

Un autre programme que je veux parler avec vous — parce que, je vais dire, je suis toujours impressionné de vous rencontrer, le nombre de programmes que Services gouvernementaux offre — c'est le Centre de services partagés du Québec. Ma question va être très brève. On sait actuellement qu'on est en situation financière difficile. On demande à tous les résidents et nous, l'État également, de se serrer la ceinture pour obtenir l'équilibre budgétaire dans quelques années.

Vous avez mis en 2005 le Centre de services partagés du Québec. Un des objectifs principaux, c'était de regrouper des achats du gouvernement et s'assurer d'avoir des économies d'échelle pour l'achat de produits, de biens et d'actifs pour que ce soient les différents organismes, les différents ministères, donc de mettre une banque en commun, de faire de l'achat regroupé, avoir des économies d'échelle.

J'aimerais ça savoir... Parce qu'il ne faut pas oublier que chaque sou, dans cette situation financière, est important, chaque dollar qu'on peut économiser, je pense que c'est... je suis certain que c'est pour le bien-être de la collectivité. J'aimerais connaître, pour l'année financière 2009-2010,

Mme la ministre, savoir quelles ont été les économies qui ont été réalisées, selon... je ne sais pas si vous avez fait l'exercice, mais par l'implantation, là, du Centre de services partagés du Québec. Quelle économie qui a été réalisée pour les Québécois et les Québécoises?

Le Président (M. Paquet): Mme la ministre des Services gouvernementaux.

Mme Vien: Merci, M. le Président. Effectivement, c'est une question qui est fort à propos, compte tenu également de la situation économique dans laquelle se trouve le Québec. Vous savez, la présidente du Conseil du trésor, en mars dernier, a déposé son plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses. C'est donc dire que le gouvernement du Québec aura effectivement à se serrer la ceinture. Le premier ministre l'a dit très franchement en regardant les Québécois dans les yeux, que nous arriverions à remplir 62 % du contrat que nous avons conclu avec les citoyens. Évidemment, on demande un effort aux citoyens, mais, nous aussi, dans notre cour, on a un ménage à faire, on a des réflexions à faire. Et évidemment nous ferons la part qui nous revient.

Et effectivement vous avez... c'est une excellente question que vous avez, parce que le Centre de services partagés du Québec, c'est justement un lieu où effectivement on peut faire des économies. Le fait de regrouper ses besoins, le fait... le volume qu'on peut effectivement retrouver au Centre de services partagés fait en sorte qu'on puisse réaliser des économies, des économies, bien entendu, pour les ministères et les organismes. Mais qui, au fond, est au bout? C'est le citoyen. Et c'est le citoyen qui paie des taxes et des impôts qui fait en sorte que le gouvernement peut avancer et peut vivre. Mais il nous appartient à nous de voir à effectuer des économies dans les achats que nous avons à faire.

Alors, vous avez raison de mentionner que le Centre de services partagés a réalisé des économies cette année. M. le député de Huntingdon, ce n'est pas la première année d'ailleurs que nous en faisons, des économies. Écoutez, nous avons, en 2006-2007, fait des économies de 117 millions; par la suite, 139 millions; l'année dernière, 144 millions. Et nous en sommes à une évaluation de 206 millions de dollars en économies générées par les regroupements d'achats qu'a mis en place le Centre de services partagés, qui est une entreprise jeune, hein, faut-il le rappeler, là, quand même mis en place depuis cinq ans, 2005. C'est relativement jeune. Mais il y a un effet d'entraînement qui s'est activé. Il y a des ministères, des organismes qui adhèrent au regroupement d'achats sur une base obligatoire, quand il s'agit de biens, bien entendu, mais qui trouvent leur compte effectivement de venir faire affaire chez nous, au Centre de services partagés.

Pour vous dire que le 206 millions, M. le député, c'est des économies, bien entendu, en ressources humaines. Uniquement au niveau de l'intégration des activités, de la rémunération, des avantages sociaux, je vous en parlais tout à l'heure, de mémoire, 59 000 employés dans 60 ministères et organismes, c'est une économie de 3,2 millions de dollars. Ça veut dire quoi, ça? Ça veut dire que des services de paie, là, dans chacun des ministères, dans chacun des organismes, là, ce ne se voit plus aujourd'hui. C'est ça que ça veut dire. Ça veut dire que ces gens-là viennent au Centre de services partagés pour venir consommer ce service-là de sorte que les ministères, les organismes puissent maintenant se concentrer sur leur mission première, hein?

Alors, au Tourisme, là, leur job au Tourisme, ce n'est pas de faire la paie, c'est organiser des activités pour ce secteur d'activité, alors que, nous, c'est notre travail d'organiser des activités administratives pour servir les ministères, les organismes.

En acquisition, par exemple, on note des économies de 112 millions de dollars en ce qui a trait au regroupement des achats. En placement médias, c'est une économie de près de 22 millions de dollars; en télécoms, de 32 millions de dollars; en technologies de l'information, 20 millions de dollars; et ressources matérielles et documentaires, des économies de 14 millions de dollars.

Alors, une entreprise, disons-le comme ça, une entreprise qui est jeune, relativement jeune, qui est gérée par un conseil d'administration, faut-il le rappeler, avec une présidente-directrice générale à sa tête, qui voit effectivement à développer des biens et services pour l'ensemble de l'Administration en fonction des besoins démontrés par les ministères.

Alors, je pense qu'on a des beaux succès aujourd'hui, c'est 206 millions de dollars. Ce n'est pas négligeable, mais ça s'inscrit, M. le député, bien entendu, dans notre volonté d'en arriver à respecter la part du contrat que nous avons avec les citoyens d'y aller avec une réduction de 62 % des dépenses de l'État.

Le Président (M. Paquet): Merci beaucoup. Nous entreprenons un nouveau bloc. Je reconnais M. le député de Richelieu.

● (16 h 10) ●

M. Simard (Richelieu): Oui. J'avais l'intention de m'approfondir beaucoup plus longtemps sur les questions de technologies de l'information, mais je me rends compte que le ministère a bien peu à y faire et que les réponses ne nous avanceraient peut-être pas beaucoup. Arrivons donc au Centre de services partagés du Québec, puisque vous venez d'ouvrir là-dessus.

Chiffre d'affaires du CSPQ

Question très simple: Quel est le chiffre d'affaires actuel et quel est son évolution depuis trois ans?

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

Mme Vien: Bien, écoutez, M. le député de Richelieu, l'évolution du Centre de services partagés du Québec... est un organisme qui est, comme je l'ai dit au député de Huntingdon, assez jeune. Vous en conviendrez avec moi, cinq ans, c'est relativement jeune, mais c'est une organisation qui, ma foi, est sur la bonne voie.

Le chiffre d'affaires pour 2009-2010 était à 559 millions. Il sera à 621 millions pour l'année qui vient de débuter en avril. Donc, 621 millions de dollars. Et, en ce qui a trait à l'évolution, évidemment on développe de plus en plus de services en fonction des besoins qui sont identifiés par les ministères. Voilà, c'est le portrait que je vous dresserais en fonction de la question que vous m'avez posée.

Le Président (M. Paquet): M. le député.

Clientèle du CSPQ

M. Simard (Richelieu): ...est-ce que ça veut dire qu'il y a... Bon, on le sait, il y a certaines fonctions qui sont

obligatoires, qui appartenait autrefois — Mme Jean me corrigera si je me trompe — à l'ancien Fonds des...

Mme Jean (Diane): ...services gouvernementaux.

M. Simard (Richelieu): ...Fonds des services gouvernementaux, qui a toujours existé, là, en fait, qui existait depuis très longtemps, qui a été transféré. Mais les nouveaux clients, là, depuis les dernières années... Parce qu'évidemment la loi ne permet pas à l'Exécutif, ne permet pas en tout cas au ministère... au CSPQ de forcer qui que soit à utiliser ces services. Alors, c'est qui, les nouveaux clients? En avez-vous gagné? En avez-vous perdu?

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

Mme Vien: Pour vous corriger gentiment, M. le député de Richelieu, c'est que la loi permet effectivement, par décret, d'obliger les ministères à venir...

M. Simard (Richelieu): ...

Mme Vien: Non.

M. Simard (Richelieu): Bon. Alors, est-ce que vous en avez gagné, perdu? Lesquels? Comment ça évolue, tout ça?

Mme Vien: ...la sous-ministre.

Le Président (M. Paquet): Mme Jean.

Mme Jean (Diane): Bonjour à nouveau. Bien, en fait, il y a une progression en ressources humaines. On vous l'a dit tout à l'heure, on est maintenant à 75 % des employés de la fonction publique, donc 60 ministères et organismes qui font affaire avec le Centre de services partagés pour réaliser leurs paies. On a une adhésion également en progression: Programme d'aide aux employés, en formation également. Alors, de plus en plus, en ressources humaines, on a une progression.

En télécommunications, presque l'ensemble des ministères et organismes sont avec nous.

En technologies de l'information, il y a une dizaine de ministères qui ont entièrement délégué leurs opérations au Centre de services partagés.

En traduction, on est en croissance. La plupart des ministères ont abandonné leurs propres services de traduction, font affaire avec le Centre de services partagés.

On a développé une ligne complète aussi en ressources matérielles. La croissance du chiffre d'affaires reflète cette présence-là de plus en plus importante auprès des ministères et organismes. On n'a pas encore utilisé le décret, mais ce n'est pas exclus si le rythme n'y était pas. Mais on a connu une progression et on en prévoit encore une pour l'année qui vient.

Le Président (M. Paquet): M. le député.

M. Simard (Richelieu): Donc, une progression cette année, puis vous n'avez pas l'intention d'utiliser les moyens que votre loi vous autorise à utiliser, c'est-à-dire à forcer les ministères et organismes à adhérer à vos services. On peut résumer ainsi?

Mme Vien: Vous m'avez posé cette question-là...

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

Mme Vien: Oui. Pardon, M. le Président. Je me rappelle, M. le député de Richelieu, que vous m'aviez posé cette question-là l'année dernière. Ce n'est pas exclu, ce n'est pas exclu.

Ceci étant dit, comme Mme Jean vous l'a dit, il y a une progression des gens qui viennent... affaire chez nous, et il faut être attractifs, il faut faire un effort, chez nous aussi, pour... Oui, oui, il faut montrer aux ministères et aux organismes qu'il y a un avantage certain à venir faire affaire chez nous. Et je pense qu'on est en train de gagner ce point-là, à telle enseigne, par exemple, que, dans certains groupements d'achats, M. le député, il y a des gens... il y a des organisations, même des municipalités de l'extérieur qui viennent, parce qu'ils peuvent venir chez nous, qui viennent chercher des biens au Centre de services partagés. Alors, c'est de bon augure. Mais ce n'est pas exclu et c'est possible de le faire.

Le Président (M. Paquet): M. le député de Richelieu.

Services de communications téléphoniques du CSPQ

M. Simard (Richelieu): Oui. Est-ce que j'ai bien entendu que maintenant toutes les ressources téléphoniques sont maintenant assurées par vous à 100 %? Parce que ça, c'est une aberration dans l'appareil — enfin, dans l'appareil, c'est le cas de le dire — dans l'appareil de l'État, de voir certains ministères et organismes avoir leur propre contrat de communication téléphonique. Est-ce que vous venez de me dire là que tout le monde avait le même système maintenant, passait par vous?

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

Mme Vien: C'est un détail que me donne Mme la sous-ministre. Tous, en fait, sauf la CSST.

M. Simard (Richelieu): On ne parlera pas de la CSST trop longtemps. Je me suis attardé lundi dernier, et vous savez ce que j'en pense. Bon.

État de la flotte d'aéronefs du Service aérien gouvernemental (SAG)

Si vous permettez, je vais faire un peu un... complètement changer de voie et m'entretenir quelques minutes... Si vous pouviez demander à M. Tremblay de se rapprocher de nous, parce que c'est une des vos fonctions importantes, les transports gouvernementaux, et notamment la vocation de... Il y a plusieurs vocations qui dépendent de ce service, les services aériens du gouvernement, notamment l'extinction des feux de forêt, notamment le transport hospitalier.

Je vais tout de suite rendre un hommage à ce travail non seulement parce que je l'ai vu de l'extérieur, mais, cette année, je l'ai vu de l'intérieur. Rassurez-vous, je n'ai pas été transporté en avion-hôpital, mais mon père, qui nous a quitté depuis et qui a eu un accident grave sur la Côte-Nord, a été évacué vers Québec dans un temps record par les services hospitaliers, dans des conditions de météo épouvantables. Et là je voudrais que vous transmettiez, M. Tremblay, à vos services toute mon admiration pour le travail qui se fait. C'est

tout à fait admirable, et c'est un travail sur lequel... mettons, qu'on prend pour acquis, là. Ça existe depuis des dizaines d'années, mais on prend ça pour acquis, mais encore faut-il que ça fonctionne et, enfin, jusqu'à plus ample informé, ça fonctionne.

Est-ce que, M. Tremblay... Si vous permettez, M. le Président, je peux demander à M. Tremblay de faire un peu l'état de la flotte des appareils qui sont sous sa responsabilité? Est-ce que vous êtes propriétaires? Est-ce que vous fonctionnez essentiellement à contrat? Comment ça se dé-partage? Où en est l'état de votre flotte aérienne au Québec?

Le Président (M. Paquet): Alors, avec le consentement bien sûr, M. Tremblay, si vous voulez vous présenter, s'il vous plaît, pour les fins de l'enregistrement. Bien, le consentement de la ministre aussi. Mme la ministre.

Mme Vien: Je peux vous répondre si vous voulez, M. le député de Richelieu, à moins que vous teniez absolument à ce que ce soit monsieur...

M. Simard (Richelieu): Ah oui, oui, j'aime bien entendre M. Tremblay.

Mme Vien: Je vais quand même débiter. Je vais quand même débiter pour vous dire qu'effectivement le Service aérien gouvernemental, qui a fêté ou qui, en fait, fête cette année, c'est important de le rappeler, son 50^e anniversaire... Nous avons d'ailleurs célébré, c'était le 4 février il y a 50 ans, avec les employés et les retraités qui étaient là. Un petit gâteau-café. C'était très, très, très sympathique.

Trois missions essentiellement au centre... au Service aérien gouvernemental: bien sûr, le combat des feux de forêt; le transport — comme l'a si bien relaté le député — des malades, bien sûr, qui ont besoin d'une assistance immédiate, en plein vol, avec un médecin, mais aussi des services en vol, des navettes médicales, si vous voulez, où là on transporte des gens qui ne sont pas en traumatisme, mais qui ont besoin, par exemple, d'aller consommer un service spécialisé, comme de la dialyse, comme je vous le disais tantôt, ou un traitement de cancer; et, bien sûr, la recherche du territoire avec la Sûreté du Québec, le sauvetage également.

Alors, nous sommes en partenariat d'affaires avec la SOPFEU, la MRNF, le ministère de la Santé et des Services sociaux, et la Sûreté du Québec. Alors, nous avons, M. le député Richelieu, 20 appareils actuellement. Nous avons 17 avions, trois hélicoptères. Et voilà, c'est l'ensemble de la flotte que nous avons, et nous en sommes tous propriétaires.

Et, à votre question à savoir si nous faisons affaire avec le privé, je vous dirais que oui. Nous faisons avec affaire avec le privé dans l'Ouest du Québec, M. le député de Richelieu, pour le service de navette de malades donc qui ont besoin d'avoir un service spécialisé, alors que, dans l'Est du Québec, nous utilisons un de nos propres appareils. M. Tremblay, si vous voulez compléter.

Le Président (M. Paquet): M. Tremblay.

● (16 h 20) ●

M. Tremblay (Lucien): Bien, peut-être... Bonjour. Alors, peut-être quelques statistiques pour compléter la présentation de Mme la ministre.

En matière d'évacuation aéromédicale, nous transportons annuellement près de 1 800 patients, 1 800 patients qui nécessitent 2900 heures de vol par notre Challenger

aménagé en avion-hôpital et par les navettes médicales, les navettes médicales étant un transport programmé pour permettre aux personnes des régions périphériques de venir bénéficier des services spécialisés et ultraspecialisés qu'on offre dans les hôpitaux des régions de Québec et de Montréal. Il y a aussi 2 600 personnes qui sont transportées par ce service de navettes médicales par un appareil de type Dash 8.

Pour les incendies de forêt, il y a 14 avions-citernes, huit avions CL-415, qui sont les appareils de dernière génération, et six appareils 215, deux à turbines, quatre à pistons, qui volent en moyenne 2 500 heures par année pour éteindre les feux de forêt. L'an dernier, c'était relativement tranquille, on a fait 1 600 heures, mais généralement 2 500 heures.

On fait aussi des contrats avec l'étranger. On a, depuis 16 ans, des interventions avec le comté de Los Angeles et une entente avec les autres provinces canadiennes, entente d'entraide qu'on a. Alors, lorsqu'une province canadienne a besoin de nos services, on va lui porter secours. Lorsque c'est l'inverse, ils viennent nous porter secours.

Au niveau des missions de recherche et sauvetage avec la Sûreté du Québec, on fait annuellement environ 250 missions de recherche et de sauvetage pour secourir, en collaboration avec la Sûreté du Québec, des gens qui autrement ne reverraient peut-être pas leurs proches.

Le Président (M. Paquet): M. le député.

M. Simard (Richelieu): M. Tremblay, est-ce que je fais erreur, mais j'ai lu récemment dans des médias qu'un de vos avions de surveillance aérienne, de surveillance du feu avait connu un accident et le décès d'un pilote? Est-ce que je me trompe?

M. Tremblay (Lucien): Ce n'est pas chez nous. C'est au Nouveau-Brunswick que c'est arrivé.

M. Simard (Richelieu): Ah oui, d'accord.

M. Tremblay (Lucien): Chez nous, on n'a pas eu d'accident de cette nature-là.

M. Simard (Richelieu): Et quel est l'état de... Bon, vous en avez fait l'inventaire, là, mais est-ce que vous qualifieriez votre flotte de... Parce qu'on sait qu'il y a de très vieux appareils à pistons, là-dedans, il y a de tout. Est-ce que vous avez actuellement un renouvellement régulier et que vous pouvez dire que l'état de votre flotte d'avions aux différents usages satisfait largement la situation ou il y a des inquiétudes chez vous à ce sujet-là?

Le Président (M. Paquet): M. Tremblay.

M. Tremblay (Lucien): En raison des programmes d'entretien qui existent sur les avions, on peut toujours dire que l'état de la flotte est satisfaisant pour faire le travail qui est fait. Ce sont des programmes d'entretien préventif qui sont faits. Ce sont des programmes exigés par les manufacturiers. Alors, à ce moment-là, on peut toujours dire: L'appareil est toujours dans un état de navigation comparable à celui qu'il était lorsqu'on en a fait l'acquisition.

M. Simard (Richelieu): Oui, mais...

Le Président (M. Paquet): M. le député de Richelieu.

M. Simard (Richelieu): Vous avez très bien compris le sens de... Je sais bien que vous ne prendrez jamais le risque d'envoyer dans... de faire voler des avions qui ne sont pas certifiés et qui ne sont pas entretenus selon les règles, là. Mais l'état général de cette flotte, là... Est-ce qu'elle doit être remplacée? Est-ce qu'il y a un programme de remplacement? Et est-ce que techniquement vous êtes avec une flotte qui peut être considérée comme étant parfaitement satisfaisante pour les besoins ou est-ce qu'il y aurait place pour beaucoup d'amélioration ou un peu d'amélioration? Je veux une évaluation de la flotte actuellement.

Ce n'est pas un problème de nature délicate et politique, là, c'est un problème simplement d'inventaire.

Le Président (M. Paquet): M. Tremblay.

M. Tremblay (Lucien): C'est évident que, compte tenu de la nature des appareils qu'on utilise, on les suit de très près. On les suit de très près et on évalue sur une base permanente l'état de la flotte de façon à s'assurer que tous les appareils qu'on met à disposition sont aptes à voler, sont dans un excellent état de navigabilité. Je le disais, bien sûr qu'il y a des appareils, comme les 215 pistons, qui sont plus âgés, alors, on les surveille de près et on s'assure qu'on va toujours avoir disponibilité de pièces, disponibilité de services et disponibilité de garantie du manufacturier, de support du manufacturier de façon justement à ce que leur état de navigabilité soit toujours très acceptable.

Le Président (M. Paquet): M. le député.

Ententes de service hors Québec du SAG

M. Simard (Richelieu): Vous avez mentionné vous-même des ententes avec des provinces canadiennes, avec notamment le comté de Los Angeles, et on sait, au cours des dernières années, à quel point ils ont eu des incendies de forêt nombreux et graves. Donc, il y a un très grand nombre de vols. Vous avez envoyé des appareils, des équipes régulièrement là-bas. Vous le faites, évidemment il faut les aider, mais ce n'est quand même pas du bénévolat non plus, là. Vous facturez. Quelle est la base de la facturation? Comment fonctionnez-vous pour... Quelle est l'entente que vous avez? Quels sont les montants impliqués?

Le Président (M. Paquet): M. Tremblay.

M. Tremblay (Lucien): L'entente que l'on a est sur une base... D'abord, c'est une entente quinquennale, et puis les tarifs sont ajustés annuellement.

Alors, il y a deux composantes principales dans les tarifs. Il y a une composante qu'on appelle de positionnement. Donc, c'est simplement d'avoir l'appareil sur place au comté de Los Angeles. Et puis ensuite, lorsqu'on est appelé à voler, bien, il y a une composante additionnelle à l'heure de vol qui vient de s'ajouter à cette entente-là. C'est certain que ce n'est pas, effectivement, du bénévolat et qu'on en retire un certain bénéfice.

Le Président (M. Paquet): M. le député.

M. Simard (Richelieu): Oui, mais je pense que c'est très heureux que, dans les périodes, en tout cas — souvent les saisons ne sont pas tout à fait les mêmes, là — dans

les périodes où évidemment on a... On n'évacue pas des avions du territoire québécois au moment où nos forêts sont en danger, là. Il faut bien se comprendre ici. Charité bien ordonnée commence par soi-même. Mais il n'en demeure pas moins que c'est très... Je pense que les Québécois sont fiers quand ils apprennent que des appareils de vos services contribuent à lutter contre les incendies ailleurs au Canada ou aux États-Unis. Je pense que, si vous y trouvez votre compte financièrement, là — j'imagine que vous vous assurez que la facturation... et je regarde Mme Jean qui me le garantit, et je lui fais bien confiance là-dessus — je pense que c'est un service qu'il faut continuer à assumer.

Et, pourquoi pas, je sais que, certaines années, je me souviens, même en Europe, il y a eu des cas où on a envoyé des appareils, si je me souviens bien, en France et peut-être même en Italie. Il est bon que nos appareils puissent servir plus longtemps dans l'année et puis servir là où on a besoin d'eux. Et je pense que les Québécois... Hydro-Québec le fait d'ailleurs lors de verglas ou de tempêtes, en tout cas de problème majeurs à l'extérieur. Les Québécois là-dessus sont très rapides à répondre, et je pense que c'est une bonne image que nous projetons à l'étranger quand nous faisons cela.

M. Tremblay (Lucien): Si je peux me permettre...

Le Président (M. Paquet): M. Tremblay.

M. Tremblay (Lucien): Le contrat avec Los Angeles nous rapporte entre 1,7 million de dollars et 2 millions de dollars nets par année. En plus, nous sommes intervenus dans huit pays étrangers. On est intervenus en Croatie, on est intervenus en Grèce, on est intervenus effectivement en Italie, en France. On est intervenus dans trois États américains, à l'exception du comté de Los Angeles.

Et l'entente avec le comté de Los Angeles, sa particularité, c'est qu'elle est annuelle et elle revient toujours à la fin de la saison des feux. Donc, on n'enlève pas d'avions-citernes pour la lutte contre les incendies de forêt. Mais, lorsque la saison est terminée, on prolonge un petit peu l'utilisation de nos appareils, ce qui nous permet d'aller réaliser des retombées intéressantes, puisque ces appareils-là, bien, ils sont déjà amortis. Alors, c'est comme ça qu'on en retire un certain bénéfice. Et c'est annuel, et on va signer pour un autre cinq ans normalement.

Le Président (M. Paquet): M. le député.

M. Simard (Richelieu): Pour terminer là-dessus, dire aussi que, bon, tout ça ne nuit pas à un grand fabricant aéronautique québécois qui s'appelle Bombardier et qui est connu.

D'ailleurs, les appareils CF-215 sont connus comme étant les Canadair en Europe. Donc, à chaque fois que nos avions sont là-bas, bien, ils portent aussi les couleurs de la compagnie aérienne qui les fabrique ici, au Québec, en tout cas qui est une compagnie québécoise. Je ne sais pas où actuellement ils sont fabriqués, mais... Bombardier est une compagnie internationale, mais qui a son siège social et beaucoup de ses activités au Québec. Donc, ça a cet avantage aussi de faire mieux connaître la technologie québécoise et, en ce sens-là, c'est rentable, c'est utile et c'est bon pour notre industrie. Alors, je pense qu'il faut vous donner les moyens de poursuivre ce travail que vous faites, à mon avis, très bien.

Pour cet aspect-là des choses, je pense que ça... cette partie-là du bloc, nous pouvons arrêter maintenant. Nous reviendrons tout à l'heure sur un autre sujet.

Le Président (M. Paquet): Oui, tout à fait... Alors donc, je reconnais maintenant M. le député de Chapleau.

● (16 h 30) ●

M. Carrière: Merci, M. le Président. Bonjour, Mme la ministre. Saluer mes collègues, saluer toute l'équipe également du ministère.

Juste faire un peu de pouce sur ce que le député de Richelieu parlait il y a quelques instants concernant les services aériens de la SOPFEU. Je voudrais premièrement féliciter toutes les... l'excellent service qui est fait. C'est un service extraordinaire, qui est essentiel.

J'ai eu l'occasion de visiter les installations de Maniwaki à quelques reprises et de rencontrer les équipes qui sont toujours prêtes à aider. Moi, comme maire et préfet d'une MRC dans l'Outaouais, on a eu à quelques occasions besoin d'avoir les services de la SOPFEU. Ça a toujours été un service extraordinaire puis il y avait une belle complicité entre les services municipaux et la SOPFEU. Ça, ça ferme la boucle immédiatement.

Fournisseurs de biens et services du CSPQ

Pour changer de sujet complètement, le volume d'affaires du gouvernement, là, est sans contredit fort important avec les fournisseurs de biens et services dans les grandes régions que sont Montréal et Québec. Il y a une quantité phénoménale de contrats, de services d'achats de toutes sortes qui est donnée annuellement au Québec. Vous comprendrez, Mme la ministre, venant moi-même d'une région, je regarde les députés qui sont ici, aujourd'hui, il n'y en a aucun qui sont des deux grands centres que sont Montréal et Québec.

Donc, ce que je me pose comme question et j'aimerais savoir, c'est ce qui en est pour les entreprises plus locales dans chacune des régions du Québec, que ce soient des moyennes ou grandes entreprises ou que ce soient de petites entreprises où les équipes souvent, pour préparer les soumissions, etc., sont assez limitées. J'aimerais savoir: Est-ce qu'en région il y a de la place pour ces entrepreneurs locaux là de chacune des régions du Québec? Est-ce qu'il y a un processus d'appel d'offres qui est accessible à tous? Est-ce qu'il est facilitant pour ces gens-là?

Donc, ce que j'aimerais savoir, c'est que j'aimerais que vous nous entreteniez de ce que c'est que le Centre de services partagés du Québec fait pour favoriser l'obtention de contrats publics par les entreprises de toutes les régions du Québec, s'il vous plaît.

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

Mme Vien: Merci, M. le député de Chapleau. J'ai bien compris. Vous posez une excellente question puis, quand je suis arrivée à la tête de ce ministère, on a passé, Mme la sous-ministre et moi-même, plusieurs heures à discuter. Évidemment, moi, une fille des régions, comme vous tous, je me suis posé carrément la question. Vous savez... puis ça va intéresser le député de Richelieu de savoir que le Centre de services partagés, c'est 3 000 fournisseurs du Québec. C'est important. Alors, quand on parle de concurrence, c'est important de le souligner.

En termes d'acquisition de biens, ce qu'on s'est rendu compte — puis je vous le dis très candidement — c'est qu'effectivement plusieurs fournisseurs venaient des grands

centres, M. le député, essentiellement, bien entendu, Québec, Montréal, là, mais, d'autres grands centres régionaux également et que, sur à peu près 1 000, 1 100 contrats que le Centre de services partagés pouvait octroyer à chaque année en acquisition de biens et services, c'est qu'il y avait un pourcentage pas très élevé effectivement qui venait de l'ensemble du Québec, des régions.

On s'est posé la question: Pourquoi? Pourquoi? Parce que l'expertise... Il faut venir d'une région pour savoir qu'il y a de l'expertise. Il faut venir d'une région pour savoir que les gens ont de l'imagination, ont ce qu'il faut pour effectivement répondre aux besoins d'un client comme le gouvernement du Québec. Est-ce que c'est parce qu'ils ne connaissent pas effectivement l'existence du Centre de services partagés, qu'ils ne connaissent pas les besoins qu'ont les ministères et les organismes ou est-ce uniquement parce qu'ils ne se sentent pas capables effectivement de donner suite à un appel d'offres?

Alors, pour en avoir le coeur net, on a décidé de s'associer avec le ministère du Développement économique, Innovation, Exportation et se lancer dans une vaste tournée. Je ne sais pas si un de mes collaborateurs ne pourrait pas me donner le calendrier de tournée. Ce serait bien. Et on a commencé, donc, le 25 février dernier, c'était à Sherbrooke — merci, madame — où il y a eu 55 participants. Nous sommes allés à Sorel, M. le député de Richelieu, c'était le 10 mars dernier, et, comme ça, on va se...

M. Simard (Richelieu): ...

Mme Vien: Comment?

M. Simard (Richelieu): ...

Mme Vien: Alors, or donc, nous avons entrepris, le 25 février dernier, une tournée qui est excessivement importante et se greffe justement au Centre de services partagés et au MDEIE, Hydro-Québec également, Travaux publics Canada qui se présentent toute une journée. Les quatre partenaires sont là. Ils se présentent toute la journée avec des participants. On s'est associés la collaboration des chambres de commerce et des CRE dans chacune des régions pour effectivement susciter la participation des gens d'affaires pour qu'ils en sachent un petit peu plus sur ce que nous avons à offrir, mais aussi ce qu'eux peuvent nous offrir.

Alors, on leur explique effectivement comment ça fonctionne, qu'est-ce que c'est qu'un appel d'offres, qu'est-ce que le système électronique d'appel d'offres au gouvernement du Québec, alors comment on fait affaire avec le gouvernement du Québec, comment, nous, on effectue nos acquisitions, etc. Et honnêtement, M. le Président, je peux vous dire que c'est un succès boeuf. Le dernier, si ma mémoire est bonne, c'était hier, c'était à Terrebonne, il y a eu 80 entrepreneurs et gens d'affaires qui se sont présentés. Quand on a commencé, le 25 février, il y en avait: 55 à Sherbrooke; Sorel, 29; Deschambault-Grondines, 29; Scott-Jonction. en Chaudière-Appalaches, 70; et, hier, 80, donc, entrepreneurs qui ont vu qu'il y avait un intérêt pour eux de venir voir comment ça se passe. Alors, on fera l'ensemble des régions du Québec, et cette tournée devrait se terminer à l'automne prochain.

Alors, nous, on fait le pari qu'ils en sauront plus. Peut-être s'imaginaient-ils, ces entrepreneurs, qu'ils n'avaient pas la capacité de venir soumissionner, ils vont se rendre

compte que leur produit est important pour nous, mais qu'aussi ils peuvent très certainement soumissionner. Et ça va très certainement, très certainement faire en sorte que ce pourcentage que, nous, on trouve un peu, un peu limité, là, de fournisseurs des régions, qu'il puisse augmenter et peut-être en arriverons-nous aussi à développer davantage de regroupement d'achats sur une base régionale.

Alors, c'est du gagnant-gagnant, là. Le gouvernement du Québec va gagner. C'est important que les retombées économiques de nos achats comme ministère, ce ne soit pas juste dans les grands pôles, mais qu'aussi ça puisse se décliner un peu partout au Québec et en particulier dans les régions du Québec. Je ne sais si j'ai bien répondu à votre question, mais ça va...

M. Carrière: Oui.

Mme Vien: ...un portrait de cette tournée.

M. Carrière: Oui, merci. Bien, donc, je suis convaincu que les entrepreneurs de l'Outaouais vont vous attendre avec impatience.

Mme Vien: Je peux vous dire c'est quand, l'Outaouais, là, c'est le 21 mai, à Gatineau.

M. Carrière: Excellent! Excellent! Est-ce que de cette tournée-là va découler une politique d'achats locale ou c'est plus une conscientisation des entrepreneurs qui ont... qui peuvent avoir accès à...

Mme Vien: Là, on fait vraiment cette tournée dans cette optique-là.

M. Carrière: D'accord.

Mme Vien: Dans cette optique-là, d'abord, de se faire connaître et de donner confiance aussi aux entrepreneurs qui peuvent très certainement avoir accès au marché public. Alors, c'est les deux objectifs que nous poursuivons, et peut-être en arriverons-nous à pouvoir développer davantage de services sur une base régionale. Mais là on est dans la tournée, nous allons la terminer à l'automne 2010, et c'est très encourageant de voir le nombre de participants. En Outaouais, vous me dites, vous, que...

Une voix: ...

Mme Vien: On a des valeurs de contrats chez vous, en Outaouais, actuellement pour près de 2,5 millions de dollars. Tu sais, c'est... Comment on peut faire en sorte de propulser encore plus loin l'Outaouais, ou Chaudière-Appalaches, ou la région de Sorel-Tracy, ou... Certainement qu'on le peut, mais encore faut-il qu'on soit connus et que les entrepreneurs, je le répète, aient confiance en eux. C'est sûr que ce ne sont pas toutes les entreprises qui ont la capacité organisationnelle, par exemple, d'être en mesure de livrer un tel volume d'un tel produit à telle date. Tu sais, on est dans les ligues majeures, disons-le, là, mais, s'ils ne connaissent pas nos besoins puis qu'ils ne connaissent pas notre existence, c'est sûr qu'ils ne viendront jamais. Alors, c'est l'effort que nous faisons avec Hydro-Québec, le MDEIE et Travaux publics Canada.

Le Président (M. Paquet): Merci. M. le député de Chapleau.

**Contribution de Services Québec
à la campagne de vaccination
contre la grippe A (H1N1)**

M. Carrière: Excusez-moi, M. le Président. Changement de sujet complètement. Tout le monde se rappelle, l'hiver dernier, de la fameuse épopée de la grippe A (H1N1). La gestion de cette pandémie a été intense pour tout le Québec et même ailleurs que le Québec. Même si le virus n'a pas montré toute la virulence qui était crainte par les spécialistes ou les autorités qui la... la communauté scientifique qui escomptaient que ça allait être pire qu'on a connu, tant mieux, tant mieux. Moi, j'ai eu l'occasion de visiter certains centres de vaccination et de voir le dévouement de ces gens-là. Le professionnalisme que ces gens-là démontraient, c'était assez extraordinaire. Ce combat a monopolisé, comme je disais tantôt, des ressources très, très importantes, principalement celles du réseau de la santé et des services sociaux. Toutefois, cette lutte a débordé sûrement et assurément ce réseau car, si la vaccination massive de la population représentait un moyen de lutte important, il me semble que la gestion de la pandémie a eu des répercussions au sein de chaque administration et dans toutes les organisations.

La question que je me pose, ce que j'aimerais savoir, c'est ce qu'il en a été pour Services Québec, compte tenu de la mission de cet organisme. Quelle a été la contribution de Services Québec dans la gestion de cette pandémie? Comment Services Québec a-t-il été impliqué, connaissant son rôle d'interface entre le gouvernement et les citoyens?

● (16 h 40) ●

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

Mme Vien: Merci beaucoup, M. le député de Chapleau. Je vous dirais que, dans la cellule... en fait, dans la crise A (H1N1), la contribution de Services Québec a été majeure. Elle a été fondamentale. Vous savez qu'à Services Québec il y a, bien sûr, le portail, il y a ses centres de relations avec la clientèle, qui font en sorte qu'on est en lien avec les gens, un système transactionnel, etc., d'information, mais il y a aussi, à Services Québec, un service qu'on appelle communications d'urgence, qui fait partie du Plan national de sécurité civile du Québec, et c'est Services Québec, M. le député, qui coordonne les communications gouvernementales publiques, principalement lorsqu'arrivent effectivement des sinistres et des événements comme nous avons rencontrés.

Alors, dans le cas de Services Québec, en ce qui a trait à cet événement qui a monopolisé tout le Québec — je pense que c'était sans précédent, ce que nous avons connu comme opération, là, alors, dans toutes les régions du Québec, tout le monde s'est mobilisé — Services Québec a contribué, au niveau de la communication, de la com, là, à mettre en place à tous les jours, là, 68 points de presse nationaux qui ont été coordonnés par eux, également 37 points de presse régionaux. C'est tout Services Québec, M. le député, qui s'est occupé de gérer les demandes de médias, de préparer les relations avec la presse, les lignes de presse, de rédiger les communiqués. Ça va vite, là! C'était le matin très tôt. Je me rappelle, moi, d'avoir été en communication téléphonique avec les gens de Services Québec, leur dire: Écoutez... C'était au quart de tour, c'était très, très tôt le matin. C'étaient des points de presse en après-midi, appelez-vous, à 3 heures,

avec Dr Poirier, puis c'est toute une organisation. Quand on est téléspectateur et qu'on regarde ça, on ne dirait pas, mais c'est toute une logistique qui est en arrière de ça, et ce sont les spécialistes de cette direction-là qui font en sorte que toute la communication se déploie très, très, très doucement.

Vous savez aussi que Services Québec a déployé le site Internet *Pandémie Québec*, qui a reçu 3,5 millions de visites, alors c'est majeur. C'était un site qui était complet, qui donnait l'ensemble des informations à partir de toutes les agences dans chacune des régions du Québec.

Bien entendu, nos valeureux et valeureuses préposées qui travaillent au Centre de relations avec la clientèle, qui n'ont vraiment pas — comment je vous dirais? — fait l'économie de leur dévouement... Ce sont des gens qui ont travaillé sept jours sur sept, de 8 h 30 le matin jusqu'à 20 heures, qui ont fait preuve d'une grande générosité envers les Québécois, et ça a été vraiment une opération qui a été très, très bien réussie. On dit qu'au niveau du Centre de relations avec la clientèle, M. le député, là, c'est 350 personnes, là, qui ont mis la main à la pâte pour faire en sorte que tout se déroule bien, que l'ensemble des activités de communication soient bien rodées, et en particulier, bien sûr, pour les gens du Centre de relations avec la clientèle.

Alors, au plus fort, là... Vous savez, en temps normal, le Centre de relations avec la clientèle reçoit 4 000 téléphones par jour. Au plus fort de la crise, ça a monté jusqu'à 13 000 appels par jour. Alors, vous comprenez, là, ça prend des gens qui sont dégourdis, ce qui est le cas d'ailleurs des gens qui travaillent au Centre de relations avec la clientèle. Et, bien voilà, c'est un effort qui a été collectif, puisque nous avons dû également faire appel aux collègues notamment de la Régie de l'assurance maladie et de Revenu Québec pour venir prêter main forte à nos agents et agentes au téléphone pour répondre aux nombreuses demandes.

Alors, ça a été... c'est vraiment un travail méritoire qui a été fait par l'ensemble des préposés du centre de relations avec la clientèle, mais aussi, faut-il le rappeler, pour l'ensemble des gens qui sont à la direction de la communication d'urgence à Services Québec.

Le Président (M. Paquet): Merci. Oui.

M. Carrière: Merci, Mme la ministre. Effectivement, on a souvent tendance après coup, après que la crise est passée, là, d'oublier que ces gens-là ont dû travailler. Peu importe le domaine... Je me rappellerai une certaine époque, avec mon collègue de Richelieu, où j'étais maire, je me rappellerai de la crise du verglas, où les communications... et les gens... le bénévolat, là, que les gens ont fait, les gens, comment ils étaient dévoués. C'est la même chose qui s'est produite dans le cas de l'hiver dernier. Donc, effectivement, il faut lever notre chapeau à tous ces gens-là qui travaillent, même si souvent eux-mêmes ont des risques d'être affectés ou sont affectés. Merci.

Le Président (M. Paquet): Merci. Je reconnais maintenant... Oui, Mme la ministre.

Mme Vien: Je voudrais, parce que je l'ai dit, et c'était un événement sans précédent... je m'en voudrais vraiment de ne pas souligner que Services Québec a été lauréat de l'édition 2010 du Mérite québécois de la sécurité civile, catégorie Organisation gouvernementale, pour évidemment sa contribution exceptionnelle dans le dossier

de A (H1N1). Ça a été remis, M. le député, le 17 février dernier par le ministère de la Sécurité publique. Or, vous savez, quand arrivent des événements comme ceux-là, on demande aux gens d'être au boulot, d'être au travail. C'est la famille qui a écopé. On est bien conscients de tout ça. Mais, quand vient le temps de dire: Bien bravo! Chapeau! Vous avez donné tout ce que vous pouviez et même plus, alors c'est très plaisant pour la ministre que je suis de pouvoir dire que non seulement nous avons d'excellentes évaluations au niveau du Centre de relations avec la clientèle, entre autres, mais, quand on gagne des prix comme ceux-là, ça fait plaisir puis ça fait plaisir aux gens qui ont donné beaucoup de leur temps.

Le Président (M. Paquet): Merci beaucoup. Alors, il reste trois minutes sur ce bloc. Et je reconnais Mme la députée de Pontiac.

Mme L'Écuyer: Merci, M. le Président. Je veux en profiter pour saluer l'ensemble des personnes qui vous accompagnent, Mme la ministre. Je veux saluer mes collègues. Puis je ne voulais pas vous offrir un pot-de-vin, M. le député, c'était simplement le chocolat pour que vous ayez de l'énergie pour continuer.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Simard (Richelieu): Bon. Il est très, très bon, en plus.

Gouvernement en ligne

Mme L'Écuyer: Ceci étant clarifié, je veux parler un peu gouvernement en ligne. Le gouvernement en ligne est au coeur du mandat du ministre des Services gouvernementaux. Et je regardais un peu le rapport annuel et je regardais que, lors de l'an 2, parce que c'est vrai que c'est jeune, ça fait à peine cinq ans, il y a eu un sondage et, de 30 %, on était rendus à 48 % de gens qui les utilisaient.

Il y a des statistiques, aussi, intéressantes: en 2008-2009, il y a 600 000 personnes qui ont utilisé le service pour les changements d'adresse, et les guides électroniques, en 2008-2009, c'est 2 096 724 personnes qui l'ont utilisé. Ça fait qu'on réalise que c'est un moyen que privilégient les citoyens, cette seule porte d'entrée. On réalise aussi que de pouvoir ne parler qu'à une seule personne pour une demande de service ou une demande de formulaire, ça répond à un besoin.

L'autre effet bénéfique dont on commence à sentir les... les effets, c'est-à-dire, c'est l'obligation pour les municipalités de régions de donner accès à l'Internet rapidement à leurs citoyens parce que ces services-là provoquent et poussent le développement de l'Internet, et ça, là-dessus, je trouve que services en ligne a permis, permet de développer ces services-là. Il ne faut pas lâcher. Il faut que le gouvernement en ligne, Services Québec, soit le moteur du développement et du branchement de l'ensemble de nos régions au Québec pour que les gens puissent réaliser où on est rendus là-dedans.

On veut offrir un guichet unique, un service, un accès simplifié. Et, quand on parle d'accès, j'ai aussi regardé un peu les commentaires que Services Québec recevait. Il y en a un, entre autres, dont je veux vous sensibiliser, Mme la ministre: vous n'êtes pas sans savoir que j'ai un comté anglophone très, très fort, avec beaucoup d'anglophones, et un des

commentaires — ce n'est pas une plainte que les anglophones font, c'est plus un commentaire — c'est que souvent, sur les sites Internet, il manque d'information en anglais, soit pour des formulaires ou des choses comme ça. Et je trouve important de vous sensibiliser parce que mon collègue aussi a des anglophones, et on veut, dans le fond, que ce soit accessible à tout le monde. Et je trouve que c'est important que les gens puissent avoir accès aux informations puis facilement pouvoir s'informer de qui on est.

J'aimerais ça que vous me parliez un peu d'en quoi Services Québec contribue au développement du gouvernement en ligne et de l'impact qu'il peut y avoir dans les régions rurales au niveau de l'accès aux services Internet et ces choses-là.

Le Président (M. Paquet): Peut-être en une ou deux minutes et on aura l'occasion de poursuivre sur un prochain bloc.

Mme Vien: Je n'ai pas compris, M. le Président. Vous m'accordez deux minutes ou...

Le Président (M. Paquet): Je vous accorde environ deux minutes évidemment sur le temps gouvernemental, et on pourra poursuivre sur le prochain bloc par la suite, lorsque le bloc sera terminé. Mme la ministre.

Mme Vien: Bien. Alors, bien écoutez, j'aurai certainement l'occasion de revenir, Mme la députée, si vous voulez, parce que le gouvernement en ligne, je peux en parler longtemps. Mais je peux...

Le Président (M. Paquet): On pourra reprendre sur le prochain bloc; la table est mise.

● (16 h 50) ●

Mme Vien: Oui, si ça ne vous fait rien. Mais je la garde en note puis ça me permettra d'aller plus de l'avant sur cette question-là. Merci.

Le Président (M. Paquet): Merci beaucoup. Alors, je reconnais maintenant M. le député de Richelieu.

Utilisation de logiciels libres au sein de l'État

M. Simard (Richelieu): Merci, M. le Président. On a eu l'occasion d'en parler avec le Conseil du trésor, et c'est surtout, chez nous, la députée de Taillon, qui porte la responsabilité de l'enseignement supérieur et de la recherche, qui l'a abordé, mais j'aimerais bien avec vous parler pendant quelques instants du logiciel libre.

Vous le savez peut-être, mais en Angleterre, en Grande-Bretagne, 35 % des établissements fonctionnent en logiciels libres. Il y a 300 000 postes de travail en logiciels libres. 25 % des écoles anglaises fonctionnent ainsi. En France, une bonne partie de l'Administration: ça a commencé par l'Assemblée nationale, maintenant, ça s'étend dans toute l'Administration. Dans beaucoup de pays, actuellement, on commence à se libérer des compagnies — puis je dis «des», là — de la compagnie qui fournit des suites Office depuis des années et des années, et pour lesquelles il faut payer des frais de licences de dizaines et de dizaines de millions chaque année, sans avoir même la possibilité de modifier le moindre contenu.

Il en est question depuis longtemps. Moi, tout ce que j'ai trouvé dans vos livres, c'est qu'en 2007 le ministère des Services gouvernementaux a procédé à la réalisation du *Portefeuille de logiciels libres et ouverts*, version 1. C'est une sorte de guide permettant au ministère et aux organismes de choisir des logiciels libres à utiliser. Est-ce que vous avez eu des demandes? Est-ce que c'est... Où c'en est, ce dossier-là? Est-ce que vous avez... Il me semblait que, dans la définition que vous donniez de votre portefeuille ministériel, vous deviez être à l'avant-garde des... être en avance sur tout le monde et montrer la voie dans la modernisation, l'orientation des services, des technologies de l'information. Alors, logiciels libres, qu'est-ce que vous faites pour ça?

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

Mme Vien: Alors, effectivement, M. le Président, le ministère des Services gouvernementaux, comme c'est dans sa mission d'ailleurs, fait en sorte qu'il développe pour un certain nombre de sujets — ça peut être pour l'accessibilité, par exemple, des personnes handicapées aux sites des ministères gouvernementaux — développe un certain nombre de guides standards, de recueils entourant, si vous voulez, les technologies de l'information. Vous dire que, et vous l'avez mentionné, nous, aux Services gouvernementaux, nous développons un certain nombre d'outils pour accompagner les ministères et les organismes dans leurs décisions quand vient le temps, si vous voulez, M. le Président, de faire un choix quant à un produit en particulier.

Je vous signalerais au passage qu'au gouvernement du Québec et dans certaines de ses entités, dont chez nous, le logiciel libre est utilisé. Mais vous me voyez venir, très prudente, M. le député de Richelieu, parce qu'il y a des dossiers qui sont judiciairisés, et je ne voudrais pas faire un faux pas à ce sujet-là. Alors, par mesure de prudence, M. le Président, je terminerais ici la réponse concernant le logiciel libre.

Le Président (M. Paquet): M. le député de Richelieu.

M. Simard (Richelieu): Donc, parce que le gouvernement, dans une cause où un groupe qui défend le logiciel libre est en conflit devant les tribunaux, la ministre... les ministres maintenant, le gouvernement s'arrête de pouvoir parler du logiciel libre. Là, on tombe dans l'aberration la plus totale, M. le Président. Logiciel libre, là, ça n'a pas rapport avec la poursuite, là. Je demande de faire le portrait de l'avancement des travaux permettant au gouvernement de se doter de logiciels libres. Je ne demande pas de commenter une cause devant les tribunaux. Si le gouvernement a décidé de faire un SLAPP avec l'organisation qui défend les logiciels libres au lieu d'encourager cette organisation à faire la promotion, alors ça, c'est un choix que le gouvernement a fait, là, mais la ministre, ici, est ici pour répondre aux questions: Quel est le plan? Quelles sont les étapes franchies? Où est-ce qu'on s'en va? Est-ce qu'il y a une véritable volonté de réaliser, d'avancer, dans le domaine des logiciels libres, là?

Là, on ne m'enverra pas, là, des réponses du genre: On ne parle pas de ça parce qu'il y a une cause devant les tribunaux. On ne parlerait pas de... Il y a à peu près, je ne sais pas, des centaines des causes devant les tribunaux qui impliquent le gouvernement à peu près dans tous les secteurs. Est-ce que les ministres vont prétendre ne plus pouvoir parler d'un sujet parce qu'il y a une cause devant les tribunaux? Là on tombe dans le ridicule, M. le Président.

Le Président (M. Paquet): Mme la ministre... Mme la sous-ministre, Mme Jean.

Mme Jean (Diane): D'abord, j'aimerais préciser une chose. Le Centre de services partagés est directement visé par l'une des causes et, à cause de ce fait, nos procureurs qui sont dans la salle nous disent qu'aucun commentaire ne devrait être fait pour influencer cette cause. Donc, il n'y a pas de commentaires qui peuvent être faits sur la position du gouvernement du Québec à l'égard du logiciel libre, qui se rapprochent de ce jugement-là, et c'est pour ça que nous jugeons plus prudent de ne pas le faire.

Par ailleurs, il est évident que le ministère des Services gouvernementaux continue d'évaluer l'opportunité d'utiliser le logiciel libre. Il y a des travaux qui se font. Le logiciel libre constitue une plateforme importante pour le développement d'applications, c'est un fait reconnu. Le logiciel libre est utilisé. 400 serveurs Linux sont utilisés au Centre de services partagés. Il est utilisé parce que ce sont des solutions répandues sur le marché, en demande pour la clientèle. Il est moins utilisé dans certains domaines, tout comme dans le marché en général.

Alors, nous, on continue de l'utiliser, d'évaluer la possibilité de l'utiliser lorsque des projets nous sont présentés, mais on ne nous recommande pas de faire aucun commentaire qui pourrait se rapprocher de la cause Savoir-faire Linux pour laquelle le Centre de services partagés, qui fait partie du portefeuille du ministère des Services gouvernementaux, est mis en cause.

Le Président (M. Paquet): M. le député de Richelieu.

M. Simard (Richelieu): M. le Président, la directrice de l'information a déjà donné une bonne partie de la réponse puis elle ne s'est pas sentie bloquée par la cause. Vous parlez de travaux qui sont en cours pour faire avancer la solution du logiciel libre. Quels sont ces travaux qui sont en cours dont vous venez de parler?

Le Président (M. Paquet): Mme la sous-ministre, Mme Jean.

Mme Jean (Diane): Alors, on évalue l'opportunité d'utiliser le logiciel libre en considérant les coûts d'acquisition des licences et le coût total de propriété, les coûts de formation, la gestion du changement, la conversion des données et le remplacement de certains logiciels complémentaires. Alors, l'implantation du logiciel libre ne peut pas se faire sur le coût évidemment... doit se faire dans une perspective de coût total pour que l'implantation puisse se faire d'une façon, disons, efficace, efficiente pour le gouvernement. Alors, nos travaux mènent à ces évaluations d'opportunité sur la base du coût total.

Le Président (M. Paquet): M. le député de Richelieu.

M. Simard (Richelieu): M. le Président. Est-ce qu'il y a — je sais que vous allez me répondre oui, mais j'aimerais avoir plus de précisions — une table de concertation des sous-ministres, des responsables des communications où ces questions ont été abordées? Ou est-ce qu'il y a des travaux qui sont conjoints avec plusieurs ministères, qui visent à faire avancer la recherche et le développement concernant les logiciels libres?

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

Mme Vien: Il existe, M. le Président, un forum des directeurs principaux de l'information qui se rencontrent... qui sont le pendant, si vous voulez, M. le député, de Mme Jean, mais dans tous les ministères. Donc, des directeurs principaux de l'information de chacun des ministères se rencontrent à l'intérieur d'un forum où est discuté un certain nombre de choses reliées justement aux technologies de l'information au gouvernement du Québec et, bien évidemment, M. le député, ce genre de sujet, comme les autres, font partie de leurs discussions.

Si vous me demandez s'il existe effectivement un comité dédié exclusivement à ce sujet-là ou à ce domaine-là, la réponse, c'est, à mon avis, non, à moins que je ne me trompe.

Mme Jean (Diane): Non, pas de forum spécial.

M. Simard (Richelieu): Très bien. Il me reste combien de temps?

● (17 heures) ●

Le Président (M. Paquet): M. le député de Richelieu, il reste encore 11 minutes.

Bilan des services offerts par Services Québec depuis sa création

M. Simard (Richelieu): Très bien. Merci. Nous allons parler maintenant de Services Québec, Services Québec qui visaient, au point de départ, à étendre, sur l'ensemble du territoire, les services à la population, permettre aux différents ministères... Je vois M. Roy qui s'approche, on va pouvoir en discuter. Ça a été lancé, ça aussi, vers 2005, si ma mémoire est bonne. Et encore là sur une base de participation, j'allais dire, presque volontaire. Enfin, les textes permettent d'aller au-delà, mais jusqu'à maintenant en tout cas ça a été sur une base volontaire. Il existe donc dans les régions des services qui sont unifiés par Services Québec, les services d'information, de transmission des formulaires, des documents, des services d'information mais aussi des services de traitement, des services directs à la population. Par ailleurs, on le sait, il y a aussi des services qui ne sont pas intégrés.

Il me semble — mais je peux me tromper, mais je fais l'hypothèse suivante — que ça fait du surplace depuis pas mal d'années et que les adhésions à Services Québec des organismes et ministères, enfin vu de l'extérieur, là, ça ne semble pas avancer beaucoup. Où est-ce qu'on en est? Si on peut m'apporter des chiffres là-dessus, des indices de progression, quels sont les objectifs? J'aimerais bien savoir si nous avançons, ou si nous faisons du surplace, ou, à la limite même, si nous reculons, à Services Québec, quant à l'intégration, dans les régions ou partout en tout cas auprès du public, des services gouvernementaux.

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

Mme Vien: Bien, je m'inscrirais peut-être gentiment en faux par rapport à ce qu'avance le député de Richelieu. Écoutez, Services Québec, ce n'est pas que des services en région ou les 65 bureaux en région, c'est aussi cette plateforme technologique, qui est le portail gouvernemental, qui est un service fabuleux aux citoyens mais aussi aux entreprises.

Nous en sommes rendus, M. le Président, à 15 millions de visites par année sur ce portail, ça commence à être quelque chose, là. Alors, il y a ce nom de

Services Québec qui est maintenant de plus en plus intégré dans la population du Québec comme étant la porte d'entrée du gouvernement du Québec. Alors ça, c'est excessivement important, nous l'avons super bien positionné.

Il y a ses préposés, dont je vous parlais, avec deux centres de relations avec la clientèle, Québec et Caplan, 126 employés ou préposés, de mémoire, qui ont en main 3 200 fiches d'information quand même, M. le député, sur l'ensemble de l'oeuvre gouvernementale. Ce n'est pas rien. Alors, des services d'interconnexion aussi. M. Roy vous en parlera davantage, mais on a ce que moi, j'appelle, le service de première ligne, c'est-à-dire que vous êtes un citoyen, vous appelez, on vous donne l'information que vous voulez. Et, si vous avez une question plus pointue, on vous transfère automatiquement, sans que vous en ayez connaissance, dans un ministère, auprès d'un préposé qui pourra répondre de façon plus poussée à votre question.

Nous avons un certain nombre d'ententes avec plusieurs ministères et nous sommes en train d'en développer plusieurs autres. Alors, on n'a qu'à penser aux différents services que nous avons, dont j'ai parlé, des 3 000 sujets... il y en a 3 200. Il y a le Service québécois de changement d'adresse, il y a le Bureau de la publicité des...

Une voix: Droits.

Mme Vien: ...des droits — merci — le Directeur de l'état civil, le registre des entreprises, bon, le registre foncier, on en a parlé. Il y a aussi ces bureaux en région qui, sous un même chapeau, regroupent un certain nombre de services comme la Société de l'assurance automobile du Québec. Il y a, avec Transports Québec, le service de 5-1-1, qu'on a développé également. Alors, c'est un ensemble de...

Ça fait cinq ans, M. le Président, que Services Québec est en place. Bon. Il faut le positionner, il faut le faire atterrir, c'est ce que nous faisons, je pense que nous le faisons bien, et Services Québec s'adjoint de plus en plus de partenaires, et, là-dessus peut-être, si M. Roy peut ajouter quelque chose, un complément d'information peut-être plus précis.

Le Président (M. Paquet): M. Roy.

M. Roy (Pierre): Merci, M. le Président. Pierre Roy, président-directeur général de Services Québec. Alors, comme le disait Mme la ministre, Services Québec a fait des avancées importantes depuis sa création.

On a évoqué plusieurs éléments. Je voudrais juste insister peut-être sur deux, trois volets, notamment le Centre de relation avec la clientèle. Je vous rappelle que la mission de Services Québec est de servir de porte d'entrée en vue de simplifier l'accès aux services gouvernementaux au niveau notamment du téléphone. Le centre d'appels de Services Québec se veut de plus en plus la porte d'entrée, Mme la ministre en a parlé tout à l'heure dans le cas de la grippe A (H1N1). Le fait que nous soyons maintenant, comme on dit dans notre jargon, interconnectés avec notamment 11 ministères et organismes — et d'autres sont sur la planche — fait en sorte que le citoyen qui s'adresse à nous — vous me permettez un message du commanditaire — via le 418 644-4545...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Roy (Pierre): ...peut...

Une voix: ...ou 514.

M. Roy (Pierre): ...ou 514...

Une voix: Le 1 877...

M. Roy (Pierre): C'est-u le 877?

Une voix: 877.

M. Roy (Pierre): ...peut obtenir de l'information — au-delà de 3 000 sur lesquels nous avons l'information — et peut, s'il advenait que nous n'avions pas l'information, être transféré directement au ministère ou à l'organisme qui possède cette information. Et je dis bien «transféré directement», non pas dire: Appelez à la Régie de l'assurance maladie, voici le numéro de la régie. On vous transfère à la Régie de l'assurance maladie directement, et donc, dans un même appel, vous pouvez avoir la réponse à votre question.

On a aussi, au niveau du Centre de relations avec la clientèle, pris de nouveaux services. Mme la ministre parlait du 5-1-1 sur l'état des routes, c'est maintenant Services Québec qui le gère sur les heures d'ouverture de Services Québec.

On a aussi, toujours au niveau du Service québécois de changement d'adresse, via le téléphone... Vous savez, les gens peuvent nous appeler, nous, pour faire leur changement d'adresse, mais ça ne les empêchait pas, par exemple, d'appeler individuellement à la RAMQ, d'appeler individuellement à la SAAQ ou d'appeler individuellement à la Régie des rentes et de demander un changement d'adresse. Alors, maintenant, si vous appelez à la RAMQ pour faire votre changement d'adresse, la RAMQ va vous transférer chez nous, et on va en profiter, dans toute la mesure du possible, pour faire le changement d'adresse pour l'ensemble des six organismes. Il y a donc là une intégration où ce n'est pas seulement le citoyen qui pose le geste d'être intégré mais aussi les organismes qui sont intégrés avec Services Québec puisqu'ils nous transfèrent une partie de leurs activités. Bon.

Bon, évidemment, il y a tout ce qui se fait au niveau du Web en termes d'information intégrée. Je vous rappelle qu'on a 18 guides électroniques sur autant d'événements de vie qui permettent aux citoyens — par exemple, dans un événement tel que devenir parents, vous pouvez avoir accès à plusieurs services gouvernementaux — d'avoir en un seul endroit sur le Web l'information pertinente sur quels sont les services accessibles, quelles sont les conditions d'admission, et ainsi de suite. Ça n'empêche pas chacun des ministères et organismes qui gèrent ces programmes de continuer à les gérer, mais le citoyen a un lieu d'information intégré. De la même façon qu'il l'a au téléphone, il l'a aussi sur le Web.

Or, c'est des illustrations de ce qu'a fait Services Québec depuis sa création. Et on sait que, comme le CSPQ, Services Québec est assujéti à une clause d'évaluation après cinq ans, et ce processus est actuellement en cours.

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

M. Simard (Richelieu): Oui. Justement, cette clause de réexamen, de bilan au bout de cinq ans, j'allais y faire allusion, parce qu'il me semble que, contrairement à la ministre, je trouve que c'est bien jeune, cinq ans. Là, cinq ans, la population qui nous écoute trouve que 11 ministères et organismes qui sont regroupés... qui regroupent leurs services chez vous... Là, des ministères et organismes, il y en a des dizaines et des dizaines, là. Ça ne va pas vite. Il y a eu... Le

dernier en date, puis probablement que je me trompe, mais, de mémoire, là, c'est le Directeur de l'état civil. Ça doit faire trois ans qu'on a changé la loi pour faire que ça se retrouve chez vous. Je ne trouve pas que ça aille très, très vite, là. Le citoyen, là, il voudrait que tous les services puissent être...

On a parlé de guichet unique. Si vous saviez le nombre de guichets uniques qu'il y a au gouvernement, là! Et je ne dis pas que c'est simple et facile. M. Roy, vous vous souvenez, on a travaillé sur les changements d'adresse, je pense qu'on y travaillait ensemble en 1995, ce n'est pas hier, là, c'est complexe, ça a été long.

Mais pourquoi, au moment où on parle actuellement, lorsqu'il est question de changement d'adresse, ça ne s'applique pas à tous et à toutes dans l'appareil de l'État et les organismes? Pourquoi tous les organismes et ministères n'ont pas recours... n'ont-ils pas centralisé leurs services à la population dans Services Québec? Pourquoi c'est si long à faire avancer les choses? Moi, je n'accepte pas l'argument voulant que c'est tout jeune, ça a cinq ans puis ça commence. Oui, mais on me le répète tous les ans depuis cinq ans, là, mais je trouve que ça ne va pas vite. Et quels sont les principaux obstacles? Posons-le autrement: Quels sont les principaux obstacles à l'expansion du réseau à l'ensemble des services à la population?

Le portail, il évolue. En termes informatiques, j'admets qu'il évolue, et assez correctement. Et, bon, il est difficile de faire des comparatifs. Les autres gouvernements partout à travers le monde s'y sont mis, et il faudrait voir. Pour bien évaluer, il faudrait faire un étalonnage assez sérieux avec ce qui se fait ailleurs. Mais, moi, je parle des services, services gouvernementaux, là. Quand un citoyen veut avoir une relation avec l'État, comment se fait-il que, dans beaucoup de cas, c'est encore éclaté et qu'on n'ait pas trouvé le moyen d'intégrer ces services-là?

● (17 h 10) ●

Le Président (M. Paquet): Mme la ministre, il vous reste environ deux minutes.

Mme Vien: Oui. Bien, en fait, ce sera suffisant pour expliquer à M. le député qu'on développe du transactionnel quand c'est un ministère qui en a besoin, là. Je veux dire, c'est parce que ce n'est pas tous les ministères qui ont besoin d'être en relation avec les citoyens, ça, c'est important de le dire.

Une voix: ...

Mme Vien: C'est important de le dire. L'autre chose, c'est que, quand on entre sur le portail de Services Québec, donc, le *Portail Québec*, vous y entrez mais vous avez accès à l'ensemble des ministères à l'intérieur de ce portail-là.

Alors, si votre intégration... quand vous soutenez que l'intégration n'est pas là, je ne suis pas sûre qu'on se comprend bien, là. Parce que, quand vous entrez dans le portail, vous avez accès à l'ensemble de tous les ministères et de tous les sites transactionnels. J'en ai à peu près cinq, six pages ici, là. Et cette intégration-là, elle existe. M. Roy, je ne sais pas si vous voulez ajouter quelque chose là-dessus?

Le Président (M. Paquet): Rapidement parce qu'on prend du temps gouvernemental, mais rapidement, s'il vous plaît. On va ensuite entreprendre un nouveau bloc. M. le député de Roy... Pardon, M. Roy, excusez. Oui?

Des voix: ...

M. Roy (Pierre): M. le Président, d'abord, je voudrais juste préciser une chose, là, au niveau du centre d'appel, quand on dit: Seulement 11 ministères et organismes sont intégrés au centre d'appel via l'interconnexion, c'est les plus gros, c'est les plus gros ministères et organismes, là; c'est la RAMQ, c'est la CSST, c'est la SAAQ, c'est la Régie des rentes, les organismes avec lesquels les citoyens font régulièrement affaire. Alors donc, en termes de volume d'appels, c'est vraiment une masse significative. Et c'est... Voyons, je perds ma deuxième idée que je voulais...

Mme Vien: Je vais prendre le relais.

M. Roy (Pierre): Allez-y. Ça va me revenir.

Mme Vien: Mais dire que ces 11, en fait, qui sont interconnectés, c'est effectivement les plus gros, c'est énorme comme implantation, c'est tout un changement de culture. Ça, M. le député, vous avez assez d'expérience pour le savoir, pour le savoir. Et il y a sept autres ministères et organismes — c'est bien ça, M. Roy, sept autres? — avec lesquels nous travaillons actuellement pour avoir, donc, cette intégration dont parle le député de Richelieu.

Et je ne sais pas si je l'ai dit, mais, si je l'ai dit, ce n'est pas grave, je vais le répéter, c'est aux alentours de 250 prestations électroniques de services que nous avons présentement au gouvernement du Québec. Alors, la députée tout à l'heure me demandait: À quoi ça ressemble, le gouvernement en ligne? C'est frappant comme illustration, là. Et, si vous allez sur le portail de Services Québec, c'est sûr que vous y avez accès.

Le Président (M. Paquet): Je pense que c'était la suite des questionnements de Mme la députée de Pontiac, que je reconnais à l'instant pour ce nouveau bloc. Peut-être que vous avez des précisions à demander?

Gouvernement en ligne (suite)

Mme L'Écuyer: Bien, moi, je pense que, si Mme la ministre veut compléter ce qu'elle vient de commencer à dire... Parce que c'est un peu ça que je demandais tantôt comme question, le fait d'être en ligne et les gens qui y ont accès, en quoi le... Il faut que je me souvienne, moi aussi, là...

Mme Vien: Prenez votre temps, Mme la députée.

Mme L'Écuyer: La question, c'était: En quoi Services Québec contribue au développement du gouvernement en ligne? De quelle façon?

Bon, là, on a un collègue qui dit: Il y en a seulement que 11. C'est les plus gros ministères, c'est ceux auxquels les gens font le plus de demandes. Même dans nos bureaux de comté, quand les gens viennent nous voir, c'est justement les ministères qui sont déjà à Services Québec. Quand on regarde les demandes qui nous sont faites, bien, c'est en lien avec ça.

Et j'aimerais ça, là... Vous aviez dit: Bien, je vais prendre la question — j'espère que vous l'avez écrite — et on va compléter. Bon, je sais qu'il y a eu des domaines qui ont été touchés par M. Roy, là, mais je pense qu'on peut compléter et répondre aux inquiétudes et aux interrogations du collègue d'en face.

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

Mme Vien: J'espère avoir bien répondu. J'espère avoir répondu à ses craintes. Enfin, moi, je ne vois pas de crainte, je ne vois que du positif, franchement, là, à l'avenir pour le gouvernement en ligne. C'est un engagement, hein, je vous rappellerais, que nous avons pris comme gouvernement en 2003. C'est important. L'ensemble des États modernes sont... Et même les pays d'Afrique, on en parlait il n'y a pas si longtemps, la semaine dernière, où les pays d'Afrique qui sont un peu plus en difficulté, les gens ont le cellulaire. On est vraiment rendus là. Et, au gouvernement du Québec, en 2003, nous avons pris cet enlignement-là, et c'était excessivement important de le prendre.

Deux choses. Nous avons décidé, à ce moment-là, que le Québec effectivement serait branché. Alors, nous avons eu un certain nombre de programmes, villes et Villages branchés, si vous vous souvenez. Chez nous, ça a passé par les commissions scolaires, ça a passé par les municipalités. Vous vous souvenez, Mme la députée, maintenant c'est... Du côté du MAMROT, on a un beau programme également de 24 millions de dollars, et le gouvernement en ligne, bien, se développe par lui-même et par obligation pratiquement. Les citoyens l'exigent. Les citoyens sont rendus là. Je ne me souviens pas la dernière fois que je suis allée à la caisse... Moi aussi, je fais une petite annonce, là, mais ça pourrait être une banque, mais les banques, c'est la même chose, là. Les gens ont changé leur habitudes de consommation pour des produits bancaires, ont changé leur façon de consommer des produits tout court. J'ai même des copines qui font leur épicerie par Internet. Qui l'eût cru? Alors, c'est vous dire à quel point, là, ça va de façon exponentielle, ça va très rapidement, et, nous n'avons pas le choix, nous devons absolument décliner des services gouvernementaux en ligne.

Alors, ce que je vous disais il y a quelques secondes, Mme la députée, c'est que nous avons actuellement 250 services transactionnels. Ça concerne et les citoyens et les entreprises. Et les entreprises, c'est intéressant parce que, si vous allez, par exemple, sur le portail et que vous cliquez, un entrepreneur peut avoir toute la chaîne de commandement, si vous voulez, de ce qu'il doit faire pour démarrer son entreprise, et nous le dirigeons, par Services Québec bien entendu, parce que le portail a trois volets, dont volet citoyens et volet entreprises, et nous dirigeons l'entreprise et l'entrepreneur vers les services dont il a besoin pour développer son entreprise.

Alors, à 250... aux alentours de 250 prestations électroniques de services, ces systèmes que nous avons mis en place et guides, ces 18 guides informationnels que nous avons développés et pour les citoyens et pour les entreprises, je pense que nous avons là la belle démonstration que nous sommes en marche justement pour en arriver à un plein déploiement du gouvernement en ligne. Et ça, c'est beaucoup, évidemment, le travail de Services Québec.

Puisque le patron, M. le premier ministre, en a parlé il y a quelque temps, je vous dirais que nous sommes en train de travailler un projet fabuleux. Je vous en parle, c'est le dossier citoyen, le dossier citoyen où vous aurez une page à l'image d'une page financière, si vous voulez. Vous avez l'ensemble de votre portrait, vous avez l'ensemble de ce qui est votre portefeuille. Eh bien, quand vous allez entrer sur votre page personnelle du dossier citoyen, alors vous aurez vous-même accès à toutes vos données personnelles, aux demandes que vous avez faites, vous pourrez faire les suivis des demandes que vous aurez faites aussi auprès de un ou de l'autre ministère. C'est ça, le déploiement du gouvernement en ligne et c'est là-dessus que nous travaillons, entre autres avec Services Québec et le ministère des Services gouvernementaux.

Le Président (M. Billette): Merci beaucoup, Mme la ministre. Je reconnais maintenant le député d'Argenteuil.

Services et formation offerts par le SAG

M. Whissell: Alors, merci, M. le Président. Mme la ministre, également saluer les gens qui vous accompagnent. Le député de Richelieu a soulevé une question un peu plus tôt sur tout l'aspect du Service aérien gouvernemental. Quant à moi, c'est un élément important de votre portefeuille. Je suis demeuré un peu sur mon appétit quant à savoir, là, l'ampleur de ce service que vous avez au niveau de votre ministère.

J'aimerais vous entendre au sujet, là, justement du service lui-même, l'évolution du service dans le temps. Parce que je pense que c'est un joyau dont nous disposons comme gouvernement. Alors, que ce soit la flotte, la mission que vous donnez à ce service, également l'équipe qui compose votre service aérien, je pense que ce serait intéressant de savoir exactement ce qu'il en revient.

Également, on a tous vu à un moment ou à un autre les avions avec le logo, le drapeau du Québec à l'étranger, aller supporter d'autres pays, là, qui vivent des cataclysmes, des feux de forêt importants. Alors, quel est le rayonnement international du service dont nous disposons?

Et également, peut-être pour conclure sur la question, j'aimerais vous entendre, là, sur toute la mécanique et les dispositions que vous prenez pour assurer l'entraînement permanent des pilotes, que ce soit des hélicoptères ou des avions, afin de s'assurer justement que, dans les périodes creuses ou dans les périodes mortes, les pilotes puissent continuer à s'exercer et, dans le fond, qu'ils puissent toujours être à jour au niveau de leurs interventions.

● (17 h 20) ●

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

Mme Vien: J'ai eu peur que vous me demandiez de vous parler des moteurs.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Whissell: Ah! vous pouvez, Mme la ministre. Nous avons un bloc de 20 minutes, c'est probablement le dernier bloc. Alors, on peut...

Mme Vien: Ce serait... Je me lance...

M. Whissell: ...on pourra certainement conclure sur le Service aérien.

Mme Vien: Je me lance là-dedans, et c'est dangereux. Merci beaucoup, M. le député, c'est tellement intéressant de parler du Service aérien gouvernemental, honnêtement. Ils fêtent leur 50e anniversaire et... C'est parti tellement petit. Vous me demandez de faire un peu l'évolution de ce que c'était. Je ne voudrais pas m'étendre trop longtemps là-dessus, mais, écoutez, vous dire que ça a été créé le 4 février 1960, et, à ce moment-là, on créait une seule unité. C'est là où est devenu le SAG, comme on le connaît aujourd'hui, en une seule unité, alors qu'à l'époque, avant 1960, c'était un service qui était un peu éclaté dans différents ministères. Et, à l'époque, on dit qu'il était hébergé dans des bâtiments très, très, très rudimentaires à l'aéroport de l'Ancienne-Lorette. C'est vous dire à quel point on est, à ce moment-là, dans les

vieilles appellations. Il y avait cinq aéronefs et une petite équipe de 17 personnes qui travaillaient au Service aérien gouvernemental à l'époque.

Alors, 50 ans plus tard, il y a 180 personnes qui travaillent au Service aérien gouvernemental. C'est, bien entendu, les gens de l'administratif, mais c'est aussi les gens qui sont sur l'entretien, les gens du domaine technique, les pilotes. C'est toute une brigade, là, qui est à l'intérieur de ce service-là pour faire en sorte que ça fonctionne très bien, et 20 appareils, comme nous l'avons dit un peu plus tôt. Et vous savez que nous avons une femme pilote. Ah! Ça, c'est très, très, très intéressant.

Une voix: ...

Mme Vien: Et voilà! Alors, c'est des milieux quand même peu traditionnels, hein, assez traditionnels, pardon, alors qu'on ne voit pas tellement de femmes à l'intérieur de ces corps d'emploi. On me dit même qu'il y a des femmes aussi qui sont dans le domaine technique, donc des techniciennes, hein, qui sont dans la réparation d'aéronefs. Alors, c'est vous dire à quel point on évolue sur tous les plans.

M. Whissell: ...un commentaire.

Mme Vien: Allez-y donc.

M. Whissell: Je voudrais souligner que nous avons une femme ministre qui pilote le ministère.

Des voix: Ha, ha, ha!

Une voix: ...

Mme Vien: Bien oui, c'est de la haute voltige, il n'y a pas de doute là-dessus.

Alors, vous m'avez demandé de vous parler, M. le député, de ce dispositif d'entraînement au vol, le DEV. On l'appelle communément le DEV. J'aimerais ça vous en parler parce que c'est vraiment important. C'est important en termes d'économie monétaire, mais c'est important aussi en termes d'économie, de diminution de l'empreinte environnementale, si vous voulez, du Service aérien gouvernemental.

Alors, ce qu'il est important de bien comprendre, c'est que nous avons un simulateur de vols qui réplique un CL-415. Nous sommes les seuls au monde actuellement à avoir un tel appareil. Ça va intéresser le député de Richelieu tantôt qui se demandait comment nous pouvons, avec le Service aérien, avoir un rayonnement international, mais aussi de faire en sorte que les services que nous offrons puissent rapporter des sous au gouvernement.

Alors, les revenus de location du dispositif en vol, ce sont des revenus d'un peu plus d'un demi-million de dollars par année. En fait, pour 2009-2010, nous en étions à 557 000 \$. C'est plusieurs pays, et M. Tremblay pourra me corriger, qui nous envoient leurs pilotes pour venir justement s'entraîner dans ce simulateur de vols. C'est excessivement important. Et, uniquement pour le Service aérien, M. le député, ce sont 250 000 \$ qui sont économisés annuellement en carburant. Alors, c'est des économies qui sont importantes, et c'est sans compter le fait que, si nous utilisons ce simulateur de vol là, c'est que nous diminuons, bien entendu, les risques d'accidents. Quand on fait des exercices en vol et que nous le faisons pour de vrai, c'est bien évident, là, qu'il y a l'usure de l'appareil

qui est en cause, la sécurité des pilotes qui est en cause inutilement, puisque nous pouvons le faire à l'intérieur. C'est cette souplesse-là que nous avons aussi dans l'augmentation des compétences, si vous voulez. Nous pouvons le faire à n'importe quel moment de l'année, donc pour — je cherche le mot, là — l'entraînement...

Une voix: ...

Mme Vien: ... — merci — l'entraînement des pilotes. Alors, c'est au point de vue environnemental, mais aussi au point de vue économique, excessivement... cet équipement que nous avons... que nous avons, ici, à Québec.

Alors, on me dit que le SAG compte parmi ses clients le gouvernement de l'Ontario. Donc, des gens de l'Ontario qui viennent s'entraîner sur le DEV, des gens de la Saskatchewan, des gens de la Grèce et des gens de l'Espagne. Il y a aussi des organismes privés qui ne se privent pas de venir sur le DEV: Conair Group, Cascade Aerospace et Bombardier. Voilà donc des clients que nous avons au Service aérien gouvernemental.

Alors, ce qu'il est important aussi de souligner avec ce service-là, c'est qu'on augmente... Tantôt, M. le député de Richelieu parlait de l'état des lieux au niveau des aéronefs, bien, bien évidemment, on augmente la vie utile des appareils quand on peut les laisser au sol pour s'entraîner.

Alors, voilà, je pense que c'est... On s'enorgueillit, franchement, au Service aérien gouvernemental de pouvoir compter, en fait, sur cet équipement-là. M. Tremblay, je ne sais pas si vous seriez intéressé... Si M. Tremblay pouvait venir dire un petit mot sur la certification des pilotes.

Le Président (M. Paquet): Alors, M. Tremblay revient, oui.

M. Simard (Richelieu): Il vole.

Mme Vien: Il plane.

Le Président (M. Paquet): Alors, M. Tremblay.

M. Tremblay (Lucien): Alors, bonjour à nouveau. Vous savez, la certification des pilotes, dans le cas des aéronefs, les pilotes doivent absolument d'abord suivre une formation, qu'on appelle une formation initiale, qui est très exigeante, et ils doivent renouveler à chaque année leur licence de vol. Donc, le fait de posséder un équipement comme le DEV nous permet d'assurer la certification annuelle de nos pilotes, nous permet d'assurer aussi leur formation initiale, nous permet aussi de simuler exactement toutes les phases de l'entraînement nécessaire à la certification des pilotes. Donc, on n'a pas à recourir à des services externes pour assurer la certification de nos pilotes, pour tous les avions-citernes.

Le Président (M. Paquet): M. le député d'Argenteuil.

M. Whissell: Vous permettez une question à M. Tremblay. L'équipement en question, c'est un équipement qui est utilisé à pleine capacité ou vous pourriez continuer à l'offrir à l'échelle internationale?

M. Tremblay (Lucien): On l'offre régulièrement, on l'offre à tous les clients qui veulent l'utiliser. Maintenant, les saisons sont relativement les mêmes, là, pour les pays

avec lesquels on fait affaire, ce qui fait que le taux d'utilisation, au moment où on se parle, est relativement élevé. Pour vous donner un exemple, les Grecs s'entraînaient de 5 heures l'après-midi jusqu'à 1 heure du matin pour assurer l'utilisation optimale du DEV. Alors... Mais il est toujours possible de l'utiliser à n'importe quelle période de l'année. Il est possible aussi de venir faire un surplus d'entraînement pour des nouveaux pilotes que certains pays doivent certifier. D'ailleurs, avec l'Ontario, la Saskatchewan... Bien sûr, il y a l'entraînement régulier, mais il y a aussi l'entraînement des nouveaux pilotes qui doivent se certifier.

M. Whissell: Est-ce que c'est une pièce d'équipement qui a été fabriquée par CAE, au Québec, ou...

M. Tremblay (Lucien): Oui. C'est une pièce d'équipement qui a été fabriquée par un consortium formé de Adacel et Mechtronix, et puis Mechtronix et... grâce à la fabrication de ce dispositif d'entraînement au vol, nous a permis d'avoir de la visibilité puis... mais s'est développée aussi une compétence ailleurs dans le monde puis est en train d'en produire un pour l'Europe.

Le Président (M. Paquet): M. le député d'Argenteuil, ça va?

M. Whissell: Ça complète, je pense, mes questions, oui.

Le Président (M. Paquet): Alors donc, ça va de ce côté-ci pour le moment? Il reste environ 2 min 30 s, si vous souhaitez ou...

M. Whissell: On va revenir...

● (17 h 30) ●

Le Président (M. Paquet): S'il y a des questions à préciser, il reste encore du temps. Alors, M. le député de Richelieu.

Suites du rapport du Vérificateur général sur la gestion de la Société immobilière du Québec (SIQ)

M. Simard (Richelieu): Merci, M. le Président. J'aimerais maintenant — et, je pense, c'est M. Rondeau — m'intéresser à la Société immobilière du Québec. C'est important qu'on puisse le faire à ce moment-ci. Alors, c'est une partie importante du portefeuille, d'ailleurs qui va le devenir encore beaucoup plus puisque dans son budget, le gouvernement a annoncé que la Corporation d'hébergement du Québec, qui était chargée de construire, de rénover les établissements du réseau de la santé, va être fusionnée ou intégrée à l'intérieur de la SIQ. D'ailleurs, c'est une des premières questions que je vais poser, ce sera la deuxième question, en fait... tout de suite demander au président quelle sera la forme de cette intégration.

Mais la première question que je veux poser... Il y a eu un rapport, il y a deux ans, ravageur, extrêmement dur du Vérificateur général sur la direction et la gestion de la Société immobilière. Il y a eu un plan d'action qui a été déposé, à la suite de ça, devant la Commission de l'administration publique. Est-ce qu'il peut, dans un premier temps, me faire le point sur l'état de mise en oeuvre de ce plan d'action suite au rapport du Vérificateur général?

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

Mme Vien: Merci, M. le Président. Ça va me faire plaisir, M. le député, que M. Verreault puisse répondre à votre question. Je voudrais, d'entrée de jeu, saluer M. Verreault, qui est avec nous aujourd'hui, et de rassurer M. le député de Richelieu sur justement ce suivi qui a été donné au rapport du Vérificateur général.

On s'en rappellera, que c'était en mars 2008 que le Vérificateur général déposait un ensemble de 18 recommandations comportant quatre volets. Rapidement, je vous les donne: il y avait le suivi des contrats, l'attribution des contrats; il y avait tout ce qui était en relation avec l'entretien des bâtiments; les dépenses effectuées par les administrateurs et les dirigeants; et aussi toute la question entourant la reddition de comptes.

Alors, moi, je suis très, très, très heureuse de vous dire aujourd'hui que la totalité des recommandations du Vérificateur général ont été mises en oeuvre. Je me rappelle, M. le député de Richelieu, l'année dernière, que vous vous étiez intéressé à cette question-là avec... C'était à propos, d'ailleurs. Et, nous, on vous confirme aujourd'hui, effectivement, et certainement ça va vous réjouir, de vous dire que l'ensemble des recommandations sont en application à la Société immobilière du Québec.

Alors, si M. Verreault, qui est arrivé en fonctions en septembre 2008, donc qui a pris la relève de l'ancien président et chef de la direction, alors, s'il veut poursuivre pour donner un peu plus avant de détails.

Le Président (M. Paquet): M. Verreault.

M. Verreault (Richard): Oui. Alors, en complément peut-être à la réponse de la ministre, évidemment, là, dès qu'on a reçu le rapport du Vérificateur général, on s'est mis de l'avant avec un plan d'action détaillé et rigoureux pour donner suite aux recommandations du Vérificateur général. Il y avait 18 recommandations qui nous avaient été formulées par le VG. Donc, l'entièreté des recommandations ont été appliquées. On peut dire aujourd'hui que le degré d'actualisation de ces recommandations-là se situe à 98 %, donc on est près, dans le fond, du 100 %. D'ici quelques mois, on devrait être en mesure, dans le fond, d'atteindre l'ensemble de l'objectif.

Le Président (M. Paquet): ...

M. Simard (Richelieu): ...je me réjouis que ces recommandations aient été mises en oeuvre, ce qui me rassure. J'imagine que maintenant la SIQ est gérée plutôt de Québec que de Floride. C'est rassurant pour la population.

Intégration des activités de la Corporation d'hébergement du Québec à la SIQ

L'intégration de la Corporation d'hébergement du Québec, c'est une nouvelle importante, c'est une décision majeure que le gouvernement vient d'annoncer à l'occasion du budget. Est-ce qu'on peut savoir s'il y a un plan, s'il y aura des économies d'échelle? Quel est le mode d'intégration qui est prévu? Où est-ce qu'on en est, puisque ça fait depuis un mois que le budget a été annoncé? J'imagine qu'il y avait eu des consultations préalables. Quelle sorte de... Ce n'est

pas une prise de contrôle hostile, là, c'est une décision gouvernementale, et il faut qu'elle soit opérationnalisée avec le plus d'efficacité possible. Alors, j'aimerais avoir plus de détails sur les projets d'intégration de la Corporation d'hébergement.

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

Mme Vien: Une excellente question, M. le député de Richelieu. Ça va nous faire plaisir de vous donner les informations que vous voulez en relation avec cette question-là.

Juste rappeler que c'est lors du budget, de la lecture du budget du ministre des Finances qu'effectivement il y a un certain nombre d'organismes... En fait, c'était la présidente du Conseil du trésor, excusez-moi, où, dans le plan de restructuration, là, il y a 30 organisations qui seront soit abolies ou encore fusionnées. Il y a la Corporation d'hébergement du Québec qui sera, bien entendu, tout le monde le sait, intégrée à la Société immobilière du Québec. La journée même où ça a été annoncé, j'ai pu voir, rencontrer et parler à l'actuel président de la Corporation d'hébergement du Québec, de la même façon qu'aussi j'ai rencontré, ce soir même là du budget, M. Verreault, et dès lors, dans la même journée, dans la même journée, les deux hommes se sont parlé. Le lendemain ou le surlendemain, ils étaient en rencontre pour faire justement... de voir au suivi à donner à cette nouvelle qui était donc d'intégrer la Corporation d'hébergement du Québec à la Société immobilière du Québec.

Évidemment, il y aura des économies. Évidemment, M. le Président, vous êtes un économiste, vous le savez très, très, très bien, il y a des pans qui vont tomber, de sorte qu'on n'aura pas besoin d'avoir deux directions des communications, nous n'aurons pas besoin d'avoir des doublons de la sorte dans les deux organisations.

Maintenant, ce que je peux dire, et c'est ce qu'a dit également le ministre des Finances et la présidente du Conseil du trésor, c'est que nous allons faire les choses élégamment et nous allons faire les choses correctement. Actuellement, la CHQ, ce sont 170 employés. Alors, il y a une grande préoccupation actuellement pour faire en sorte que cette intégration-là se fasse en douceur. Mais c'est bien évident que, si nous procédons à une fusion comme celle-là, c'est pour y aller avec des économies d'échelle. Je ne sais pas si M. Verreault a des compléments d'information?

Le Président (M. Paquet): M. Verreault.

M. Verreault (Richard): En complément d'information, tout ce que je peux dire, effectivement, on a établi des premiers contacts informels entre la Corporation d'hébergement du Québec et la SIQ. Maintenant, tout ça est coordonné, dans le fond, par un projet de loi omnibus, donc coordonné par le Conseil du trésor. Donc, on est en attente évidemment de la mise en place des comités pour aller au-delà évidemment dans les démarches en vue évidemment de consacrer l'intégration des activités immobilières au sein de la Société immobilière du Québec.

Le Président (M. Paquet): M. le député de Richelieu.

Gestion et exploitation par la SIQ du parc immobilier gouvernemental

M. Simard (Richelieu): Oui. Toutes les questions concernant la rénovation... D'abord la rénovation. Qui, lorsque vous louez un espace tant de centaines de pieds carrés

à un ministère, ou de milliers de pieds carrés... Lorsqu'il s'agit de rénover, de mettre à jour, de mettre à niveau les locaux, est-ce que c'est votre responsabilité ou c'est la responsabilité du locataire?

Le Président (M. Paquet): M. Verreault

M. Verreault (Richard): Je vous dirais évidemment que c'est une responsabilité de la SIQ. Dans notre offre de services auprès des clients, ministères et organismes, on offre des services de construction, évidemment des services de gestion immobilière et des services d'exploitation. Donc, évidemment d'offrir les services de rénovation et d'aménagement, ça fait partie de l'offre de services de la SIQ.

M. Simard (Richelieu): Vous l'offrez, mais est-ce que c'est toujours vous qui le faites? Est-ce que des ministères et organismes rénovent leurs locaux sans vous?

M. Verreault (Richard): Je vous dirais qu'en principe ça ne doit pas se faire. Évidemment, il y a des... probablement des entités qui ne sont pas assujetties par le décret qui concerne la SIQ. De façon générale, tout ça est fait, dans le fond, sous la responsabilité de la Société immobilière du Québec.

M. Simard (Richelieu): L'entretien, maintenant, de ces bâtiments dont vous êtes propriétaire, que vous rénovez... Mais il y a un entretien régulier, un entretien ménager, un entretien des terrains, entretien de l'extérieur, de l'intérieur. Est-ce que vous êtes responsable de l'entretien de vos bâtiments?

M. Verreault (Richard): De nos bâtiments, effectivement, on est responsables de s'assurer de la maintenance, de l'entretien, de préserver, dans le fond, le patrimoine ou les établissements, dans le fond, qui sont la propriété de la Société immobilière, effectivement.

M. Simard (Richelieu): Évidemment il y a des bâtiments dans tout le Québec, dans les régions, mais, en termes de surface, vous me corrigez si je me trompe, mais il y en a au moins la moitié dans la région de Québec, c'est à peu près la proportion. C'est donc dire que les contrats d'entretien, c'est des contrats d'une certaine importance. Ça implique des centaines de personnes. Comment fonctionnez-vous? Par appel d'offres? Quel type d'appel d'offres? Comment? Quelle est votre procédure, votre façon de procéder pour tout ce qui concerne les dépenses d'entretien à la SIQ?

M. Verreault (Richard): Je vous dirais là-dessus évidemment qu'au niveau de toute la gestion des contrats, les appels d'offres, avec évidemment le rapport du Vérificateur général, on a vraiment «upgradé» nos mesures à l'interne. Donc, que ce soit en matière d'entretien ou autrement, on s'est donné des pratiques très rigoureuses au niveau de la gestion des contrats au sein de la Société immobilière du Québec. Donc, on a même des seuils d'appel d'offres qui sont plus restrictifs que la loi, dans le fond, actuellement qui s'appliquent au plan gouvernemental.

À titre d'exemple, ce que je peux vous dire, pour des travaux de construction, à titre d'exemple, la loi prévoit qu'on peut conclure des contrats de gré à gré pour des travaux de zéro à 100 000 \$. À la SIQ on procède de cette façon

uniquement pour les travaux de zéro à 10 000 \$. De 10 000 à 90 000 \$, on y va, dans le fond, sur invitation, minimum trois invitations. Et, pour les travaux de 90 000 \$ et plus, on doit aller en appel d'offres public. Donc, on a resserré les règles pour être en mesure, dans le fond, d'avoir plus de rigueur.

● (17 h 40) ●

Le Président (M. Paquet): M. le député de Richelieu.

M. Simard (Richelieu): Vous venez de parler de... je ne suis pas sûr qu'on parle de la même chose, mais vous parlez de rénovation, là. Moi, je vous parlais d'entretien ménager. Quelles sont vos règles, votre fonctionnement? Est-ce que les appels d'offres sont publiés? Comment fonctionne toute l'attribution, dans l'ensemble de votre parc immobilier, des contrats d'entretien ménager?

Le Président (M. Paquet): M. Verreault.

M. Verreault (Richard): La SIQ donne 22 000 contrats annuellement pour à peu près 300 millions de dollars au... un montant avoisinant, dans le fond, 300 millions de dollars. Au niveau de l'entretien ménager, c'est des contrats d'un an, renouvelables pour quatre années. Mais évidemment tout ça est l'objet d'appels d'offres en bonne et due forme.

Le Président (M. Paquet): M. le député.

M. Simard (Richelieu): Ça représente environ combien de contrats?

M. Verreault (Richard): Au global, je vous dirais que, pour l'ensemble des contrats d'entretien ménager, je n'ai peut-être pas la donnée précise à portée de la main, là.

Une voix: Moi non plus, je n'ai pas ça.

M. Simard (Richelieu): Est-ce que vous pouvez vous engager à me faire connaître puis me faire parvenir cette information-là?

M. Verreault (Richard): Oui, oui, sans problème, sans problème.

M. Simard (Richelieu): Très bien. Une dernière question, M. le Président, pour la SIQ. Je pense que c'est un organisme important, dont tous les ministères et organismes dépendent. C'est extrêmement majeur quant à l'efficacité des espaces, la fonctionnalité des espaces. Votre taux d'inoccupation ne me semble pas loin d'être optimal, puisqu'on parle de 1,39 %, ce qui, en tout cas, est considéré par tout le monde comme étant... évidemment, si c'était dans le privé pour la location, ce serait extrêmement serré, là. Mais, dans un monopole d'État, puisqu'il s'agit bien de ça, ça me semble un chiffre assez optimal.

Mais quels sont vos projets? On sait que vous avez... enfin, que le gouvernement a décidé de construire de nouveaux locaux, un nouvel édifice pour la SAAQ. Quels sont vos grands projets actuellement de construction, de... Quelle est l'évolution que vous envisagez au moment où le gouvernement prétend depuis plusieurs années qu'il va réduire la fonction publique? Moi, je m'aperçois que le nombre de pieds carrés, lui, il n'a pas diminué, il a plutôt augmenté. Et quelle est l'évolution de ces locaux par rapport aux objectifs de compression des effectifs?

Le Président (M. Paquet): Alors, M. Verreault.

M. Verreault (Richard): La superficie actuelle, dans le fond, des... la responsabilité de la SIQ, c'est à peu près 3 millions de mètres carrés, donc, évidemment, c'est énormément, en termes de superficie. On peut vous confirmer que la tendance pour les prochaines années, au niveau de la Société immobilière du Québec, évidemment, c'est de faire en sorte, dans le fond, d'équilibrer davantage le ratio propriété-location pour être en mesure de faire des bénéfices pour l'actionnaire qu'est le gouvernement du Québec, donc d'améliorer sa situation en matière de propriété pour justement réduire un peu plus le niveau de location comme tel, ce qui permettra, dans le fond, d'être un peu plus optimal au niveau de la gestion des deniers publics.

M. Simard (Richelieu): ...il est de...

M. Verreault (Richard): Au global, je vous dirais, immeubles spécialisés, immeubles à bureaux, on est à peu près à 28 % en propriété et 72 % en location dans tout le territoire du Québec.

M. Simard (Richelieu): Et vous visez quel... L'optimal, pour vous, serait de combien?

M. Verreault (Richard): On vise à passer à 40-60, donc 40 % propriété dans un premier temps, 60 % location. Et évidemment, dans les grands centres comme Montréal et Québec, c'est là qu'on va diriger notre action pour être davantage propriétaires plutôt que locataires.

Le Président (M. Paquet): M. le député de Richelieu.

M. Simard (Richelieu): Je sais qu'à Montréal en particulier — en fait, c'était le cas quand j'y avais des bureaux — le gouvernement est essentiellement locataire à Montréal.

M. Verreault (Richard): Exact.

M. Simard (Richelieu): Il y avait un projet d'une place Québec qui a été mis de côté. Quels sont vos projets quant à la... Parce qu'il ne faut jamais oublier que les citoyens doivent savoir, là, que les coûts de location sont extrêmement élevés. Le gouvernement fédéral est propriétaire de la plupart, lui, de ses immeubles pour une raison très simple: c'est qu'à la longue ça finit par toujours être payant d'être propriétaire, comme tout citoyen le sait pour sa propre maison. Donc, pour Montréal en particulier, quelles sont vos intentions?

Le Président (M. Paquet): M. Verreault.

M. Verreault (Richard): Bien, nos intentions dans la région de Montréal... Effectivement, on est majoritairement locataires dans le centre-ville de Montréal. Donc, notre objectif, évidemment, c'est de devenir davantage propriétaires. Donc, évidemment, on projette dans le futur, je vous dirais dans les cinq prochaines années, être en mesure évidemment de redresser davantage la situation.

M. Simard (Richelieu): Mais aucun projet précis actuellement n'est dans l'air.

M. Verreault (Richard): Il y a un projet.

Le Président (M. Paquet): ...de ce bloc, oui, Mme la ministre.

Mme Vien: Ah! Bien, ça sera suffisant. C'est l'abondance... pour rappeler au député de Richelieu — en page 35 du discours sur le budget — qu'effectivement nous avons, la ministre de la Culture et moi-même, un projet pour la revitalisation de l'édifice Wilder, que vous devez connaître, M. le député de Richelieu, donc qui fera en sorte de terminer ou de boucler la boucle, si vous voulez, de la place des spectacles où la SIQ a été un contributeur important. Alors, le Wilder sera rénové et revisité, et dans lequel il y aura des organismes culturels, bien entendu. Mais, au premier chef, les bureaux de fonctionnaires liés au ministère de la Culture y seront logés, de sorte qu'on pourra rapatrier, si vous voulez, ces fonctionnaires qui sont un petit peu partout, là. Alors, je pense qu'on fait... c'est efficient de faire une chose comme celle-là, de un. Et, de deux, on vient finir de revitaliser ce magnifique espace à Montréal.

Le Président (M. Paquet): Le bloc est terminé... Rapidement, M. le député de Richelieu.

M. Simard (Richelieu): Juste une petite question de précision, là, pour M. Verreault. Les coûts d'aménagement réalisés, dans la question n° 10, vous dites: «Comme nos clients ont le loisir de faire réaliser certains travaux d'aménagement directement par le propriétaire de l'édifice», c'est quoi, la... Tout à l'heure, vous m'avez dit que c'est vous qui le faisiez; là, on me dit que certains clients le font eux-mêmes et que vous ne pouvez pas faire le portrait global. Quelle est la proportion de ministères et organismes locataires qui font eux-mêmes leurs travaux de rénovation?

Le Président (M. Paquet): M. Verreault.

M. Verreault (Richard): Je vous dirais, là-dessus, je n'oserais pas m'avancer parce que je n'ai pas assez en tête la donnée précise. Je pourrais peut-être vous la fournir éventuellement.

M. Simard (Richelieu): Avec le montant.

M. Verreault (Richard): Avec le montant.

M. Simard (Richelieu): Très bien, merci.

Le Président (M. Paquet): Merci beaucoup. Alors, j'inviterais bien sûr... Pour toute information complémentaire que vous voulez faire parvenir, les gens du ministère, Mme la ministre, vous pouvez les faire parvenir au secrétariat de la commission, et ils seront distribués à tous les membres à ce moment-là et partagés avec les membres de la commission.

Adoption des crédits

Alors, de consentement, le temps imparti à l'étude de ces crédits étant réputé écoulé, nous allons maintenant procéder à la mise aux voix du programme 1 du portefeuille Services gouvernementaux. Le programme 1, intitulé Services gouvernementaux, est-il adopté?

M. Simard (Richelieu): Sur division.

Le Président (M. Paquet): Il est donc adopté sur division. L'ensemble des crédits budgétaires du portefeuille Services gouvernementaux pour l'année financière 2010-2011 est-il adopté?

M. Simard (Richelieu): Sur division, M. le Président.

Une voix: Encore?

Le Président (M. Paquet): Il est donc adopté avec enthousiasme, mais sur division, avec autant d'enthousiasme sur la division que sur l'adoption, si je comprends bien. Alors donc, merci beaucoup.

M. Simard (Richelieu): Me permettez-vous, en terminant...

Remarques finales

Le Président (M. Paquet): Rapidement, oui.

M. Simard (Richelieu): ...simplement de remercier tous les gens qui, cet après-midi, étaient ici. Ils étaient nombreux, mais j'imagine qu'il y avait un objectif pour leur présence. Leur dire, en tout cas, que le travail qu'ils font est un travail en général qui est tout à fait impeccable et que nous leur souhaitons beaucoup de succès.

Le Président (M. Paquet): Merci beaucoup, M. le député. Peut-être, Mme la ministre, je ne sais pas si vous vouliez ajouter un...

Mme Vien: Avec plaisir. J'aimerais ça dire un petit mot si vous m'en donnez l'opportunité. Je ne vous retiendrai pas longtemps.

Merci, M. le député de Richelieu, pour vos questions tout à fait à propos. Merci, chers collègues, de votre présence cet après-midi, et à vous, M. le Président. Mais, au premier chef, vous allez me permettre de me tourner, de dire un gros merci à tous ces gens à l'arrière qui m'accompagnent à tous les jours au ministère des Services gouvernementaux. Merci. À la prochaine.

Documents déposés

Le Président (M. Paquet): Merci, Mme la ministre. Alors donc, avant de terminer, je dépose les réponses aux demandes de renseignements généraux et particuliers des deux groupes d'opposition.

La commission ajourne donc ses travaux à demain, vendredi 30 avril, à 9 heures, ici même à la salle Louis-Hippolyte-La Fontaine, pour l'étude des crédits budgétaires du portefeuille Finances. Merci beaucoup.

(Fin de la séance à 17 h 48)