



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des finances publiques**

Le jeudi 30 avril 2009 — Vol. 41 N° 12

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 des affaires sociales	75,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation	25,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture	25,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission de l'éducation	75,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	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 sur Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des finances publiques

Le jeudi 30 avril 2009 — Vol. 41 N° 12

Table des matières

Discussion générale	1
Mission du ministère	1
Centre de services partagés du Québec (CSPQ)	2
Rentabilité	2
Exclusivité de service	3
Programme Appui au passage à la société de l'information	5
Société immobilière du Québec (SIQ)	
Rôle	7
État du parc immobilier	8
Récupération des dépenses de dirigeants remboursées sans pièces justificatives	10
Mise en application du plan stratégique	11
Renouvellement du conseil d'administration	11
Règles de gouvernance	11
Services Québec	
Rôle d'information dans le contexte de la grippe A (H1N1)	12
Diffusion d'information dans le domaine des affaires	14
Bilan du développement du gouvernement en ligne	15
Niveau de participation des ministères et organismes	16
Impact de la concentration des contrats informatiques	17
Mesures d'accompagnement de projets informatiques problématiques	18
État de la situation au Service aérien gouvernemental	18
Adoption des crédits	20
Documents déposés	20

Intervenants

M. Alain Paquet, président
M. Raymond Bernier, président suppléant

Mme Dominique Vien
M. Sylvain Simard
M. Stéphane Billette
M. Emmanuel Dubourg

- * Mme Diane Jean, ministère des Services gouvernementaux
- * M. Richard Verreault, SIQ
- * M. Yves Pépin, Services Québec
- * M. Lucien Tremblay, Service aérien gouvernemental

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Note de l'éditeur: La commission a aussi siégé en matinée, pour l'étude des crédits du Conseil du trésor et des organismes relevant de la ministre responsable de l'Administration gouvernementale. Le compte rendu en est publié dans un fascicule distinct.

Le jeudi 30 avril 2009 — Vol. 41 N° 12

Étude des crédits du ministère des Services gouvernementaux*(Quinze heure dix minutes)*

Le Président (M. Paquet): À l'ordre, s'il vous plaît! Je déclare ouverte la séance de la Commission des finances publiques. Je rappelle bien sûr à toutes les personnes présentes dans la salle de s'assurer d'avoir éteint la sonnerie de leurs téléphones cellulaires pour ne pas perturber nos travaux.

Nous sommes réunis cet après-midi afin de procéder à l'étude des crédits budgétaires du portefeuille Services gouvernementaux pour l'année financière 2009-2010.

Mme la secrétaire, y a-t-il des remplacements?

La Secrétaire: Oui, M. le Président. M. Marcoux (Vaudreuil) remplace M. Carrière (Chapleau) pour cette partie de séance, Mme St-Amand (Trois-Rivières) remplace Mme L'Écuyer (Pontiac) et M. Simard (Richelieu) remplace M. Pelletier (Rimouski).

Le Président (M. Paquet): Merci beaucoup. Alors donc, si vous me donnez le consentement, je proposerais que l'organisation des travaux se fasse comme ça s'est fait jusqu'à maintenant en Commission des finances publiques, par blocs de 20 minutes d'échanges généraux, incluant réponses et questions, en alternant de part et d'autre de la table. Et, comme c'est une période de deux heures, il n'y a pas de remarques préliminaires et le temps sera partagé avec 50 % pour le côté ministériel, et 40 % pour l'opposition officielle, et 10 % pour le deuxième groupe d'opposition. Et, si le temps n'est pas employé par un groupe dans l'opposition, il est réparti au reste de l'opposition.

Il y a consentement?

Une voix: ...

Discussion générale

Le Président (M. Paquet): Merci beaucoup. Alors, sans plus tarder, je souhaite la bienvenue bien sûr à Mme la ministre des Services gouvernementaux, les gens qui l'accompagnent, Mme la sous-ministre, les gens du ministère, du cabinet. Je salue bien sûr les collègues parlementaires. Et, sans plus tarder, je céderais.. je reconnais le député de Richelieu, porte-parole de l'opposition officielle en matière du Conseil du trésor, pour une première intervention.

Mission du ministère

M. Simard (Richelieu): Merci, M. le Président. Moi aussi, saluer la ministre, la nouvelle ministre qui vient défendre ses crédits pour la première fois, qui sont des crédits qui sont... dont elle a hérité. La féliciter pour sa nomination. Saluer évidemment Mme Jean, c'est ça? Des collaborateurs qui accompagnent la ministre, qui sont des serviteurs de l'État pour la plupart qu'on a

connus à une autre époque, et qui continuent à servir l'État de façon tout à fait remarquable. Alors, très heureux de vous voir cet après-midi.

Je vais, M. le Président, et sans trop de formalisme, j'aimerais, si la ministre est d'accord, pendant quatre ou cinq minutes, je ne voudrais pas qu'elle aille au-delà, si elle pouvait nous résumer un peu son portefeuille afin de nous faire un portrait. Parce que, pour les parlementaires — ses liens également avec le Conseil du trésor — pour les parlementaires, ce poste a été un poste à éclipse, Mme la ministre. Vous le savez, il y a eu apparition de ce ministère, enfin, il y a eu... Ce ministère a été directement sous la tutelle de la présidente du Conseil du trésor, et ensuite, voilà, vous êtes maintenant en poste. Alors, quelles sont vos responsabilités? En d'autres mots, définissez-moi les limites de votre royaume?

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Paquet): Merci, M. le député. Alors, je reconnais alors votre majesté... Euh! Votre... Ma collègue et notre collègue...

Mme Vien: Ha, ha, ha!

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

Mme Vien: M. le Président, je suis très contente d'être avec vous aujourd'hui. Je suis un peu émue aussi en même temps parce que c'est un retour en politique, faut-il le rappeler, et un retour qui se fait avec des nouvelles responsabilités. Alors, M. le député me permettra de saluer les gens qui m'accompagnent et de vous les présenter bien évidemment. Alors, bien sûr les gens de mon cabinet. Et, tout de suite à ma gauche, la directrice de cabinet, Mme Hélène Ménard. Ici à ma droite, bien sûr, Mme la sous-ministre et directrice principale de l'information également, j'aurai l'occasion de vous expliquer de quoi il en retourne, de la DPI et de son bureau. Également, tout de suite à côté, on a M. Pierre Roy, de Services Québec et, P.D.G. de la SIC, Société immobilière du Québec, M. Richard Verreault, qui est juste en arrière. Alors, je suis extrêmement heureuse d'être avec vous aujourd'hui. Marie-Ève Doyon bien sûr, Alain Fournier et Pierre Bouillon qui nous accompagnent, du cabinet.

Alors, vous me permettez de prendre à mon tour, si vous voulez, avant d'aller plus avant dans ce qu'est le ministère des Services gouvernementaux, de vous dire que c'est une bonne occasion aujourd'hui, je pense, justement d'en apprendre un petit peu plus sur le ministère, de ce qu'il est, des services qu'il rend également. Et, moi, je formule le souhait très sincèrement que vous en sachiez davantage sur ce ministère, ses missions en fait.

On parle de plusieurs missions: des services aux citoyens, bien sûr, au demeurant; on a des services aux

ministères et aux organismes; on a également un service aérien dont je m'enorgueilliss de vous dire... dont on fêtera le 50e anniversaire en 2010; et bien sûr la Société immobilière du Québec, qui rend des services aux ministères et organismes en ce qui a trait à la location ou à la propriété de bâtiments à la grandeur du Québec, pour bien sûr loger les gens qui travaillent pour l'État.

Alors, je suis une jeune ministre, le député l'a dit. Il a raison de le dire. Il a raison de le souligner. Et je puis vous dire que, depuis les quatre derniers mois, je parcours beaucoup de documentation. Je lis énormément. Et je pense que nous avons là un ministère qui est fascinant, nous avons un ministère qui est fascinant et, moi, ce que je peux vous dire, c'est que ma vision de ce que je veux donner comme impulsion à ce ministère-là, c'est vraiment de poursuivre ce qui a été commencé depuis les quelque trois ou quatre dernières années, c'est-à-dire de poursuivre, bien sûr, propulser encore plus loin le développement de cette relation conviviale qu'on veut établir entre l'État et le citoyen, et, bien sûr, de poursuivre cette collaboration qui existe maintenant de plus en plus et de plus en plus probante également entre les ministères et organismes, et le mien, mon ministère, de ça, parce qu'on y rend des services intéressants, des services administratifs.

Alors, j'ai fait un tour très, très, très rapide, donc, juste pour préciser davantage, de façon plus pointue, ce que nous faisons au ministère des Services gouvernementaux. Alors, c'est un ministère qui a été créé en 2005 et, dans sa foulée, bien sûr, Services Québec voyait le jour. Services Québec, finalement, c'est cette intégration des bureaux de Communication-Québec, que vous connaissez sans aucun doute, et qui rend, bien sûr, au premier chef des services aux citoyens, mais aussi des services aux entreprises. C'est un guichet unique. C'est la porte d'entrée pour le citoyen qui veut établir une relation avec l'État.

Nous avons, bien sûr, le Service aérien gouvernemental qui, je le disais il y a quelques instants, fêtera son cinquantième anniversaire. Ce n'est pas rien. J'espère avoir l'occasion de vous en dire beaucoup sur le Service aérien gouvernemental au cours de ces minutes que nous passerons ensemble.

Nous avons, bien sûr aussi, le Centre de services partagés du Québec. M. le député de Richelieu connaît cette organisation-là. C'est finalement le lieu, l'endroit où les ministères, les organismes vont pour aller chercher les biens, les services dont ils ont besoin pour rendre leur mission. Alors, c'est comme un gros magasin, si vous voulez, si je veux simplifier la chose, c'est comme un gros magasin avec des regroupements d'achats où les ministères et organismes peuvent venir chez nous et venir chercher les services, les biens dont ils ont besoin.

Et bien sûr, bien évidemment, depuis 25 ans cette année, la Société immobilière du Québec, qui a la mission de loger les fonctionnaires, les gens qui travaillent pour l'État. Donc, c'est sa principale mission.

Alors voilà, M. le Président, brossé à grands traits, là, ce qu'est le ministère des Services gouvernementaux, un ministère, là, qui est relativement jeune.

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

Centre de services partagés du Québec (CSPQ)

M. Simard (Richelieu): Je veux remercier tout de suite la ministre, qui a tracé à grands traits l'essentiel de ce qu'est la mission des organismes dont elle a la responsabilité. Je veux dire aussi qu'il y a un statut pour ces organismes-là. Le services partagés Québec, ça existait avant. Ça s'appelait, Mme Jean?

Mme Jean (Diane): Fonds des services gouvernementaux.

M. Simard (Richelieu): Fonds des services gouvernementaux. Et on a donné... Il y a une loi qui encadre maintenant et qui a créé ça comme une unité autonome de service?

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

M. Simard (Richelieu): Excusez, M. le Président.

Le Président (M. Paquet): Oui, juste pour... Je permettrais à Mme la sous-ministre... Vous pouvez vous identifier. Il y a consentement, si je comprends bien, pour que vous puissiez répondre à la question. Alors, Mme la sous-ministre?

Mme Jean (Diane): Diane Jean. Je suis sous-ministre des Services gouvernementaux et P.D.G. du Centre de services partagés.

En effet, le Centre de services partagés a été créé avec une loi spécifique s'inspirant des agences et des unités autonomes de service. C'est un organisme extrabudgétaire qui a un conseil d'administration, qui fait partie du portefeuille des Services gouvernementaux pour rendre les services administratifs à l'ensemble de la communauté gouvernementale et offrir également ses services aux réseaux puis aux municipalités.

Rentabilité

M. Simard (Richelieu): Mme la ministre, est-ce que c'est rentable le services partagés Québec?

● (15 h 20) ●

Mme Vien: Le Centre de services partagés du Québec, il faut dire que c'est une organisation qui est encore assez jeune et c'est un organisme qui permet des économies très intéressantes. Ça, il faut le camper, il faut le dire dès maintenant. Actuellement, pour 2008-2009, M. le député, ce que je peux vous dire, en tout cas, selon les données, les chiffres que, moi, j'ai actuellement, en fait, les prévisions que nous avons, les données que nous avons en fait sur 2008-2009, moi, je suis très, très confiante que nous atteindrons, que nous atteindrons l'équilibre. Alors, je pense que c'est une bonne nouvelle.

Il faut dire que, dans les deux premières années du Centre de services partagés, il y a eu effectivement des déficits qui ont été enregistrés. Mme la sous-ministre pourra me corriger, si j'erre, mais je ne pense pas d'errer beaucoup. Effectivement, il y a eu deux années donc où on a observé des déficits au Centre de services partagés, vous rassurant immédiatement en vous disant que ces déficits-là étaient anticipés ou étaient... en fait, oui, c'est

ça, provisionnés, prévus, si vous voulez, d'une certaine façon compte tenu de la jeunesse de l'organisation. Alors, maintenant, ce que, moi, je peux vous dire, là, évidemment, nous sommes en train de faire les vérifications d'usage des états financiers. Mais, selon les informations que nous avons jusqu'à maintenant, il est permis de croire et de penser que nous pourrions atteindre l'équilibre budgétaire en fait dans nos états financiers de 2008-2009.

Exclusivité de service

M. Simard (Richelieu): Je vais poser un certain nombre de questions, M. le Président, à la ministre, qui n'iront pas très, très loin. Mais je veux quand même l'assurer, hein, soyons très sérieux, que les sujets que je vais aborder, même si on n'a pas le temps d'aller très, très loin aujourd'hui, sont des sujets auxquels je tiens et sur lesquels nous allons revenir parce qu'il y a... Je vous les donne d'ailleurs, je suis très, très transparent là-dessus.

Un sujet qui va occuper beaucoup de temps au cours, je dirais, de l'année et des prochaines années, c'est toute la question des contrats informatiques. Et vos responsabilités vous amènent à vous pencher, en partie en tout cas, sur cette question, vous avez les organismes qui y sont mêlés. Je sais que... nous savons... le député de Vaudreuil et moi savons très bien que la Commission de l'administration publique est intéressée à ce sujet, que le Vérificateur général est intéressé à ce sujet. Et je vais vous poser des questions sans aucune arrière-pensée autre que de tenter d'améliorer une situation et de voir ce qu'elle est réellement.

Je dirais aussi que la CARRA, qui est un organisme qui ne dépend pas de vous, a eu des dépassements informatiques qui m'inquiètent, et ça, ça fait partie de mes préoccupations et, également, tous les dossiers informatiques à la CSST, les dépassements dans les grands dossiers informatiques, dans l'informatisation en général, les grands programmes comme SAGIR. J'ai beaucoup de sujets, je vous poserai les questions plus spécifiques tout à l'heure, mais beaucoup de sujets d'inquiétude quant à la fourniture d'équipements informatiques, à l'informatisation, aux programmes, à tout ce qui touche les technologies de l'information au gouvernement et les coûts.

Ce n'est pas un sujet nouveau, votre sous-ministre le sait plus que personne. Nous y avons toujours travaillé. Nous avons tenté par toutes sortes de moyens de nous assurer de moderniser l'État. Il y a encore d'énormes difficultés, des coûts qui n'avaient pas été estimés et qui maintenant apparaissent. Alors, c'est une préoccupation, je crois, de l'ensemble des parlementaires, et nous aurons l'occasion d'en reparler.

Vous avez aussi sous votre responsabilité la SIQ. Tout à l'heure, peut-être qu'on demandera au président de nous joindre. Le Vérificateur général avait fait un rapport, il y a moins de deux ans, qui était... je n'oserais même pas le qualifier tellement il était dur. Ça a occasionné des départs, mais est-ce que ça a occasionné les changements qui étaient souhaités par le Vérificateur général? C'est ce que nous allons tenter de savoir. Et je pense que c'est tout à fait normal, après une période comme celle-là, de nous assurer que des recommandations du Vérificateur général ont été suivies, et qu'on ne se retrouve pas dans la situation où on était.

J'ai eu l'ingrate tâche, pendant des années, de poser des questions sur la SIQ. Et j'ai eu l'ingrate situation de me faire dire que tout allait bien, Madame la Marquise, et qu'il n'y avait aucun problème jusqu'à ce que le Vérificateur général nous rende un rapport évidemment très éclairant sur tous les problèmes que connaissait la SIQ. Donc, c'est un sujet qui m'intéresse beaucoup. Nous allons évidemment aborder d'autres sujets.

Mais, tout d'abord vous dire... vous demander, concernant Services partagés Québec, si — vous n'êtes pas encore arrivés à l'équilibre financier, ce qui est quand même un peu étonnant — si les ministères et organismes ont toujours la possibilité de requérir leurs services ailleurs qu'à Services partagés. Quels sont les domaines où vous maintenez une exclusivité de service, quels sont les domaines où vous êtes en compétition avec le privé? Je pense que ce serait intéressant de voir quelle est l'évolution dans ce domaine.

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

Mme Vien: Oui. Alors, concernant le Centre de services partagés, c'est là-dessus que portait votre question, M. le député de Richelieu, à savoir l'adhésion des ministères et organismes, c'est bien ça, le Centre de services partagés? Alors, oui, effectivement...

M. Simard (Richelieu): Juste pour préciser, là, savoir quelle est la situation exactement à ce moment-ci. Est-ce que les ministères et organismes...

Mme Vien: Oui, d'accord.

M. Simard (Richelieu): ...ont une obligation, dans certains secteurs, de recourir à vos services ou est-ce que la liberté est complète sur tous les sujets... dans tous les domaines? Quelle est votre situation? Êtes-vous un monopole ou en situation de concurrence?

Mme Vien: C'est une excellente question et ça va venir camper encore davantage ce qu'est le Centre de services partagés du Québec. Je dois vous dire, M. le Président, que tous les ministères et organismes dont les crédits de fonctionnement sont votés à l'Assemblée nationale doivent utiliser les regroupements d'achats de biens et de services offerts au Centre de services partagés. De mémoire de femme là, je pense qu'on a à peu près 85 regroupements d'achats actuellement au Centre de services partagés.

Et nous sommes dans... J'ai bien regardé le CSPQ, son évolution actuellement, bon, comment ça fonctionne. Nous sommes actuellement dans une situation, dans une mouvance encore de volontariat, et je pense que nous n'avons pas encore fait le plein, justement, de ces ministères et organismes qui pourraient venir chez nous, au CSPQ, pour les domaines effectivement où ils ne sont pas tenus de le faire nécessairement. Alors, ça, c'est la situation actuellement en ce qui a trait à l'adhésion, si vous voulez, des ministères et des organismes qui font affaire ou pas à ce Centre de services partagés du Québec. Alors, ce qui...

Il faut dire aussi que le Centre de services partagés, je l'ai dit, je le redis, je le redis encore, puis je vais

le dire quand même à quelques reprises, là, c'est que c'est une jeune organisation. Et je pense qu'il nous appartient aussi de faire des représentations auprès des collègues pour d'abord faire connaître le Centre de services partagés, ce qu'il est, ce qu'il offre, etc., justement pour des domaines où les gens ne sont pas nécessairement obligés de venir chez nous. Alors, il y a des démarches à faire. Donc, si effectivement on est dans une logique de volontariat, nous sommes aussi dans une logique où, nous, comme partenaires, on doit faire des pas dans ce sens-là.

Ceci étant dit, M. le Président, c'est quand même relativement jeune, je l'ai dit tantôt, puis encore... Il faut le dire, là, je l'ai mentionné très rapidement tout à l'heure, mais le Centre de services partagés du Québec, là, ça occasionne des économies importantes, là, pour les gens qui font affaire chez nous. Et, quand je dis «les ministères, les organismes», là, M. le député, c'est une partie de la clientèle que nous avons.

Mais, faut-il le rappeler, c'est que nous sommes capables et nous sommes en mesure d'accueillir aussi d'autres clientèles, dont par exemple la ville de Montréal, sauf erreur, alors des regroupements également dans le monde municipal qui viennent chercher chez nous des biens qui sont essentiels pour eux.

Pourquoi? Parce qu'on a réussi justement à créer ce volume qui est important, un volume qui permet des escomptes qui, en bout de piste, permet des économies pour les clients. À titre d'information, M. le député, là... M. le Président, en 2006-2007, le Centre de services partagés là a occasionné des économies de 117 millions de dollars, en 2007-2008, c'est 139 millions de dollars et, pour l'année qui vient de se terminer, on est dans l'ordre de 144 millions de dollars. Ça monte toujours, tout le temps.

Alors, c'est... je pense qu'on a devant nous, on a sur notre tableau de bord un avenir qui est assez prometteur pour le Centre de services partagés du Québec relativement jeune, avec des économies d'échelle et des économies sur lesquelles peuvent compter les ministères et les organismes pour réinvestir dans leurs missions, parce qu'au fond c'est ça. Puis c'est qui est au bout de la piste? Bien, c'est le citoyen qui reçoit ces services-là. Alors, je pense qu'on est... C'est très encourageant, c'est très intéressant.

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

● (15 h 30) ●

M. Simard (Richelieu): Oui, je suis tout à fait d'accord avec la ministre, je vais vous le dire. L'organisation est peut-être jeune parce que c'est une structure nouvelle, mais c'est une organisation qui existait, là. La volonté de regrouper les services fournis aux ministères et organismes, le député de Montmorency connaît bien sa structure, c'est... maintenant il y a une nouvelle structure, ça ne change pas grand-chose. Mais, moi, je me joins à la ministre, je voudrais lui venir en aide.

Effectivement, il devrait y avoir beaucoup plus d'organismes et de ministères qui fassent, qui utilisent les services, et il devrait y avoir... même au niveau municipal, il y a déjà certaines municipalités qui font affaire avec Services partagés et, à mon avis, l'ère du volontariat dans ce domaine devrait commencer à se terminer.

Je le dirai pour Services Québec tout à l'heure, mais pour Services partagés, je crois que vous avez des services de qualité, vous avez des équipements à la fine pointe, vraiment une structure organisationnelle qui est solide, vous produisez, et les économies que vous avez évoquées tout à l'heure existent. Évidemment, c'est l'effet de volume. Quand on arrive avec des quantités que vous traitez, vous arrivez à des achats et à des produits évidemment qui sont extrêmement intéressants en termes de prix pour les ministères et organismes.

Alors, moi, je pense que vous êtes rendus à une époque où vous devriez commencer à songer sérieusement à devenir moins volontaristes. Et je pense qu'à ce sujet l'avenir maintenant est peut-être à occuper le secteur de façon beaucoup plus... en tout cas, dans des secteurs assez précis, là, il n'y a aucune raison dans certains cas qu'on n'utilise pas vos services. Je vous le dis bien franchement.

Le Président (M. Paquet): Alors, ça conclut pratiquement ce bloc-ci. Mme la ministre, rapidement, peut-être? Oui, excusez, pour ajouter des choses?

Mme Vien: Non, ça va, merci. J'aurai l'occasion de revenir au député de Richelieu. Je trouve son commentaire intéressant puis j'aimerais lui revenir tantôt s'il est d'accord, bien évidemment.

Le Président (M. Paquet): D'accord. Ou à moins... M. le député... vous voulez... Mme la ministre, ça va?

Mme Vien: Non, non, je reviendrai tout à l'heure.

Le Président (M. Paquet): Ça va? Oui, bien, vous pouvez peut-être prendre une minute tout de suite sur le temps de l'opposition. Oui, Mme la ministre.

Mme Vien: Oui? Ah bon, d'accord. Alors, écoutez, c'est une réflexion, là. Je pense qu'il va falloir réfléchir comme il faut puis intelligemment, dans le calme puis pas dans la précipitation. Je pense qu'il y a effectivement une réflexion qui devra s'enclencher. On a discuté de tout ça. Mais, ceci étant dit, on a quand même, là, pas mal de ministères et organismes qui viennent à la maison, là, pour acheter leurs biens et services. De toute façon, ils n'ont pas le choix, il faut qu'ils viennent. Alors, sauf pour des achats de moins de 25 000 \$, au-delà de ça, là, ils viennent chez nous automatiquement. C'est dans le domaine des services, là, où là il y a plus, en fait, de liberté, de choix et d'action à ce niveau-là. C'est la précision que je voulais apporter au député de Richelieu et lui dire qu'effectivement on est en train de réfléchir à tout ça, mais qu'il y a déjà beaucoup de ministères et organismes qui viennent chez nous de par la loi, de toute façon.

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

M. Bernier: On va commencer avec M. le député de Huntingdon.

Le Président (M. Paquet): Huntingdon? Ah, excusez-moi, on m'avait avisé tout à l'heure que c'était Montmorency. Alors donc, ça me fait plaisir de reconnaître M. le député de Huntingdon.

Programme Appui au passage à la société de l'information

M. Billette: La jeunesse avant la sagesse. Mme la ministre, bienvenue, les parlementaires également, M. le Président. Je veux dire que, moi aussi, je vais suivre les paroles, je pense, du député de Richelieu, c'est vraiment un service qu'on découvre aujourd'hui, un royaume, comme vous l'avez si bien dit, avec Mme la marquise, donc, on se croirait en pleine royauté cet après-midi. Mme la ministre, un programme important sur lequel je veux revenir, sur lequel je veux vous entendre parler, c'est l'Appui au passage de la société de l'information.

Pour ce, je crois que c'est important de faire un certain recul, on est dans un monde qui évolue très, très, très rapidement. On n'a qu'à se rappeler, peut-être, voilà 20, 30 ans, c'est un temps que je peux me souvenir heureusement, je me souviens, chez nous, que, provenant d'un milieu rural tout comme vous où on avait encore les téléphones où on était trois personnes sur la même ligne, la voisine aimait ça écouter nos conversations, vous vous souvenez, puis on remonte, ça ne fait pas si longtemps que ça. On avait des fax, la première fois que le fax est arrivé, les gens se posaient la question: Comment qu'un papier peut passer par la ligne téléphonique?

C'est toutes des choses, je vais vous dire, on ne parle pas de voilà 50, voilà 100 ans, là, on parle de voilà 20 ans. Le premier ordinateur qui est arrivé chez nous, que tout le monde a vu arriver, c'est une grosse boîte de plastique blanche, tout le monde se demandait comment l'allumer pour commencer et comment ça fonctionnait, avec le DOS et tout. C'était souvent un cadeau, un bon et un mauvais cadeau dans les deux sens du jeu à ce moment-là.

Maintenant, on est rendu au point qu'on peut même gérer notre compte bancaire, ce qui aurait été impensable voilà peut-être 10 ans. Maintenant, nos transactions, plus personne ne se rend au bureau de poste ou à l'institution financière pour le paiement de ses comptes; c'est maintenant fait de la maison par la ligne téléphonique. Même une télécommande de télévision, c'était quelque chose d'impensable voilà 20, 30 ans, à ce moment-là. Donc, on peut voir, puis des exemples comme ça, il y en a beaucoup. On n'a qu'à regarder dans nos travaux au bureau, à domicile, c'est des endroits, je pense, que la technologie a tellement évolué rapidement que c'est à en perdre son latin.

Maintenant, on est rendu en 2009, on doit faire face maintenant à une technologie, on parle maintenant des ordinateurs. Lorsqu'on a une panne d'Internet, je vais vous dire, c'est rendu pire qu'une panne d'électricité, maintenant. C'est un drame, on l'a vécu et on le vit chacun chez nous. Lorsqu'il n'y a pas d'Internet, on appelle le fournisseur immédiatement, il faut que ce soit réparé dans les secondes qui suivent. Donc, c'est rendu vraiment essentiel à notre vie, maintenant on fonctionne avec des télé portables, on a... plusieurs gens en ont, communément appelés des BlackBerry.

Donc, on voit que ça évolue, et on est rendu à un point, je pense, que ça a évolué tellement rapidement qu'il y a beaucoup de gens qui ont eu de la difficulté à suivre la parade, à ce moment-là. La réalité des gens qui ont eu de la difficulté à s'adapter à ces nouvelles technologies là, dû à la vitesse d'implantation ou d'arrivée de ces dernières, ça a été une résistance au changement de ces nouvelles technologies là. Les gens qui ont eu un ordinateur, je donnais l'exemple tantôt, un ordinateur qui est arrivé chez nous, la première question qu'on se dit: Qu'est-ce qu'on fait? Puis, souvent le réflexe, lorsqu'on a une résistance au changement d'une nouvelle technologie, on a souvent le réflexe de se dire: Ça fonctionne bien comme ça fonctionne actuellement, donc pourquoi embarquer dans ce nouvel... travailler avec ce nouvel outil là? Veux veux pas, on n'a pas le choix, la technologie nous rattrape, on vient qu'on n'a pas le choix, à ce moment-là. On est quand même, on va retomber au niveau de l'information, il y a plusieurs endroits qui n'ont pas haute vitesse encore. Il y a des programmes qui sont mis en branle.

Donc, on peut voir que la technologie va beaucoup plus rapidement que le développement de l'infrastructure pour accueillir ces technologies-là. Il y a des gens également qui se sentent insécures face à ces nouvelles technologies là. Faire des transactions bancaires, donner notre numéro de carte de crédit, notre numéro de carte de débit, aller jouer dans notre compte bancaire, par voie téléphonique ou par voie de câble, je vais dire, c'est quelque chose d'impossible pour les gens. Donc, la prudence, c'est souvent... fait foi, à ce moment-là, de la résistance des gens au changement.

Votre ministère, on va l'appeler un ministère et non le royaume, comme je l'ai dit en préambule, a mis un programme, je pense, qui est très important, pour actualiser, je crois, les gens ou les mentalités des gens aux nouvelles technologies. C'est un programme qui s'appuie... qui s'appelle l'Appui au passage à la société de l'information, qui permet à tous les citoyens, les citoyennes du Québec, peu importe leur statut, leur âge, leurs revenus financiers, d'avoir... de développer des connaissances, des liens avec l'information... avec l'informatique et toutes les technologies qui s'y rattachent. À une époque où Internet maintenant, comme j'ai dit, prend beaucoup de place dans nos vies, le développement du gouvernement en ligne est incontournable également. Donc, pour avoir le développement du gouvernement en ligne, je pense, c'est important d'avoir des gens qui connaissent la technologie pour pouvoir avoir accès à ces différents services là.

Mme la ministre, j'aimerais savoir en quoi le programme Appui au passage à la société de l'information vient-il appuyer la volonté du gouvernement du Québec de développer l'offre des services en ligne pour les citoyens?

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

Mme Vien: C'est une excellente question, puis c'est un excellent programme. Et vous avez raison, M. le député, de dire... Je m'excuse, M. le Président, j'ai tout le temps tendance à parler directement. Je sens ça convivial, je trouve ça intéressant, ça permet des bons échanges. Vous avez raison, votre préambule est tout à... est tellement vrai

et reflète tellement la réalité d'aujourd'hui que, me semble-t-il, je n'ai plus grand chose à ajouter.

Mais quand même j'en ajouterai quand même, si vous permettez, pour vous dire ceci: Le citoyen, là, il est rendu là, lui. Le citoyen en général, là, il est rendu là, il est sur la toile et il ne veut pas qu'on revienne en arrière. On est au XXI^e siècle, on est dans une vie qui est trépidante, et l'informatique, l'Internet, l'ordinateur font en sorte finalement qu'on est dans une dynamique très particulière.

Cependant, M. le Président, il est très... il est triste de constater aujourd'hui qu'il y a des personnes qui ne sont pas en mesure d'avoir accès à cette technologie-là et qui n'ont pas accès non plus même à la machine qu'est l'ordinateur, parce qu'ils n'ont pas les connaissances... ils n'ont pas les connaissances pour aller sur la toile, ils n'ont pas nécessairement non plus les connaissances pour pouvoir avoir accès à cet ordinateur-là, ni les compétences et ni les habiletés.

● (15 h 40) ●

Je suis allée faire des annonces, moi, de l'APSI, on va l'appeler comme ça, là, du programme Appui au passage de la société de l'information, et, je vais vous dire, je suis allée chez le député de Montmagny-L'Islet, et je suis allée la semaine dernière, vendredi dernier, dans la région de Trois-Rivières, dans la circonscription de Trois-Rivières, et j'ai été étonnée d'apprendre des choses là, franchement, qui m'ont bouleversée, qui m'ont renversée même. Saviez-vous qu'il y a des gens qui ne sont pas à l'aise, même capables d'opérer un clavier aujourd'hui, en 2009, là? En 2009. Alors, c'est vous dire à quel point, là, que ça peut être à géométrie variable, cette connaissance qu'ont les gens de l'Internet, de l'informatique et même de la machine finalement qui opère ces éléments-là.

Alors, on a décidé de lancer, en 2008, un programme qui s'appelle donc Appui au passage à la société de l'information, qui vient justement, qui vient justement nous permettre, à nous, d'offrir à ces gens-là, par le biais des organismes communautaires, des OSBL, donc plus souvent qu'autrement des organismes communautaires du milieu, de venir en appui, par différents projets, par différentes solutions qu'ils ont développées, à justement venir appuyer et soutenir ces personnes qui n'ont pas ces habiletés qu'on pense que tout le monde a mais qui n'est pas le cas. C'est en quelque sorte, l'APSI, là, un programme d'alphabétisation numérique. Alors, quand on dit ça, là, tout le monde comprend bien de quoi on parle. De l'alphabétisation numérique, là, c'est que les gens sont à l'abécédaire, là, de ce que c'est que l'informatique.

Vous savez, M. le Président, là, on ne peut pas parler des deux côtés de la bouche en même temps. On ne peut pas vouloir développer Internet à la grandeur du Québec, on ne peut pas vouloir développer le gouvernement en ligne si, encore aujourd'hui, nous avons des personnes qui ne sont pas capables d'avoir accès à ces outils-là. Alors, la très grande majorité effectivement y ont accès, savent s'en servir, sont capables d'opérer ces machines-là bien sûr parce qu'ils l'ont à la maison, mais il y a une clientèle, une clientèle souvent plus fragilisée, qui n'est pas en mesure d'avoir accès à ces outils-là, et, nous, on a décidé que tout le monde doit avoir accès à ces outils-là parce que c'est important.

On peut penser à la personne âgée: ça va l'aider à sortir de son isolement, par exemple, que d'avoir accès à la toile; ça va lui permettre aussi de pouvoir communiquer. Ça a l'air bête, ça a l'air simple de dire ça, mais, dans la vie de ces gens-là, là, ça change, là, ça vient révolutionner leur vie. On a des personnes âgées qui sont aujourd'hui capables de communiquer avec leurs petits-enfants, ça fait la différence, là. Les personnes handicapées aussi qui ne sont pas en mesure d'avoir accès à la toile parce qu'on peut comprendre qu'il y a des écueils, il y a des obstacles. Alors, on a des organisations dans le milieu qui ont développé des façons de faire, des solutions, et à travers eux, nous, on permet justement d'abord une démocratisation, c'est vraiment ça, une démocratisation de l'accès à la toile, de l'accès à Internet, entre autres choses, bien évidemment.

Alors donc, nous passons par des organismes sans but lucratif. Pourquoi aussi passons-nous par des organisations sans but lucratif? Écoutez, moi, je viens du monde communautaire, vous savez tous que j'ai été journaliste dans une autre vie, et je l'ai fait 10 ans dans le monde communautaire, et on a tous, tout un chacun, là, une connaissance très fine des organismes communautaires comme étant des organisations proches de leurs gens, proches de leur monde, ancrés dans le terroir, dans le territoire, et qui connaissent bien les besoins de leurs clientèles. Alors, on a pensé que c'était une bonne idée — moi, je suis tout à fait contente de ça — de confier ce mandat de supporter et d'appuyer ces clientèles dans des développements des compétences.

Et parlons-en, de compétences, justement, M. le Président, parce que l'APSI permet aussi... Puis ça, c'est important de le rappeler, on est dans un contexte économique qui est difficile. D'avoir accès à la toile et d'être capable de s'en servir, ça augmente aussi l'employabilité des gens qui sont capables de compter sur ces habiletés-là.

Écoutez, la période d'inscription, M. le député, elle s'est terminée... pour l'année 2008-2009, ça s'est terminé au 30 septembre dernier, il y a eu quand même 154 projets qui ont été soumis au ministère pour recevoir des sous, et ça, ça se décline, là, dans trois volets — volets 1, 2, 3 bien sûr: volet 1, c'est donc pour soutenir des initiatives en appui au développement du gouvernement en ligne; volet 2, c'est pour — vous me corrigerez, Mme la sous-ministre, si des fois je mélange, mais je ne pense pas de beaucoup — volet 2, c'est pour des organisations, soutenir la mission des organisations qui déjà sont engagées, de par leur mission, dans le soutien au développement des nouvelles technologies, et, en troisième lieu, nous avons des organisations communautaires... sans but lucratif, pardon, ou encore des établissements de recherche qui étudient, entre autres choses, les impacts socioéconomiques des nouvelles technologies sur certaines clientèles. Je pense, entre autres, sur les clientèles âgées. Alors, ça, c'est excessivement important et intéressant.

Écoutez, nous avons accepté 48 dossiers répartis, si ma mémoire est bonne, dans 13 régions du Québec, pour un montant d'un peu plus de... ou un peu moins de 8 millions de dollars. Dans le premier volet, l'aide maximum pouvait aller jusqu'à 50 000 \$; volet 2, 200 000 \$ et volet 3, 500 000 \$. Écoutez, je pense qu'on peut être fiers de ce programme-là. En tout cas, nous,

les échos que nous en avons du terrain, franchement, là, c'est très, très, très positif.

Comme je vous dis, je suis allée faire l'annonce de deux projets: Trois-Rivières et... Et c'était de voir le — comment je dirais? — les yeux de ces gens-là, des gens, là, je vous le dis, là, qui ont de la difficulté à écrire, qui ont de la difficulté à lire, puis qui ont l'ambition, comme tout le monde, de pouvoir avoir accès à l'Internet. C'était quelque chose. J'avais de mon cabinet qui m'accompagnaient, et on a été saisis, honnêtement, on a été saisis et, je ne vous le cache pas, saisis. Et, quand on me dit: Vous savez, madame, il y a des gens, là, qui ont même de la difficulté à opérer un clavier, on part souvent, là, de très, très loin. On ne s'imagine pas aujourd'hui qu'il y a des gens qui ont encore de la difficulté à avoir ces connaissances-là. Alors, nous, on est là pour les épauler, les supporter, les appuyer dans ces démarches-là par le prisme des organismes sans but lucratif, qui justement développent des projets fantastiques, sensationnels.

Écoutez, à Trois-Rivières, là, on va développer des services dans des HLM, des habitations à logement modique. Alors, voyez-vous la proximité que ça génère, là? Ça, c'est des gens du milieu qui ont pensé à ça. Ils ont dit: Ces gens-là n'ont peut-être pas beaucoup de sous, n'ont peut-être pas de facilité pour se déplacer, on va aller directement dans les HLM. Puis je pense qu'il y a sept HLM, ou quelque chose comme, de Trois-Rivières. Et ils sont en réseau dans quatre municipalités au Québec: Bas-Saint-Laurent, Québec, Trois-Rivières et Montréal, Mauricie. Écoutez, là, c'est un réseau qui s'est développé autour d'un projet commun. Ils ont déposé une demande. Évidemment, ils ont été acceptés. Et c'est de voir, là, les yeux qui pétillent de ces gens-là qui ont hâte que les ateliers débutent, commencent dans leurs propres milieux, dans leurs propres bâtiments où ils résident. C'est fantastique.

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

M. Billette: Je crois que la ministre a très bien répondu. J'avais d'autres questions, mais je pense qu'elle a fait le tour tellement complet. Je veux l'en remercier, car, dans ma communauté également, on a, dans mon comté, on a un organisme qui fait exactement ce travail-là. C'est un service de proximité. C'est ce que vous avez parlé, vous avez reconnu des organismes locaux communautaires qui offrent ce service-là. Puis je vais vous dire: C'est un service qui est souvent... qui est à être connu. C'est un nouveau service, et je vous félicite, je pense que c'est un très beau geste de la part de votre ministère que vous avez posé pour, je pense, inculquer des nouvelles valeurs ou nouvelles technologies aux gens.

Je céderais le reste du temps à mon collègue de Montmorency.

Le Président (M. Paquet): Alors, merci, M. le député. Alors, je reconnais M. le député de Montmorency et président du comité de la culture.

Société immobilière du Québec (SIQ)

Rôle

M. Bernier: Merci, M. le Président. Donc, je veux saluer les collègues, je veux saluer M. le député de

Richelieu, saluer Mme la ministre — bienvenue, on est très heureux que vous soyez parmi cet après-midi — saluer également les gens qui vous accompagnent. J'ai la chance d'en connaître quelques-uns, donc ça me fait plaisir de vous revoir. Et c'est surtout un ministère qui est fort intéressant pour la population, parce qu'effectivement il y a beaucoup de services que la population peut voir, peut toucher somme toute par rapport aux activités de votre ministère.

● (15 h 50) ●

Tout à l'heure, le député de Richelieu vous a demandé de faire une présentation de vos organismes qui composent votre ministère, ce que vous avez très bien fait. Et il y a également, dans cette nomenclature, une organisation qui est fort importante, c'est la Société immobilière du Québec. On a eu la chance ce matin de recevoir et d'entendre la ministre responsable, présidente du Conseil du trésor, sur les infrastructures, et elle nous mentionnait également toute l'importance des équipements, des locaux, des bâtisses du gouvernement du Québec. Donc, tout à l'heure, on l'a mentionné, il y a eu à un moment donné un rapport du Vérificateur général sur cette organisation, un rapport fort important, et j'aurai l'occasion d'en discuter. J'imagine que tout à l'heure mon collègue va prendre la relève sur le sujet.

Et, la Société immobilière du Québec, je crois qu'il serait intéressant dans un premier temps de nous présenter cet organisme, l'impact, la grandeur, les équipements qu'elle gère et également ce qui serait intéressant de connaître, les mesures qui ont été prises suite au rapport du Vérificateur général. Il y a également, dans le cadre des programmes d'infrastructures, une planification qui doit être faite, parce que, quand on parle d'infrastructures, bien sûr, vos équipements en font partie, il y a sûrement un programme qui est déjà arrêté à savoir de rénovation ou de construction. Quels en sont-ils? Donc, somme toute, au fur et à mesure, on aura l'occasion d'échanger sur votre organisme, Mme la ministre, mais j'aimerais qu'on puisse discuter un peu plus en profondeur de la Société immobilière du Québec.

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

Mme Vien: Oui. Bien, je remarque que M. le député — à mon tour de vous saluer, cher collègue — que vous avez quand même plusieurs questions et sous-questions, je ne sais pas si... moi, je ne suis pas le temps, là, je ne sais pas si j'aurai le temps de répondre à tout ça, mais je comprends que vous vouliez que je brosse d'abord et avant tout...

M. Bernier: Juste un tableau...

Mme Vien: ...un portrait...

M. Bernier: ...c'est ça.

Le Président (M. Paquet): ...trois minutes.

Mme Vien: ...O.K. D'accord. Alors, écoutez, la SIQ, je pense que c'est une fierté québécoise, hein, quand même. Cette année, on fête 25 ans à la SIQ d'expertise, là, peu banale en ce qui a trait à la gestion, à

l'exploitation aussi immobilière et vous dire aussi que tout ministère et organisme qui est établi par décret du gouvernement, là, doit faire affaire avec la Société immobilière du Québec. Alors, ça, c'est important de la camper aussi et de le dire, et ce que fait la SIQ finalement, c'est que, quand elle reçoit une demande d'un ministère pour loger ses employés ou encore pour construire un bâtiment, bien, le ministère en question bien sûr va préparer le projet en collaboration avec la Société immobilière du Québec. Et par la suite, bien évidemment, avant que ça prenne son envol, jusqu'à la livraison, soit des locaux ou soit du bâtiment, bien, vous savez il y a toute une filière à travers laquelle il faut passer, là: autorisation, Trésor, etc.

Mais laissez-moi vous parler quand même de la SIQ, puis je vous présente M. Richard Verreault, qui aura l'occasion, si je vous laisse du temps, là, pour répondre peut-être aux questions un petit peu plus techniques.

Donc, Société immobilière du Québec qui existe depuis 1984. Il y a 60 000 employés de l'État actuellement qui oeuvrent dans 114 ministères et organismes qui bénéficient des services de la Société immobilière du Québec, je le disais tantôt, une expertise qui est reconnue, gagne des prix aller-retour, là, à la Société immobilière du Québec — il y en a tellement — pour son caractère, sa préoccupation environnementale, et donc on fait dans la gestion bien sûr et l'exploitation immobilière.

C'est 3 millions de mètres carrés d'espace actuellement qui est exploité par la SIQ. Je pense, M. Verreault, c'est 60 % en propriété et 40 % grosso modo en location. Il y a 1,9 milliard d'actif à la SIQ, alors c'est énorme, plus 600 millions de chiffre d'affaires. Alors, c'est vous dire à quel point, là, la SIQ est importante dans le paysage québécois quand on parle justement d'une société d'État qui va bien, qui marche bien, qui a développé une expertise et qui, de surcroît, gagne des prix, notamment en ce qui a trait à sa préoccupation de diminuer de plus en plus, de plus en plus et de plus en plus son empreinte environnementale. Et je peux vous dire que nous avons avec nous le P.D.G. qui pourra davantage donner d'informations sur justement toutes les actions, toutes les actions que nous prenons dans ce sens-là. C'est excessivement important. Alors, je vous laisse peut-être une minute ou deux, je ne sais pas.

Le Président (M. Paquet): Il ne reste plus de temps à ce moment-ci, il faudra le reprendre pour le prochain bloc.

Mme Vien: Je suis désolée.

Le Président (M. Paquet): Si vous permettez. Alors donc, M. le député de Richelieu.

État du parc immobilier

M. Simard (Richelieu): Oui, je vais faire du pouce sur l'initiative du député de Montmorency. On va parler de la SIQ. La SIQ, c'est une société, vous l'avez décrite, qui a connu ses heures de gloire et ses heures de misère. En 1993, on se souviendra tous du rapport du Vérificateur général qui faisait état d'une situation de décrépitude des bâtiments, d'un laxisme dans la gestion, de conflits d'intérêts. C'est un des

rapports les plus durs qu'un Vérificateur général ait faits.

Ensuite, à partir de 1994, Jean P. Vézina, qui a été un très, très grand serviteur de l'État et qui était responsable de la SIQ, a nettoyé les écuries d'Augias, ça a pris plusieurs années, est arrivé à un succès remarquable. On a à nouveau une société moderne qui arrivait, avec des prix concurrentiels, à créer des environnements modernes pour les employés de l'État; on a fait un travail formidable.

Malheureusement, nouvelle administration, 2003, et la catastrophe s'est construite année après année, jusqu'au dernier rapport du Vérificateur général. Le rapport du Vérificateur général, j'espère qu'il a été pris au sérieux, nous allons en parler dans quelques minutes. Mais tout ça s'est passé aussi dans un cadre bizarre où, à chaque budget depuis 2003, on nous annonçait que le gouvernement allait réaliser une partie de ses actifs, vendre des actifs, vendre des immeubles pour encaisser, pour aider aux finances publiques, parce que, disait-on, c'était une meilleure façon de gérer les choses. Bon. On en a annoncés beaucoup plus qu'on en a vendus, parce que, quand on regarde, année après année, ce qui était prévu au budget puis ce qui s'est effectivement vendu... La réalité a rejoint le gouvernement, les besoins étaient là, et on ne peut pas éternellement vendre pour devenir locataire. Quand le gouvernement vend, il peut faire un bon coup d'argent, là, si la période immobilière est plutôt bonne, mais vous savez très bien que le gouvernement fonctionne sur le long terme et, très souvent, c'est devenir l'otage d'un locateur et c'est loin de toujours être rentable, on le sait bien. Le gouvernement fonctionne en partie dans des établissements privés, mais il a besoin d'une solide société immobilière pour d'abord déterminer une partie des coûts du marché, définir les critères, aider et conseiller les ministères dans leurs besoins de location.

Alors, la première question que je vais poser: Est-ce que j'ai vu que la SAAQ, après avoir annoncé à au moins cinq reprises que non seulement il n'avaient pas besoin de locaux, mais il en avaient de trop, la SAAQ vient de nous annoncer un agrandissement de 54 millions? Moi, je veux bien, mais est-ce que le président de la SIQ, Mme la ministre, peut nous dire où nous en sommes actuellement, avec les recommandations, sur le portrait complet de l'état de son parc immobilier, avec des indicateurs reconnus? Où en est le parc immobilier du gouvernement? Est-ce qu'on va encore connaître des mauvaises surprises?

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

Mme Vien: Oui. Alors, si vous le permettez, M. le Président, alors je vais laisser M. Richard Verreault répondre à la question qui est particulièrement technique.

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

M. Verreault (Richard): Je vous remercie. Alors, en référence évidemment à la question qui fait suite évidemment au rapport du Vérificateur général. Alors, vous vous souvenez tous évidemment que le dernier rapport du VG a été déposé le 18 mars 2008 et puis il

touchait plusieurs aspects de la gestion de la Société immobilière du Québec. Dans un premier temps, les travaux concernaient évidemment toute la question de la planification et du suivi de l'entretien, de la rénovation et évidemment aussi de la construction des édifices relevant de la Société immobilière du Québec, dans un premier temps. Dans un deuxième temps, le rapport touchait également toute la question des règles concernant l'attribution des contrats. Dans un troisième temps, le même rapport touchait aussi les dépenses des administrateurs et des dirigeants de la Société immobilière et finalement certains éléments de gouvernance, notamment la planification stratégique de la société, le rapport annuel de même que les mesures d'évaluation de la performance de la société. Donc, le rapport touchait ces quatre aspects-là.

Alors évidemment, moi, je suis entré en fonction de 2 septembre dernier, donc 2008, à la suite évidemment du rapport du Vérificateur général. J'ai pris connaissance du rapport, il y avait 18 recommandations en bonne et due forme qui avaient été formulées à la société, et évidemment on peut vous assurer, avec l'aide de mes collègues du comité de direction et des membres du conseil d'administration et également des autorités politiques, qu'on s'est mis en action, dans le fond, pour actualiser les recommandations exprimées par le Vérificateur général. Donc, à la lumière de tout ça, il y a un plan d'action détaillé et rigoureux qui a été élaboré pour enclencher des actions correctrices, pour faire suite évidemment au rapport du Vérificateur général. Donc, tout ça dans la perspective où on est soucieux d'améliorer la gouvernance et la performance de l'entreprise.

● (16 heures) ●

Le premier aspect touchait davantage toute la question de la planification et du suivi de l'entretien, de la conservation et de la rénovation des immeubles en propriété pour la société. Donc, il y avait six recommandations qui touchaient particulièrement ces éléments-là, notamment la question qui concerne toute la connaissance du parc immobilier de la société, l'état évidemment de la capacité physique et fonctionnelle de nos édifices et différents éléments évidemment en relation à la gestion et au suivi de la conservation. Donc, il y avait six recommandations qui touchaient ces éléments-là. Elles ont toutes été appliquées au moment où on se parle. Des mesures correctrices ont été apportées pour être en mesure, dans le fond, de répondre à ces préoccupations-là.

Il y a également aussi une approche qui avait été privilégiée par le Vérificateur général pour s'assurer qu'au niveau des notions de déficit d'entretien, également au niveau du déficit fonctionnel et l'indice de vétusté des immeubles, qu'on soit en mesure, dans le fond, d'en prendre connaissance et d'apporter les correctifs appropriés.

Donc, on a fait nôtres évidemment ces recommandations-là et, aujourd'hui, on est en mesure de faire un suivi exhaustif et de confirmer que l'état, dans le fond, de nos immeubles est de qualité en fonction des meilleures pratiques de l'industrie, évidemment qui sont des paramètres, là, qui nous ont été référés par des firmes externes, mais aussi cautionnés par le Vérificateur général. Donc, dans ce sens-là, on peut confirmer aujourd'hui que nos immeubles sont bien entretenus, ils sont matière

évidemment à améliorer, mais ils sont bien entretenus en fonction des standards du marché et évidemment on se colle aux normes les plus sévères de l'industrie en la matière.

Deuxième élément de la vérification du rapport du Vérificateur général concerne l'attribution des contrats. Donc, il y avait deux grandes recommandations qui étaient visées, notamment s'assurer que toute la question des règles concernant l'attribution des contrats soit approuvée par notre conseil d'administration et évidemment s'inscrive et fasse sens en fonction des recommandations reliées aux directives gouvernementales. Donc ça, évidemment, je peux vous assurer que ça a été fait et que c'est actualisé au niveau de la société. On a également renforcé nos mesures de contrôle en amont et également aussi a posteriori. Donc, dans ce sens-là, toutes les règles contractuelles ont été revues pour s'assurer, dans le fond, d'être plus en maîtrise d'oeuvre et évidemment être aussi en démarche de qualité.

Donc, on peut dire maintenant aujourd'hui qu'on s'assure d'une bonne rotation des fournisseurs, que les modes d'octroi des contrats aussi sont respectés en fonction de la réglementation, qu'il n'y a pas de fractionnement de contrat et évidemment qu'on s'assure également que les règles d'appel d'offres sont de qualité et respectent, dans le fond, les règles édictées.

Donc, de ce côté-là, c'est des mesures concrètes qui ont été mises de l'avant par la SIQ et qui font en sorte qu'aujourd'hui on peut dire qu'au niveau de l'attribution des contrats on est parmi les bonnes pratiques.

Le troisième bloc concernait évidemment les dépenses des administrateurs et des dirigeants. Il y avait quatre recommandations qui avaient été faites à ce sujet, donc faire en sorte que toutes les dépenses soient appuyées par des pièces justificatives complètes, que les règles d'autorisation des dépenses de fonction et de réunion également soient approuvées par le conseil d'administration, et que les budgets soient mieux balisés pour tenir compte des caractéristiques de l'entreprise. Donc, les quatre recommandations ont été appliquées rapidement, et aujourd'hui, dans le fond, on a des dépenses de fonction et des dépenses de réunion qui sont approuvées par le conseil d'administration et qui tiennent compte des balises et qui s'inspirent des pratiques gouvernementales.

Le quatrième aspect touchait, dans le fond, toute la notion de gouvernance, la planification stratégique de l'entreprise, le rapport annuel, et également toutes les mesures d'évaluation et de performance de l'entreprise. Au niveau du plan stratégique, avec l'aide de mes collègues, on peut maintenant vous confirmer qu'on a un plan stratégique 2009-2012 qui tient compte des préoccupations dans le fond recommandées par le VG.

M. Simard (Richelieu): ...

Le Président (M. Bernier): Oui, M. le député, oui.

M. Simard (Richelieu): Il serait plus facile... le président évoque plusieurs sujets importants, il les défile. J'aurais des questions en cours de route. Ce serait plus pratique, je pense, et plus utile pour ceux qui nous écoutent et pour les parlementaires, si nous pouvions l'interrompre un peu puis poser des questions.

Le Président (M. Bernier): Je vous invite à poser vos questions, M. le député.

M. Simard (Richelieu): M. Vigneault...

Une voix: ...

M. Simard (Richelieu): Verreault, pardon. M. Verreault, la... Vous dites que vous avez rempli toutes les demandes du Vérificateur général concernant l'état complet du parc immobilier, l'état des déficits d'entretien, et tout ça. Vous êtes arrivé en septembre, dites-moi donc comment vous avez pu faire ça en si peu de temps. Moi, je m'inquiète quand les gens réussissent trop vite. Est-ce que... Vous avez l'air très satisfait au bout de huit mois, et pourtant je sais, moi, qu'il y avait des choses qui ne peuvent pas avoir été corrigées en huit mois.

M. Verreault (Richard): Dans le fond, évidemment, c'est...

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

M. Verreault (Richard): Pour répondre à votre question, alors, moi, évidemment, ce que je vous confirme aujourd'hui, c'est que toutes les mesures ont été mises de l'avant pour donner suite aux recommandations du Vérificateur général, et qu'on s'est assurés qu'au niveau de la mise en place des mesures le Vérificateur général était aussi à l'aise avec ce qui a été appliqué. Donc, je n'ai pas la prétention de vous dire aujourd'hui qu'on est dans un état de réalisation de 100 %, on est en progression, on est dans la bonne voie.

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

Récupération des dépenses de dirigeants remboursées sans pièces justificatives

M. Simard (Richelieu): Bon. Ça, je pense que c'est important de le préciser à ce moment-ci, là, parce que vos propos semblaient être un rapport de fin d'opération alors qu'on sait que vous n'en êtes qu'au début.

Maintenant, pour ce qui est des règles d'attribution de contrats, le conseil d'administration a dû se donner des nouvelles règles d'attribution de contrats. En gros, quelles ont été les modifications importantes que vous avez apportées à la façon de procéder?

Mme Vien: Je veux juste...

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

Mme Vien: Oui, si vous permettez, je vais laisser bien évidemment M. Verreault poursuivre, parce que ce sont des sujets éminemment importants. Moi, ce que je tiens à rappeler, mais ce que je tiens à clarifier et à spécifier, là, et c'est important de le faire, c'est que le Vérificateur général a toujours été très près du dossier, à partir du moment où la Société immobilière du Québec s'est mise en action pour mettre en place les recommandations du VG, et ça, c'est important de le dire. Donc, il n'y a pas de surprise, là, le Vérificateur général est tout à fait au courant des mesures et du suivi

appropriés, et donc il s'est dit très satisfait des mesures qui ont été prises et mises en place.

M. Simard (Richelieu): On interrogera les forums appropriés au moment venu.

Mme Vien: Oui, mais je pense que c'est important de le dire, M. le député, que le Vérificateur a été au processus au moment où la SIQ justement a développé ces mesures pour donner suite aux 18 recommandations du Vérificateur général. Alors, M. Verreault, si vous voulez poursuivre.

M. Simard (Richelieu): M. le Président, dans les recommandations, et M. Verreault était rendu à ça, dans les importantes constatations du VG, il y avait une recommandation sur les dépenses des dirigeants. Je ne vous rappelle pas le tissu d'horreurs qu'il y avait dans le dossier du VG, la SIQ était dirigée, une bonne partie de l'année, directement de la Floride; les comptes de dépenses n'étaient approuvés par personne et atteignaient des résultats... On se demande comment une seule personne pouvait dépenser autant en si peu de temps. Le Vérificateur général évidemment est intervenu, démission du président, nomination par intérim d'un successeur, et maintenant vous avez été, j'imagine, à la suite d'un processus du conseil d'administration ou du Conseil des ministres?

M. Verreault (Richard): Du conseil d'administration.

M. Simard (Richelieu): Le Conseil des ministres vous a nommé directement après un concours ou simplement par désignation du premier ministre?

M. Verreault (Richard): Bien, je peux répondre? Oui?

Le Président (M. Bernier): Allez-y, M. Verreault.

M. Verreault (Richard): Évidemment, c'est à partir d'un processus de sélection, un processus de sélection pour lequel un profil de compétence avait été élaboré par le conseil d'administration, avec un processus d'évaluation pour lequel le conseil d'administration a procédé à une sélection de candidatures et a fait une recommandation au gouvernement pour les fins de nomination.

M. Simard (Richelieu): Vous êtes originaire du monde de l'administration immobilière?

M. Verreault (Richard): Oui, oui, fonctionnaire de carrière.

M. Simard (Richelieu): Il y a un net progrès. Dans les dépenses des dirigeants, je pense que tout le monde a été très choqué et je me souviens qu'à l'époque la suggestion avait été faite au gouvernement, et évidemment, ultimement, à la SIQ, de voir s'il n'y avait pas des sommes qui avaient été accordées sans autorisation et qui pouvaient être récupérées. À votre connaissance, est-ce qu'il y a eu des tentatives de récupérer des sommes? Je pense que les citoyens, aujourd'hui, les émissions de

radio, les pages de lettres de lecteurs en témoignent tous les jours, les citoyens sont totalement écoeurés par ces comportements-là, et, quand arrive un moment comme ça, tout à coup, le pot-aux-roses éclate, les gens sont remplacés, mais, dans le fond, aucune pénalité et on ne réclame pas.

Est-ce que la SIQ a tenté de se faire rembourser tout ce qui avait été donné sans pièces justificatives?

Le Président (M. Bernier): Monsieur... Mme la ministre.

Mme Vien: Oui. Merci, M. le Président. Alors, au moment où on se parle, il y a actuellement, effectivement, des démarches qui ont été entreprises pour récupérer des dépenses qui sont jugées injustifiées au moment donc où je vous parle, et donc il y a des pour-parlers entre aviseurs légaux. Alors, il faudra évidemment être excessivement prudents sur ces questions-là. Mais, effectivement, pour répondre à la question de M. le député de Richelieu, effectivement il y a des démarches qui sont entreprises, je le répète, pour que des dépenses qui sont jugées injustifiées soient remboursées.

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

Mise en application du plan stratégique

M. Simard (Richelieu): Oui. Évidemment, si vous permettez, M. le Président, nous allons continuer d'écouter le président nous faire état de l'avancement des travaux, mais vraiment je voudrais que ce soit l'avancement, là. Je sais que vous avez tout mis en oeuvre, là, mais où vous en êtes maintenant pour ce qui concerne vraiment le plan stratégique, évidemment qui fait foi ensuite de la feuille de route que vous vous donnez pour atteindre des objectifs.

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

● (16 h 10) ●

M. Verreault (Richard): Alors, évidemment, tout simplement pour terminer peut-être sur la première présentation relativement à la question. Alors, le quatrième aspect concernait des éléments de gouvernance de la société, notamment la planification stratégique, pour laquelle les recommandations étaient à l'effet d'améliorer la planification pour être en mesure d'arriver avec des objectifs très clairs, des cibles très claires, des indicateurs de mesure pour évaluer la performance de la société, notamment à l'égard de sa gestion immobilière, mais aussi à d'autres égards. Donc, c'était une recommandation qui avait été formulée dans ce sens-là, et actuellement on est en train de finaliser une planification stratégique 2009-2012 qui reprend ces préoccupations-là et qui va garantir évidemment l'évaluation avec de la rigueur, donc des objectifs, des cibles et des indicateurs de mesure répondant évidemment à la fois aux préoccupations de l'entreprise, mais également aux recommandations du Vérificateur général.

Il y a également toute la notion du rapport annuel, qui avait été critiqué dans le passé de la part du VG. Donc, la prochaine version va faire en sorte, évidemment, en complémentaire évidemment au plan stratégique, d'être

en mesure de faire état de l'état d'avancement de la qualité, de la performance et des mesures également concurrentielles ou de «benchmarking» pour permettre d'établir la valeur relative en termes de performance de la SIQ, toujours par rapport à des entreprises évidemment similaires, qu'elles soient publiques ou privées. Et... Oui.

M. Simard (Richelieu): ...une démarche de «benchmarking» qui est à...

M. Verreault (Richard): Oui, oui, oui, il y a déjà une démarche qui a été enclenchée et il y en aura évidemment annuellement.

M. Simard (Richelieu): Parce que c'est un long processus, c'est compliqué, ça.

M. Verreault (Richard): Oui, oui, oui, effectivement.

M. Simard (Richelieu): Et donc il n'y aura pas de résultats à court terme, là?

M. Verreault (Richard): À court terme... Évidemment, on travaille sur une base de trois ans, une planification de trois ans avec des évaluations annuelles. Donc, les démarches sont en cours. Alors, on travaille évidemment avec notre conseil d'administration pour être en mesure évidemment de répondre à leurs préoccupations de suivi et d'évaluation, donc les éléments de mesure, la façon de faire, évidemment, vont être déterminés avec notre conseil d'administration, tout ça en fonction des bonnes règles de gouvernance.

Renouvellement du conseil d'administration

M. Simard (Richelieu): Vous parlez du conseil d'administration. Il a été renouvelé, j'espère.

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

(Consultation)

Mme Vien: Bien, en fait, oui, il y a des renouvellements qui sont prévus, qui sont en cours, enfin, des postes qui viennent à échéance, là. C'est ça, la question?

Règles de gouvernance

M. Simard (Richelieu): Écoutez, ça fait un an, 13 mois que le rapport du VG a été déposé, M. le Président. J'espère qu'il y a un processus accéléré de réévaluation des dirigeants de ce conseil d'administration, qui n'ont de toute évidence pas vu passer le train pendant plusieurs années, hein?

Est-ce que les règles de gouvernance ont été modifiées pour la SIQ? Est-ce que, dans la loi sur la gouvernance des organismes, vous êtes affecté?

M. Verreault (Richard): Alors, nous, on est assujettis à la loi sur la gouvernance. Donc, comme d'autres sociétés d'État, comme Investissement Québec ou la Société générale de financement, on est assujettis à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État.

M. Simard (Richelieu): Est-ce que vous pourriez déposer pour notre bénéficiaire la liste des membres du conseil d'administration ou nous la faire parvenir, M. le Président?

Mme Vien: Bien sûr, bien sûr, avec plaisir.

Le Président (M. Bernier): Alors...

Mme Vien: Avec plaisir, avec plaisir.

Le Président (M. Bernier): ...j'invite la ministre à nous transmettre...

Mme Vien: Avec plaisir.

Le Président (M. Bernier): ...au niveau de la Commission des finances publiques les informations requises par le député.

M. le député, il vous reste environ une minute.

M. Simard (Richelieu): Oui. Bien, le président a fait part d'un certain nombre de mesures pour satisfaire aux exigences du VG. Vous voyez tout de suite que la tâche est considérable. Vous savez, ça prend des années construire une société et une réputation, ça va très vite quand il s'agit de la perdre, c'est bien connu — on ne fera pas d'allusions grivoises — mais il faut vraiment que la société... et nous allons l'observer. Le Vérificateur général, la ministre a bien fait de le souligner, évidemment s'assure du suivi de ses recommandations. Nous allons nous assurer avec lui, d'ailleurs, le Vérificateur général, qu'effectivement les mesures qu'il a recommandées sont bel et bien prises.

C'est une part importante du patrimoine immobilier de l'État, ce qui est géré par la SIQ. C'est extrêmement important, et je pense que je ne saurais trop inviter la direction de la SIQ et le conseil d'administration à mettre tous les efforts en oeuvre pour effectivement répondre aux attentes du VG. Et ce n'est pas tout, les attentes du VG, le plan stratégique là-dessus va être essentiel. Quels sont les... La SIQ, quel est son rôle, quelle est sa mission, comment entend-elle jouer son rôle? Que sera la SIQ dans cinq ans, dans 10 ans? Parce que là on n'est pas dans des immobilisations de quelques dollars, on est dans des immobilisations importantes et on a besoin d'avoir une planification à moyen et à long termes, ce qui a manqué cruellement au cours des dernières années.

Le Président (M. Bernier): Alors, merci, M. le député. Ce bloc étant terminé, nous allons maintenant passer du côté gouvernemental. Je reconnais donc le député de Viau pour débiter ce deuxième bloc.

Services Québec

Rôle d'information dans le contexte de la grippe A (H1N1)

M. Dubourg: Merci beaucoup, M. le Président. Bon après-midi à vous. Mme la ministre, bon après-midi. J'en profite aussi pour saluer M. Verreault. Il y a M. Roy qui est ici ainsi que Mme Jean qui était à la

table. Il faut dire que, Mme Jean, nous avons eu l'occasion d'échanger non seulement l'année dernière, lors de la 38e législature, mais je me rappelle, dans une autre vie, alors que j'étais à l'Agence du Revenu du Canada et j'entendais beaucoup parler de vous avec Monique Leclerc, donc je vous salue très respectueusement.

Une voix: ...

M. Dubourg: Au contraire. Bon. Là, il m'a dérouté un peu. Voilà. Non, on ne parle pas d'impôt, d'impôt sur le revenu cet après-midi, M. le député de Richelieu. Plutôt, j'aimerais parler de Services Québec. Tout à l'heure, la ministre a présenté très brièvement et éloquemment aussi son ministère et, concernant Services Québec, nous savons que Services Québec reçoit énormément d'information des citoyens. D'après les informations, on sait qu'il y a 65 bureaux et que Services Québec reçoit énormément de téléphones, bon, enfin de contacts par Internet, au comptoir. On nous dit aussi, bon, les demandes de certificat de naissance, 15 % de ces demandes-là sont traitées en ligne par Services Québec. Il y a aussi des commissaires à l'assermentation, un service qui existe partout sur le territoire depuis avril 2009.

Donc, on peut comprendre, M. le Président, qu'il y a un échange constant avec la population, avec les citoyens et, dans cet échange-là, j'aimerais savoir, Mme la ministre, par le temps qui court où, depuis déjà quelques jours, on entend beaucoup parler de grippe porcine et, étant donné que vous avez cette relation-là avec les citoyens du Québec... Je sais qu'en temps normal, en période de crise, la communication, votre ministère doit jouer un rôle extrêmement important.

Donc, j'aimerais entendre de votre part comment est-ce que vous pouvez nous rassurer et rassurer la population sur le rôle que vous jouez dans le contexte de la grippe porcine, parce que encore une fois, jusqu'à aujourd'hui, on sait que l'OMS a augmenté à un niveau 5 en ce qui concerne la grippe porcine et, dans les médias, on en parle. D'ailleurs, on en a même parlé de notre collègue Monique Jérôme-Forget qui actuellement vit une retraite dorée et bien méritée au Mexique, mais, Dieu merci, elle est en bonne santé. Mais dites-nous ici c'est quoi, le rôle que vous jouez dans le contexte de la grippe porcine?

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

● (16 h 20) ●

Mme Vien: Merci beaucoup, chers collègues. Oui, évidemment, vous me permettez de vous dire que je m'enorgueilliss un peu de ce que fait Services Québec et des services qu'il rend à la grandeur du Québec et depuis maintenant sa création, en 2005. Je vous disais tout à l'heure que Services Québec, c'est d'abord parti, c'est d'abord né du réseau qui existait déjà et fort bien connu et qui était fort bien implanté de Communication-Québec. Mais avec la création de Services Québec est né aussi un certain nombre de services multimodes. Si vous me permettez, je vais faire un préambule, je vais en profiter pour vous présenter Services Québec.

Donc, Services Québec effectivement, c'est devenu, c'est devenu la porte d'entrée, la porte numéro un d'entrée au gouvernement du Québec. Vous pouvez y entrer bien sûr par Internet, cette nouvelle technologie, mais vous

pouvez y entrer également à Services Québec et au portail et aux services gouvernementaux également par des moyens plus traditionnels ou plus conventionnels, le téléphone ou encore avec l'établissement de lieux publics que sont les bureaux de Services Québec qui sont aujourd'hui, on en compte 65 à la grandeur du Québec. Si ma mémoire est bonne, je pense que c'est dans 17 régions administratives, alors ce n'est pas rien. C'est toute une brigade de personnes qui sont déployées à la grandeur du territoire du Québec et qui, d'un seul clic, un seul téléphone que vous passez ou vous rendez une visite, il y a quelqu'un qui vous accueille, c'est sûr, c'est évident. J'aurai certainement l'occasion de vous parler plus avant de Services Québec et de toute cette possibilité exponentielle qu'ils nous offrent pour entrer en contact avec le citoyen, pour lui donner les services dont il a besoin, mais je répondrai plus strictement à votre question concernant justement cette situation un peu préoccupante dans laquelle le Québec est plongé, bien sûr, par ce que nous voyons autour de nous...

La télévision nous envoie à tous les jours... la radio... des informations à l'effet qu'effectivement il y a cette maladie qui se propage et qui évidemment nous inquiète un peu tout le monde.

Alors, Services Québec, M. le Président, là, ça rend des services aux citoyens, bien sûr, mais il y a aussi un volet qui est peut-être moins bien connu, qui est le volet Communication. Alors, je vais vous donner des exemples de situations où, par exemple, Services Québec est intervenu dans les premières minutes où un sinistre est arrivé soit en mettant la santé des personnes, bien sûr, en danger, mais aussi où ce sont des catastrophes naturelles qui peuvent survenir. Rappelez-vous bien sûr des incendies de forêt qui sont survenues en Abitibi, au Saguenay—Lac-Saint-Jean ou encore sur la Côte-Nord — c'était à l'été 2007 — les inondations à Rivière-au-Renard à l'été 2007, le dégel printanier du printemps 2008, les inondations d'août 2008 et la rupture de la route 138 sur la Côte-Nord. Tout le monde s'en souvient, de ça, n'est-ce pas? Alors, ce sont des situations comme ça qui se présentent, et chez nous, Bellechasse, la Beauce, vous savez qu'à chaque printemps, là, on est dans les crues printanières, et évidemment, Services Québec est là, déploie son service communication...

Qu'est-ce que ce service de communication exactement? Bien, ce sont des gens qui prennent en charge la coordination des médias... de l'information gouvernementale... parce qu'ils ont la responsabilité de rassurer la population, mais aussi, en même temps, de colliger l'information, de la mettre en forme, et par la suite de la transmettre soit aux maires, soit aux responsables dans une municipalité qui s'occupent bien sûr de la Sécurité civile, aux organismes communautaires qui vont oeuvrer dans tel, tel, tel domaine pour qui ce serait important d'avoir cette information, aux personnes qui seront occupées... chargées de voir à l'hébergement dans une école, par exemple, si on devait loger des gens qui seront évacués de leur maison... Alors, vous voyez un peu dans quel univers le volet communication évolue à Services Québec, c'est un peu dans celui-là.

Évidemment vous aurez compris que, depuis la semaine dernière, bien sûr, les gens de Services Québec qui sont engagés dans le volet Communication de Services Québec, évidemment, évidemment ont été mis à contribution dans cette situation que nous vivons

actuellement. Alors, ce que nous avons fait, nous, M. le Président, là, comme geste très concret pour la population, on a... puis je vais demander à... on a notre spécialiste avec nous, qui s'appelle Yves Pépin — je ne sais pas s'il est loin, M. Pépin — ...

Une voix: Il est derrière vous, de l'autre côté... il est là...

Mme Vien: Ah! Il est là. Bonjour. Alors, M. Pépin, qui est au coeur, si vous voulez, des opérations pour Services Québec avec toute sa brigade, il sera en mesure de nous donner davantage d'informations sur le déploiement... peut-être un peu plus... de façon plus fine, il pourra vous expliquer ça. Mais actuellement ce que les gens peuvent trouver sur le site de Services Québec, bien sûr, c'est un site Internet, *Pandémie Québec*, qui donne toute l'information, toutes les mesures d'hygiène auxquelles vous devez vous astreindre, des petits gestes de quotidienneté que vous pouvez poser... Alors, c'est ce genre d'information là que vous allez retrouver, bien sûr, sur les sites Internet et bien d'autres choses, mais aussi et surtout, c'est une ligne téléphonique qui est toujours la même, soit le 1 800, le 1 877 et les autres, et par la suite le 644-4545. C'est un seul numéro de téléphone au Québec, et vous êtes certaines d'avoir quelqu'un au bout du fil. Les heures d'ouverture à la population ont été augmentées, passant de 8 heures le matin jusqu'à 20 heures le soir et maintenant sept jours sur sept.

Alors, voyez-vous, là, comment qu'on est capables de s'adapter... Alors, nous avons des préposés qui répondent au téléphone pour les gens qui seraient un peu plus inquiets ou qui ont envie d'avoir un peu plus d'information. Alors, il y a des gens au bureau de Services Québec qui sont là pour répondre aux gens. Bien sûr, on a un service français-anglais et en espagnol, sur demande. Ce portail qui existe également.

Et c'est vous dire à quel point, là, on est en alerte dans ce sens où est-ce que les services que nous rendons à la population sont effectivement à jour au niveau des informations, de la validité des informations. Parce que ça évolue, hein, on comprend qu'on est dans une évolution qui peut être rapide. Alors, les gens de Services Québec qui s'occupent de ça au niveau des communications, bien sûr, des moyens de communication, mais aussi au niveau des communications, la rédaction de communiqués, etc.

Alors, sûrement, M. le député, vous avez envie d'entendre M. Yves Pépin, qui...

Une voix: Yves Pépin.

Mme Vien: Oui. M. Pépin, qui est vraiment, vraiment au coeur des opérations en ce moment, en ce qui a trait à cet épisode que connaissent actuellement certains pays dans le monde entier.

Le Président (M. Paquet): Bien sûr. Il reste environ 9 min 30 s à ce bloc. M. Pépin.

M. Pépin (Yves): Alors, merci. Alors, Services Québec, qui est responsable, au sein de l'organisation de la sécurité civile, de la mission communication. Alors, vous avez certainement entendu, au cours des dernières

heures, que l'organisation de la sécurité civile du Québec a été mobilisée en raison des événements que nous connaissons bien. Alors, la mission communication est responsable avec tous les partenaires gouvernementaux, incluant le Secrétariat à la communication gouvernementale, avec tous nos partenaires en communication et beaucoup le ministère de la Santé, au volet Coordination de la communication gouvernementale.

Concrètement, ce que ça veut dire, c'est qu'on parle du déploiement de la mission communication, mais on parle aussi de la ligne téléphonique dont Mme la ministre parlait un peu plus tôt. Et aussi, aujourd'hui, comme vous le savez, il y a des points de presse quotidiens, à 15 h 30, avec le ministère de la Santé, avec aussi l'organisation de la sécurité civile. Et aujourd'hui nous avons fait la promotion de notre ligne... de notre site *Web Pandémie Québec*. Alors, si vous allez sur le www.pandemiequebec.com, beaucoup d'informations pour la population s'y retrouvent. Alors, pas besoin de vous dire qu'au cours des prochains jours, prochaines heures, alors il sera particulièrement visité.

Alors, la mission communication, quand je parle de coordination de la communication gouvernementale, c'est sur plusieurs volets: volet Affaires publiques, volet Traitement de l'information. Et on a une présence, et c'est important de le dire, Services Québec a une présence régionale. Alors, la Direction de la coordination de l'information et des mesures d'urgence a des coordonnateurs en région, dans chacune des régions du Québec. Et ça permet de faire le lien entre le niveau national et chacune des régions. Alors, nous sommes particulièrement impliqués et au coeur de toutes les discussions avec la sécurité civile.

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

Mme Vien: Oui. Merci. Alors, avec ce niveau qu'on connaît aujourd'hui, qui vient d'augmenter, on comprend que le niveau aussi d'intervention, au niveau communication, vient aussi changer. Là. Alors là, c'est le déploiement aussi de la société civile qui se met en branle, hein, M. Pépin, c'est bien ça? Alors, bien sûr, les gens de Services Québec sont en lien avec ces gens-là. Alors, qui sont-ils? Bien sûr, ce sont les municipalités, ce sont aussi les employeurs, eh bien oui! ce sont aussi les employeurs qui ont en leur sein, bien souvent, de nombreux employés. Alors, on comprend qu'il y a une promiscuité. On a un bassin de personnes aussi à qui on peut transférer de l'information, transmettre de l'information. Alors, Services Québec est en lien avec ces gens-là dans les régions bien sûr mais aussi au niveau national.

Et, moi, je suis vraiment fière du travail qu'ils font parce que c'est bien. Il y a une expertise là aussi, à Services Québec, au niveau du volet Communication, et c'est grandement reconnu. Moi, dans une autre vie, je me rappelle d'avoir eu affaire à des gens de Services Québec, du temps que j'étais journaliste. Et vraiment, là, ce n'est pas parce que vous êtes là que je le dis, mais c'est vrai, alors nous avons une collaboration et une expertise aussi en face de soi, puis c'était intéressant parce qu'on avait les bonnes informations à temps. Et ils anticipaient aussi les besoins des gens, et ça, c'est tout à leur honneur, puis je tenais à le dire également.

● (16 h 30) ●

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

Diffusion d'information dans le domaine des affaires

M. Dubourg: Merci, M. le Président. Merci, M. Pépin, de nous rassurer sur cette éventuelle pandémie. Il faut dire aussi, vous avez passé très rapidement là-dessus, mais je ne sais pas si vous l'avez entendu, mais la ministre a dit que ces informations-là étaient diffusées aussi bien en français, en anglais qu'en espagnol. Et ça tombe bien, bon, c'est arrivé au Mexique. Donc, je présume que, bon, des contacts aussi, là, sont en train d'être faits dans cette langue-là, en espagnol, pour donner encore des informations à des gens qui auraient un peu plus de difficultés.

Et, M. le Président, il faut mentionner, tout ça se fait, je présume bien, dans les règles, parce que nous avons l'Office québécois de la langue française. Donc, il faut bien mentionner que d'abord le français est en priorité dans ce ministère-là, donc vous me confirmez ou bien vous me corrigerez. Ensuite, l'anglais et puis, bon, comme je l'ai dit, l'espagnol.

Donc, on voit bien, M. le Président, que, dans ce ministère-là qui tend à être très, très, très proche des citoyens... mais en même temps souvent les citoyens se disent que, bon, l'appareil gouvernemental, c'est une grosse machine, c'est une grosse boîte.

J'aimerais savoir, dans cet aspect de convivialité, parce que souvent nous sommes aux prises à concilier la vie professionnelle, la vie personnelle et en même temps aller sur Internet pour voir, aller chercher des informations, donc j'aimerais peut-être, avec la présence de M. Pépin, nous dire... Prenons le cas des affaires. Est-ce que vous avez aussi des relations avec le ministère de... MDEIE, ministère du Développement économique et de l'Exportation, pour des citoyens qui aimeraient, par exemple, se lancer en affaires. Qu'est-ce que vous avez sur le site pour intéresser cette clientèle-là? Ou Mme la ministre peut peut-être y répondre.

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

Mme Vien: Oui, mais on va, si vous voulez, permettre à M. Pépin de reprendre sa piste parce que, là, il dit: Moi, je suis dans les urgences. Vous, vous êtes dans les affaires, mais il n'y a pas de souci. Alors, merci beaucoup, M. Pépin, ne restez pas loin si, des fois, il y avait d'autres informations dont on avait besoin en ce qui a trait évidemment à cette information, eh bien, ça nous fera plaisir...

M. Dubourg: Est-ce que vous aimeriez que je reprenne ma question ou si c'est clair en ce qui concerne cette convivialité ou bien la conciliation travail-famille? Qu'est-ce qui est fait pour les gens en affaires? Qu'est-ce qui existe au niveau de Services Québec pour les citoyens qui désirent se lancer en affaires?

Mme Vien: Écoutez, c'est extraordinaire ce qui existe sur le portail de Services Québec pour les gens qui souhaitent se partir en affaires. D'ailleurs, je vais vous confier que j'ai fait une petite expérience pilote

moi-même comme ministre. Alors, je suis allée faire une simulation parce que, vous savez, sur le portail, vous avez trois sections. Je n'ai pas avec moi... Je ne sais pas, monsieur... Ah! Merci beaucoup. Alors, je ne sais pas si vous le verrez, chers collègues, mais, quand vous arrivez sur le portail de Services Québec, alors vous avez trois volets essentiellement: vous avez le volet Citoyens, vous avez le volet Entreprises et vous avez le volet International. Donc, pour toute personne qui souhaiterait venir au pays, effectivement venir s'installer mais aussi démarrer et faire des affaires, bien, ils peuvent tout simplement cliquer sur le volet International et, à ce moment-là, il a toutes les informations.

Mais quelqu'un qui veut démarrer son entreprise, clique sur entreprise, volet Entreprises, et, là, il aura l'ensemble des informations qui intéressent un entrepreneur. Un entrepreneur qui n'en n'est pas un encore mais qui est en voie de le devenir, donc quelqu'un qui est dans une mouvance de démarrage, va pouvoir donc cliquer sur Démarrage entreprise, par exemple, et avoir l'ensemble, l'ensemble des gestes qu'il doit poser, des barrières qu'il doit franchir, des formulaires à expédier à tel ou tel autre ministère. Alors, l'ensemble des formalités y sont également. Vous allez avoir également des fiches sur la gestion des ressources humaines. Enfin, un certain nombre de sujets qui vont justement intéresser l'entrepreneur. Alors, je disais les ressources humaines, bien sûr, les finances, la comptabilité, l'importation et l'exportation. Et c'est là où vous aviez une préoccupation tout à l'heure. Tout ce qui a trait à la stratégie d'affaires, recherche, innovation et également le marketing. Et vous pouvez aussi utiliser les entrevues électroniques qui existent sur Portail Québec, volet Entreprises. Alors, je ne sais pas, moi, vous faites un cas de figure, tout à l'heure, moi, je vous disais: Moi, j'ai créé une petite entreprise fictive, virtuelle, parce que j'aime bien comme ministre, moi, aller voir les outils que je mets à la disposition des citoyens, des entreprises, alors j'aime bien voir comment ça fonctionne puis effectivement est-ce que c'est bon comme service, est-ce que c'est rapide, etc., est-ce que je comprends bien, moi, étant donné que je ne suis pas une spécialiste en informatique, est-ce que je comprends bien. Bon, alors, si, moi, je comprends, ça devrait bien aller pour la majorité déjà. Je fais des blagues mais c'est important d'aller tester nos affaires, c'est très, très, très important.

Alors, tout de suite, j'ai bâti mon entreprise en ligne et — oui, une minute — on m'a retourné des informations à l'effet en me disant: Bon, vous avez créé telle entreprise. Voici les obligations légales auxquelles vous faites face. Voici des formulaires que vous devrez remplir. Avez-vous pensé à telle, telle, telle chose? Ils m'ont répondu. Ça m'a pris quoi? Cinq, huit minutes faire le sondage ou l'entrevue électronique, appelez ça comme vous voulez. Et tout de suite, là, dans la seconde qui a suivi, on m'envoie une espèce de rapport en disant: Bon, si effectivement vous y allez dans la création de telle entreprise que vous m'avez décrite, voici ce à quoi vous devez vous attendre, voici ce que vous aurez à remplir comme formulaires et à qui également vous aurez à les envoyer.

Alors, c'est un service qui est fabuleux, qui est extraordinaire, qui sauve des pas, mais aussi qui sauve de l'énergie. Et ce qu'on veut finalement au Québec,

c'est quoi? C'est que les entreprises aient du temps pour brasser des affaires, hein? Alors, là on leur enlève des tracasseries administratives de belle façon, je pense. Alors, moi, j'étais bien fière de voir ça, de voir de quelle façon c'était monté, c'était organisé.

Et en vous disant, M. le Président, avant que vous me fermiez le micro, qu'au cours de la dernière année, là, espace Entreprises, il y a 1,1 million de visites qui ont été enregistrées sur le site *Portail Québec*, volet Entreprises et concernant Citoyens, c'est un peu plus de 8 millions. Alors, quand je vous disais tantôt: Le citoyen, il est rendu là, là, on ne peut plus revenir en arrière, puis ça prend du développement, puis ça prend des services bien pensés et des services électroniques bien pensés en fonction des besoins du citoyen, on a la preuve que c'est ce dont il veut, c'est ce qu'il veut, c'est ce qu'il recherche.

Le Président (M. Paquet): Merci. Je reconnais maintenant M. le député de Richelieu pour un dernier bloc de 14 min 30 s.

Bilan du développement du gouvernement en ligne

M. Simard (Richelieu): Je vais essayer de prendre mon 30 secondes sur le sujet qui vient de se terminer. Bon. Je vous ai entendue sur services aux entreprises en ligne et c'est un projet qui date déjà de quelques années mais qui semble bien évoluer. Mais, dans l'ensemble, si on compare les prétentions du gouvernement dès 2003 et dans les années suivantes, quant à ce qu'on a pu appeler, ce qu'on appelle en anglais le e-government, le gouvernement en ligne, et la réalité actuelle, là, et toutes les revues, les gens qui s'occupent un peu de ces domaines-là seront d'accord pour dire que l'action du gouvernement dans ces domaines-là est loin d'être impressionnante, hein? C'est loin d'être... Les objectifs qui ont été fixés à l'époque, on n'y arrive jamais. Et encore, les citoyens sont obligés, aujourd'hui, de multiplier les démarches, de multiplier les lieux. Il y a tellement de guichets uniques, je pense que le mot «unique» a perdu tout son sens.

Le député de Verdun, qui a occupé vos fonctions à un certain moment, avait des ambitions considérables. C'est quelqu'un qui connaît bien ce secteur d'activité par sa formation universitaire. Et j'avais espéré, à l'époque, qu'on avance sérieusement, mais les moyens qui ont été donnés à cette opération n'ont pas été suffisants, avec le résultat que maintenant on est encore aux balbutiements.

Il y a des secteurs qui sont réalisés: on peut faire son rapport d'impôt, malheureusement beaucoup de citoyens l'ont appris ces derniers jours, directement en ligne, ça, ça se fait partout, il y a évidemment des opérations qu'on peut faire en ligne. Je me souviens très bien il y a quelques années d'être allé au bureau d'enregistrement faire une opération compliquée puis, à la fin, la dame elle dit: Vous savez, pour 2 \$, on vous aurait fait ça en ligne en quelques secondes. Les gens, les citoyens ne sont souvent pas informés même de l'existence de certains services.

Mais je ne suis pas très impressionné. Par exemple, un simple... ça a l'air simple mais je sais que c'est très compliqué, M. Roy et Mme Jean se rappelleront qu'on en parle au Conseil du trésor depuis au moins 15 ans:

l'adresse unique, hein, simplement le fait que les citoyens puissent, dans tous les secteurs, être identifiés. Il y a toutes sortes de problèmes posés par la Commission d'accès à l'information. Mais on est toujours encore devant la nécessité de répéter, dans nos communications avec le gouvernement, la transmission d'informations qui devrait normalement, dans un monde un peu plus avancé, être plus automatique et faciliter vraiment la vie des citoyens.

Alors, bon, là vous avez passé quelques minutes à nous parler, à l'invitation sympathique du député de Viau, d'un secteur, là, mais dans l'ensemble est-ce que vous jetez un regard de satisfaction à l'égard du point d'atteinte du gouvernement en ligne ou vous n'admettez pas avec moi que c'est plutôt en panne, ce gouvernement en ligne, que ça ne bouge pas beaucoup et qu'Ottawa bouge beaucoup plus vite, les entreprises bougent infiniment plus vite, la société bouge infiniment plus vite, et que finalement la fonction publique québécoise et l'État québécois semblent traîner la patte très sérieusement dans ce domaine?

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

Mme Vien: C'est dommage qu'à la fin comme ça nous soyons en désaccord.

Une voix: ...

● (16 h 40) ●

Mme Vien: C'est normal? J'ai bien écouté ce que vous venez de me dire, puis je ne peux pas être en accord avec ce que vous nous dites, M. le député de Richelieu, malheureusement. Moi, honnêtement, là, ça fait quatre mois que je suis dans ce dossier-là, c'est vrai que c'est relativement récent, mais ça fait quatre mois que je suis dans mes livres et que je regarde ça attentivement, puis que je discute beaucoup, puis je parle beaucoup avec mes gens en arrière, puis on se questionne, puis on regarde ça, puis je vais voir sur les portails qu'on a, puis je fouille.

Puis honnêtement, tout à l'heure je vous ai dit que j'étais à la tête d'un ministère qui était fascinant. Vous me connaissez un peu, vous savez, si je vous le dis, c'est parce que c'est vrai. Puis il y a des possibilités absolument exponentielles. C'est vrai qu'il reste du chemin à faire, je vous l'accorde. Parce que, quand on est dans le monde des technologies de l'information, ça bouge à tous les jours puis ça avance vite, puis ça se développe vite, puis les solutions technologiques se développent rapidement, puis il faut être... On pédale. On pédale parce que c'est un domaine qui bouge rapidement.

Mais, moi, ce que j'ai envie de vous dire, c'est que, depuis 2003 que nous avons entrepris la mise en place du gouvernement en ligne, qui s'inscrivait, faut-il le rappeler, à l'intérieur d'un grand chantier qui s'appelait la modernisation de l'État... Puis, moi, je peux vous dire que le gouvernement en ligne, c'est une des pièces maîtresses de ce grand chantier que nous avons lancé. Et honnêtement, là, quand je regarde les pas qui ont été franchis, franchement, là, je pense qu'on n'est pas en arrière, là, bien au contraire, je pense qu'on est dans les devants de la parade.

Et de toute façon, faites-vous-en pas, M. le Président, là, si on traînait de la patte, il y a quelqu'un

qui nous le dirait, puis il s'appelle le citoyen du Québec. Parce que ça fait plusieurs fois que je vous le dis depuis que je suis ici cet après-midi: Le citoyen du Québec a des attentes, les citoyens ont des besoins, et on ne peut pas se permettre d'être à la remorque. Ça, ce n'est pas vrai. Il faut être en avant, il faut anticiper ses besoins, et je pense que c'est ce que nous faisons.

M. Simard (Richelieu): Ça va pour la réponse, je suis satisfait de la réponse.

Mme Vien: Ah, vous êtes satisfait de la réponse? J'avais plein d'exemples à vous donner, j'avais plein d'exemples à vous donner, M. le député.

Niveau de participation des ministères et organismes

M. Simard (Richelieu): Non, mais, c'est qu'on n'a que quelques minutes, Mme la ministre, et j'aimerais quand même qu'on puisse parler de Services Québec. M. Roy est là pour être avec vous et l'équipe derrière aussi. Services Québec, l'idée, c'était de rejoindre les citoyens, on parlait de guichet unique, de permettre aux citoyens d'avoir accès aux services gouvernementaux, particulièrement dans les régions, un peu partout de façon concentrée, de façon efficace. Malheureusement, le même problème se pose pour Services Québec, et encore de façon plus aiguë que pour services partagés, c'est que, sur une base de volontariat, il y a très peu de gens qui ont adhéré, très peu de ministères et organismes qui ont vraiment adhéré à Services Québec, et pas beaucoup de monde en profite vraiment. Il y a encore des dizaines de bureaux, d'organismes et de ministères, il y a encore un éclatement des sources d'information.

Où est-ce que vous en êtes? Je fais les questions les plus générales possible pour vous donner la possibilité en peu de temps de nous résumer tout ça, mais mon sentiment, c'est que ça ne va pas très vite. Et que, tant que ça restera sur une base volontaire, tant que le gouvernement ne forcera pas carrément les ministères et organismes à suivre un plan précis pour vraiment servir les citoyens près de leurs préoccupations et de façon concentrée et organisée, on va avoir une multiplication dans des silos qui sont tous justifiables et justifiés, mais, pour le citoyen, il n'y a pas beaucoup de progrès. En tout cas, c'est un commentaire, mais c'est sous forme de question aussi, qu'est-ce qu'on fait actuellement pour faire avancer ça? Est-ce qu'il y a des ministères et organismes qui se joignent à ce mouvement? Est-ce que ça bouge un peu?

Mme Vien: Ça bouge, c'est sûr que ça bouge.

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

Mme Vien: Oui, merci. C'est sûr que ça bouge. Que ce soit au niveau de l'accès, des contenus, des usages ou encore de la gestion des projets, je peux vous dire que ça bouge énormément. Mais, vous savez, organiser des services, comment je dirais, des services de façon horizontale entre les ministères, là, ça ne se fait pas du jour au lendemain, là, ce n'est pas vrai, là, je veux dire, c'est des solutions technologiques qui sont

compliquées, c'est des infrastructures à monter, ce n'est pas vrai, ça peut prendre plusieurs mois sinon plusieurs années des fois de monter juste une application.

Mais, moi, j'aimerais, si vous permettez, M. le Président, donner quelques informations qui ont été mises en place au cours des dernières années, même des derniers mois et qui franchement ont donné des résultats porteurs et qui donnent des exemples probants au député de Richelieu qu'effectivement on est sur la bonne voie.

Je vais vous donner, par exemple, le Service québécois de changement d'adresse, là. On a, depuis l'année dernière, là, le un millionième citoyen qui a changé son adresse par le Service québécois de changement d'adresse. Ce n'est pas rien, là. Il y a six ministères et organismes qui sont engagés dans cette solution-là. Six... Bien oui. Mais, je veux dire, on fait... on peut faire des changements d'adresse dans des ministères et organismes où on a besoin de les faire, là. Quand même j'aurais 25 ministères et organismes à l'intérieur de ce service-là, s'il y en a, je ne sais pas, moi, 12, 13 qui n'ont pas besoin d'avoir mon changement d'adresse, c'est caduc, ça donne zéro, ça donne rien, là. Mais ce qu'on souhaiterait par exemple, et c'est là que je vous rejoins, c'est là où je vous rejoins, dans le cas précis du Service québécois de changement d'adresse, c'est, par exemple, d'ajouter un organisme, une organisation qui s'appelle Hydro-Québec. Bon, bien, là, on est en train de regarder ça. Mais jumeler Hydro-Québec au Service québécois de changement d'adresse, partir de ses propres applications, toute la question des renseignements personnels, ce n'est pas évident, M. le Président, mais on a la volonté politique que chaque ministère et organisme qui est touché par un changement d'adresse d'un citoyen puisse intégrer effectivement le service chez nous. Bien, on va prendre le temps de le faire puis on va prendre le temps de le faire comme il faut.

Je fais ça rapidement, M. le député, juste pour vous donner quelques idées de ce qui a été fait jusqu'à maintenant. D'abord, vous savez, vous avez *ClicRevenu*. Bon, c'est un service électronique qui permet aux particuliers de remplir leurs obligations fiscales. Vous avez le Bureau des infractions et amendes, c'est au ministère de la Justice, c'est chez nous. Vous avez également *EnviroWeb*, qui est du ministère du Développement durable. Et ça, ce sont tous des sites transactionnels. Vous avez Flora-Taxes du MAPAQ, vous avez la Formation en ligne de l'ITTA, ministère également du MAPAQ, service en ligne du Centre québécois d'inspection des aliments, *BonjourQuébec*, *SAAQclic*... Savez-vous que c'est un service qui permet notamment d'effectuer le paiement des droits d'immatriculation d'un véhicule, du permis de conduire ou d'une vignette de stationnement pour personnes handicapées. Non, mais, vous pouvez même avoir payé et avoir votre vignette d'immatriculation quand vous achetez une voiture chez le concessionnaire. Je veux dire, des exemples, j'en ai, j'en ai six pages comme ça. Je ne peux pas accepter aujourd'hui qu'on me dise, à moi, la ministre des Services gouvernementaux: Services Québec, là, on n'est pas rendus loin dans le déploiement des services aux citoyens.

Honnêtement, je veux dire, avec tout ce que j'ai devant moi, avec les expériences qu'on a menées, avec le déploiement de services qu'on a rendus disponibles aux citoyens, je pense qu'il y aurait certainement intérêt

à peut-être aller voir sur les sites Internet que nous avons, que nous offrons, ce qu'il y a comme possibilités. Je vous le dis: Il y a 3 200 fiches d'information uniquement sur le portail de Services Québec. C'est exponentiel, là, tout ce qu'on peut trouver sur ce site-là.

Je comprends qu'il n'a pas envie que je lui fasse la lecture de l'ensemble des sites Internet. Je ne veux pas aller là. Mais je pense qu'il faut être honnête en disant qu'effectivement il y a beaucoup d'avancées qui ont été faites à l'intérieur de la dynamique du gouvernement en ligne, puis ça, c'est en évolution. Ce n'est pas fini, j'en conviens, mais c'est en évolution. Et, franchement, le bilan, il est très bon.

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

Impact de la concentration des contrats informatiques

M. Simard (Richelieu): Bon, je n'attendais pas moins de la ministre qu'elle me dise que le bilan est très bon, là. Mais, si je compare, pendant quelques secondes, avec texte à l'appui, les ambitions manifestées au moment où on a créé ces organismes et l'état d'avancement, je vous assure que vous verriez très rapidement qu'on en est très, très loin, pour une raison assez simple, c'est qu'une bonne partie des ministères et organismes gouvernementaux n'ont pas jugé bon d'embarquer... Ils ont maintenu leurs services propres, ils ont maintenu... et peut-être avec raison dans certains cas, mais cette opération est encore très peu avancée.

Bon, j'avais beaucoup de questions à poser, notamment, je m'étais proposé d'aller beaucoup sur les questions informatiques, mais j'ai beaucoup de cas, là, en passant à travers les engagements financiers. Je n'arrête pas de trouver des cas de contrats informatiques où les soumissionnaires sont les mêmes, c'est-à-dire trois, quatre firmes. La plupart du temps, il n'y en a qu'une qui se qualifie. Et on se retrouve finalement toujours avec les mêmes trois fournisseurs de services informatiques.

Est-ce qu'on se pose des questions chez vous sur ce phénomène qui évidemment risque d'entraîner des coûts considérables pour le gouvernement?

Le Président (M. Paquet): Une minute. Mme la sous-ministre.

Mme Vien: Mme Jean.

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

● (16 h 50) ●

Mme Jean (Diane): Alors, je peux vous assurer qu'on fait un suivi de tous les projets informatiques. Peut-être... permettez-moi de rappeler des changements implantés depuis 18 mois dans l'encadrement des décisions pour les projets informatiques, notamment les projets majeurs. Alors, depuis 18 mois, le gouvernement a consolidé la fonction de dirigeante principale de l'information, que j'occupe. Cela veut dire que les projets de plus de un million ou les projets gouvernement en ligne doivent être présentés conjointement par la dirigeante principale de l'information, et le sous-ministre, et le ministre concerné du secteur. Ça nous assure donc que, pour l'avenir,

au départ, les projets sont conçus, développés pour être... et encadrés pour éviter ou compenser les risques.

Alors, ce nouveau dispositif nous permet de regarder chaque projet, si nécessaire d'y mettre un partenaire, par exemple comme le Centre de services partagés, qui a une équipe importante en technologies de l'information, pour accompagner le projet. Ça permet, dans d'autres cas où le promoteur dispose de sa propre équipe informatique, de s'associer à la gouvernance du projet, d'être partie au comité directeur, et ça permet aussi d'insister pour que certaines étapes soient incluses avant les décisions du projet, que les plans d'affaires soient complets, que les projets, le cas échéant, soient fractionnés en étapes ou fassent l'objet de reddition de comptes régulière.

Alors, oui, nous sommes préoccupés, et nous suivons de près les grands projets. Mais, vous savez, il y a un très grand nombre de projets, au gouvernement, et plusieurs vont bien. Il y en a qui éprouvent des difficultés, c'est certain, mais on essaie de suivre, d'encadrer, d'accompagner, d'identifier les risques et de les compenser. Et on a mis aussi d'autres mécanismes sur pied qui permettent de rassembler tous les dirigeants principaux de l'information que nous avons fait nommer dans l'ensemble des ministères et organismes.

Mesures d'accompagnement de projets informatiques problématiques

M. Simard (Richelieu): Dans le cas des grands projets qui vont mal, là, qui... La carte santé qui coûte de plus en plus cher, la CARRA, la CSST — M. Verreault sait de quoi je parle, là — est-ce que vous avez des mesures qui... d'accompagnement?

Mme Jean (Diane): Vous...

Le Président (M. Paquet): Je ferais juste remarquer, on est sur le temps du bloc gouvernemental. Mais rapidement, s'il vous plaît.

Mme Jean (Diane): ...c'est... c'est...

Le Président (M. Paquet): Non, mais, si vous voulez répondre...

Mme Jean (Diane): Ah, ça va?

Le Président (M. Paquet): ...s'il y a consentement du côté ministériel?

Mme Jean (Diane): Rapidement...

Le Président (M. Paquet): Il y a consentement.

Mme Jean (Diane): ...je rappellerai, juste pour situer. Les orientations puis les directives du Conseil du trésor, et les orientations du ministère des Services gouvernementaux et de la DPI ont un univers bien défini: l'univers des ministères et organismes, des ministères et des organismes budgétaires. Il y a par ailleurs, dans l'administration gouvernementale, des organismes qui ont leurs propres lois, leur propre administration, leur propre processus de décision et de suivi pour leurs projets informatiques. Alors, ces organismes-là ont leurs propres

mécanismes de suivi, et certains des projets que vous citez sont dans cette situation-là. Je peux vous dire toutefois qu'au point de vue administratif puis au point de vue rassemblement des DPI et planification des projets gouvernementaux ces organismes-là sont invités et sont présents aux tables de planification, et donc sont maintenant accompagnés et parfois, disons, conseillés sur le développement des grands projets.

Le Président (M. Paquet): Merci beaucoup. Je reconnais maintenant, pour un dernier bloc, M. le député de Montmorency.

État de la situation au Service aérien gouvernemental

M. Bernier: Merci, M. le Président. Je veux juste mentionner au député de Richelieu que, dans le cadre de ses questions, en ce qui regarde les services du gouvernement en ligne, il faut quand même considérer également le nouveau contexte de la main-d'oeuvre, la disponibilité de la main-d'oeuvre. Et je crois fermement qu'avec les problèmes qu'on peut connaître ou qu'on connaîtra, la diminution des possibilités de disponibilité de main-d'oeuvre, on se doit, et on devra davantage accentuer le travail pour être capables de mettre en place les services.

Prenons... Prenez l'exemple des congés parentaux. Présentement, les services sont donnés, ils sont donnés en ligne et, de plus en plus, les ministères et les organismes vont devoir orienter leur développement dans ce sens, parce qu'il reste que les disponibilités de main-d'oeuvre sont de plus en plus difficiles, et ça va s'accroître dans le temps.

Juste un dernier bloc, malheureusement on n'a pas eu beaucoup de temps d'en parler, mais c'est quand même un service important, chez vous, qui a un coût aussi quand même important en ce qui regarde également l'aspect des services rendus, c'est le service aérien. Les services aériens gouvernementaux. Bon. Il serait peut-être...

Une voix: ...

M. Bernier: Il serait peut-être intéressant...

Une voix: ...

M. Bernier: On a peu de temps, mais je...

Le Président (M. Paquet): Alors, le député de Montmorency a la parole. Oui, M. le député.

M. Bernier: Oui. J'aimerais peut-être qu'on puisse au moins brosser un tableau de ce service. Ce service, on connaît, bon, les services...

Une voix: On va voler vers ça.

M. Bernier: On va voler vers ça. On va atterrir vers l'adoption des crédits. Très rapidement. Mais on connaît...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Bernier: Mais on connaît grandement également, bon, les services ambulanciers, les services au cas

d'incendie. Moi, comme dans mon entre-deux, entre mon premier et mon deuxième mandat, j'ai été aux Relations internationales et j'ai même communiqué avec le Service aérien dans le cas de besoins pour des incendies qui avaient lieu aux États-Unis ou qui avaient lieu dans un pays d'Europe où on demandait de l'aide de nos gens, de nos avions, parce que ce sont des spécialistes reconnus, nos CL-215, CL-415, à travers le monde...

Juste essayer de me brosser un peu sommairement, là, c'est quoi l'impact, les coûts, le processus de remplacement des équipements, la disponibilité. Je sais qu'on a peu de temps, mais rapidement.

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

Mme Vien: Vous dire... Oui. Bien, parce que, là, vous avez... Est-ce que, là, vous me demandez de brosser...

M. Bernier: L'essentiel, là.

Mme Vien: Oui. C'est vrai que je parle beaucoup.

Une voix: ..des avions.

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

Mme Vien: Non, mais honnêtement, là, quand je suis arrivée au ministère des Services gouvernementaux, vous vous rappelez, Mme la sous-ministre, on a placoté beaucoup, bien sûr. Puis c'est quand elle m'a brossé l'univers du Service aérien gouvernemental, là, vraiment j'ai été emballée de ce que je pouvais y voir là-bas et puis je me suis bien promise aussi d'aller — parce que c'était l'hiver, puis il n'y a pas eu assez de temps, mais on a l'intention d'y aller d'ici à la fin de la session — d'aller faire un tour, d'aller rencontrer le directeur, M. Tremblay, et sa brigade, ses gens, ses pilotes, ses valeureux employés qui, faut-il le rappeler, se lèvent le matin et pour plusieurs d'entre eux ne savent jamais à quoi va ressembler leur journée, hein? En été, bien sûr, c'est la lutte contre les feux de forêt. Les gens qui sont dans l'univers des services sanitaires, ils ne savent jamais à quoi va ressembler leur journée. Évidemment, là, on joue avec des détresses que vivent certaines personnes, des personnes qui sont dans des états d'urgence absolument extraordinaires, ils doivent être déplacés rapidement vers un centre hospitalier. Alors là, on est dans des situations qui sont un petit peu moins... un peu moins faciles. Ou encore ces personnes qui doivent partir de chez eux dans des régions éloignées et venir absolument en régions centrales, Québec et Montréal, pour recevoir des services médicaux, ce qu'on appelle spécialisés. En fait, ce peut être de la dialyse, par exemple, ou des traitements contre le cancer — c'est bien ça, M. Tremblay? — donc des gens qui ne peuvent pas recevoir à la maison, chez eux, mais qui doivent prendre le Service aérien pour, bien sûr, pouvoir bénéficier de ces services-là.

C'est majeur. Alors, on se rend compte... Je n'ai pas besoin de faire de grands... d'épilguer très, très longtemps pour que vous compreniez l'importance de ce service-là, bien évidemment. Alors, bien sûr, aussi le Service aérien qui est utilisé pour de la recherche sur le sol québécois, de la recherche de personnes ou de la surveillance de territoire également, à ce moment-là on utilise des hélicoptères.

Alors, on a vraiment un service qui est utile... qui est utile et qui, ma foi, a pris énormément d'expérience. Et je pense que nous avons devant nous un service qui est à maturité, grandement à maturité, parce que, je vous le rappelle, ça fera 50 ans, là, que le service existe.

M. Bernier: Combien avons-nous d'appareils?

Mme Vien: Mais, écoutez, au niveau des avions-citernes pour combattre les feux de forêt, il y en a 14. Pour des hélicoptères, plus... On a normalement deux avions-hôpitaux... En tout cas, on aura un avion-hôpital pour faire des services programmés et un avion-hôpital plus deux Dash-8, ça fait quatre. Alors, ça fait 14, quatre, 18. Et, de mémoire, je vous dis ça. Et on a, pour la surveillance de territoire, trois hélicoptères.

M. Bernier: Vous avez...

Mme Vien: C'est ce que nous avons comme équipement.

M. Bernier: Et donc...

Mme Vien: Parlez-moi pas de moteurs, je ne suis pas capable de vous en parler.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Bernier: Non, je ne vous parlerai pas de moteurs. J'imagine que, dans certaines circonstances, on peut être appelés également à procéder à des locations d'équipement ou ces choses-là ou si l'ensemble de la flotte répond aux attentes, aux besoins généralement, oui?

Mme Vien: Là, vous m'amenez sur un terrain qui est assez... Je vais juste me prendre une petite note pour ne rien oublier, M. le député, là.

M. Bernier: On a peu de temps. Disons que si...

Mme Vien: Écoutez, en fait, là, ce que vous m'amenez comme question, c'est: Est-ce qu'on loue des équipements?

M. Bernier: Oui, je veux m'assurer... Ce que je veux savoir: Est-ce que la flotte actuelle rencontre les attentes et les besoins de la population actuellement au niveau des disponibilités que nous avons? Tout simplement, est-ce que ça...

Mme Vien: Absolument.

M. Bernier: Absolument.

Mme Vien: Absolument. Absolument.

M. Bernier: C'est ce que je veux savoir.

● (17 heures) ●

Mme Vien: Puis on est tellement bons à part de ça, là, que nos — pas moi, mais le service — mais on est tellement bons à part de ça que nos avions, que ce soit pour la lutte contre les feux de forêt, nos pilotes, nos avions sont réquisitionnés, évidemment, bien évidemment, quand on n'en a pas besoin sur le territoire ici, mais ailleurs également

on a des avions, des pilotes qui sont réquisitionnés dans le comté de Los Angeles et de San Diego et... Alors, c'est vous dire à quel point, là, on a des... une expertise qui...

Mais, M. le député, si vous permettez, j'aimerais inviter notre expert en la matière, M. Tremblay, qui est passionné évidemment du Service aérien gouvernemental.

Le Président (M. Paquet): Pour quelques minutes, M. Tremblay. Avec consentement, donc.

M. Tremblay (Lucien): Alors, effectivement, comme le disait Mme la ministre, il nous arrive d'être requis pour intervenir ailleurs. Nous avons un contrat depuis 15 ans, nous intervenons auprès du comté de Los Angeles, nous intervenons aussi auprès du comté de San Diego. Nous sommes intervenus l'automne dernier, nous sommes intervenus aussi sur une base ad hoc un peu partout dans le monde, en Croatie, en Espagne, en Argentine, au Mexique, au Chili et dans plusieurs États américains. Il nous arrive aussi, dans le cadre d'une entente pancanadienne que nous avons, d'intervenir à l'extérieur du Québec, sur une base régulière ailleurs au Canada. D'ailleurs, nous volons environ 15 à 20 % de nos heures totales à l'extérieur du Québec.

Le Président (M. Paquet): Merci. Mme la ministre, en... très, très rapidement.

M. Bernier: Conclusion.

Mme Vien: Qu'est-ce qui est terminé, là?

M. Bernier: Votre... de travail.

Le Président (M. Paquet): Le bloc est pratiquement terminé. On serait prêts... Le temps imparti étant pratiquement écoulé...

Mme Vien: L'étude des crédits est terminée?

Le Président (M. Paquet): Oui.

Mme Vien: Déjà?

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Paquet): À moins de consentement, vous vouliez poursuivre, mais ça prend le consentement unanime.

Une voix: L'étude des crédits est terminée, Mme Vien.

Mme Vien: J'aurais aimé vous parler...

Une voix: ...l'adoption.

Mme Vien: J'aurais aimé vous parler du dispositif d'entraînement de vol. C'est fabuleux, il y a des gens qui viennent chez nous, de l'extérieur du Québec. On aura l'occasion...

Une voix: On aura plusieurs occasions.

M. Bernier: On aura certainement l'occasion, Mme la ministre, de vous réinviter et de participer à d'autres activités.

Mme Vien: Oh là! Ça passe vite. Ça passe vite.

Le Président (M. Paquet): Alors, les députés étant satisfaits d'avoir écoulé le temps qu'ils avaient...

Des voix: ...

Le Président (M. Paquet): Absolument... Il y a eu des échanges, je pense, très intéressants de la part... de part et d'autre de la table.

Adoption des crédits

Et donc, le temps imparti à l'étude de ces crédits étant 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?

Des voix: Adopté.

Une voix: Sur division.

Des voix: ...

Le Président (M. Paquet): Il est adopté, donc, sur division.

Des voix: ...

Le Président (M. Paquet): S'il vous plaît! L'ensemble des crédits budgétaires du portefeuille Services gouvernementaux pour l'année financière 2009-2010, est-il adopté?

Des voix: Adopté.

Une voix: Sur division.

Le Président (M. Paquet): Donc, le programme est bel et bien adopté sur division.

Documents déposés

Alors, donc je dépose les réponses aux demandes de renseignements généraux et particuliers de l'opposition officielle.

J'en profite encore une fois pour remercier les collègues pour cet échange, je pense, qui a été fort fructueux et fort intéressant. Mme la ministre des Services gouvernementaux, Mme la sous-ministre, les gens des organismes et du ministère qui vous accompagnaient cet après-midi. Je remercie aussi le personnel de l'Assemblée nationale pour le travail qu'ils font parce que, si on peut faire notre travail, c'est grâce autant au niveau de la diffusion, secrétariat de la commission ainsi que les pages.

Alors, sans plus tarder maintenant, j'ajourne les travaux de la commission au lundi 4 mai à 14 heures, à la salle Louis-Hippolyte-La Fontaine, pour la poursuite de l'étude des crédits du portefeuille Finances. Merci beaucoup.

(Fin de la séance à 17 h 4)