



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-QUATRIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

Commissions parlementaires

Commission permanente des institutions

Auditions dans le cadre de l'examen du mandat,
des orientations, des activités et de la gestion
du Protecteur du citoyen (5)

Le jeudi 31 janvier 1991 — No 31

Président : M. Jean-Pierre Saintonge

QUÉBEC

Débat de l'Assemblée nationale

Table des matières

Adoption de l'ordre du jour	CI- 981
Auditions	CI- 981
Fédération de l'âge d'or du Québec	CI-981
Union des travailleurs et travailleuses accidentés de Montréal	CI -989
Comité des travailleurs et travailleuses accidentés de l'Estrie	CI-1003
Fondation pour l'aide aux travailleuses et aux travailleurs accidentés	CI -1010
Au Bas de l'échelle	CI-1015
Réseau d'action et d'information pour les femmes	CI-1022
Action rurale démocratique et Résidents ruraux Ascot inc.	CI-1036
Conférence des membres de tribunaux administratifs du Québec	CI-1044
Remarques finales	
M. René Serge Larouche	CI-1056
M. Rémy Trudel	CI-1057
M. Charles Messier	CI-1058
M. Yvon Lafrance	CI-1058
M. Claude Dauphin	CI-1059
Mémoires déposés	CI-1060

Autres intervenants

M. Claude Dauphin, président
M. Charles Messier, président suppléant

M. John J. Kehoe
Mme Louise Harel
M. Russell Williams
M. André J. Hamel
M. François Beaulne
M. Albert Houde

- * M. Philippe Lapointe, Fédération de l'âge d'or du Québec
 - * Mme Georgette Leblanc, idem
 - * Mme Nicole T. Moir, idem
 - * Mme Martine Langlois, idem
 - * M. André André, Union des travailleurs et travailleuses accidentés de Montréal
 - * M. Pierre Gareau, idem
 - * Mme Rosa Garcia, idem
 - * M. Roch Lafrance, Comité des travailleurs et travailleuses accidentés de l'Estrie
 - * M. Claude Dallaire, idem
 - * M. Claude Petelle, Fondation pour l'aide aux travailleuses et aux travailleurs accidentés
 - * M. Michel Pilon, idem
 - * Mme Brigitte Voyer, Au Bas de l'échelle
 - * M. Bernard Lemieux, idem
 - * Mme Marcelle Dolment, Réseau d'action et d'information pour les femmes
 - * M. Robert Marcotte, Action rurale démocratique et Résidents ruraux Ascot inc.
 - * M. Robert Clément, idem
 - * Mme Monique Roy Clément, idem
 - * M. Majella Simard, idem
 - * Mme Lise Lambert, Conférence des membres de tribunaux administratifs du Québec
 - * M. Georges Lalande, idem
 - * M. Louis-Armand Cormier, idem
- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Courrier de deuxième classe - Enregistrement no 1762

Le jeudi 31 janvier 1991

**Auditions dans le cadre de l'examen du mandat, des orientations,
des activités et de la gestion du Protecteur du citoyen**

(Neuf heures quarante-six minutes)

Le Président (M. Dauphin): Mesdames, messieurs, le quorum étant constaté, je déclare la séance ouverte de la commission des institutions, qui a pour mandat de tenir des auditions publiques dans le cadre de l'examen du mandat, des orientations, des activités et de la gestion du Protecteur du citoyen. Est-ce qu'il y a des remplacements?

La Secrétaire: Oui, M. le Président, un seul remplacement. M. LeSage (Hull) est remplacé par M. Doyon (Louis-Hébert).

Adoption de l'ordre du Jour

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup. Alors, je vous donne lecture de l'ordre du jour pour adoption. Nous débiterons nos travaux avec la Fédération de l'âge d'or du Québec. Ensuite, nous aurons l'Union des travailleurs et travailleuses accidentés de Montréal. Ensuite, nous aurons le Comité des travailleurs et travailleuses accidentés de l'Estrie. Finalement, pour finir l'avant-midi, nous aurons la Fondation pour l'aide aux travailleuses et aux travailleurs accidentés. Cet après-midi, nous aurons Au Bas de l'échelle; ensuite, Réseau d'action et d'information pour les femmes; poursuivant avec Action rurale démocratique enr. et les Résidents ruraux Ascot inc. Nous aurons ensuite de ça la Conférence des membres des tribunaux administratifs du Québec et, finalement, nous terminerons par des remarques finales. Est-ce que l'ordre du jour est adopté?

Des voix: Adopté.

Auditions

Le Président (M. Dauphin): Au nom des membres de la commission, j'aimerais, tout d'abord, souhaiter la bienvenue à la Fédération de l'âge d'or du Québec. Je vous dis tout de suite que vous avez environ une quinzaine de minutes pour la présentation de votre exposé. Ensuite de ça, débutera une période d'échanges entre les membres de la commission et vous-mêmes. Alors, bienvenue. Si vous voulez bien, M. Lapointe, qui êtes président de la Fédération, nous présenter les personnes qui vous accompagnent et procéder par la suite.

Fédération de l'âge d'or du Québec

M. Lapointe (Philippe): Je vous remercie, M.

le Président. Est-ce qu'on m'entend bien parce que j'ai une laryngite? Est-ce qu'on m'entend bien?

Le Président (M. Dauphin): Très bien.

M. Lapointe: C'est rauque, mais j'essaie de parler le mieux possible. D'abord, je vous remercie de nous recevoir, mesdames et messieurs. J'ai, à ma gauche, Mme Georgette Leblanc; elle est membre du conseil d'administration et du comité exécutif de la Fédération de l'âge d'or du Québec. J'ai, à ma droite, Mme Nicole T. Moir, directrice générale intérimaire de la Fédération de l'âge d'or du Québec, et Mme Martine Langlois, agente de recherche à la Fédération de l'âge d'or du Québec.

La Fédération de l'âge d'or du Québec: au service des aînés. Fondée en 1970, la Fédération de l'âge d'or du Québec compte environ 175 000 membres de 55 ans et plus, groupés dans 1000 clubs, eux-mêmes réunis en 18 regroupements régionaux à travers la province.

Reconnue comme organisme de loisir par le gouvernement du Québec et rattachée au ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche, la Fédération de l'âge d'or du Québec a pour mission d'aider et de promouvoir le regroupement des personnes âgées, de donner de l'aide technique pour promouvoir et développer des activités de loisir et de maintenir des conditions d'existence sociale adéquates pour les personnes âgées des milieux urbains et ruraux; d'éveiller la société aux problèmes et aux besoins des personnes âgées; de représenter les personnes âgées auprès des organismes publics et privés et de défendre leurs droits; d'ouvrir l'accès de la corporation à tous les regroupements qui ont des objectifs similaires.

Le Protecteur du citoyen. La Fédération de l'âge d'or du Québec tient en haute estime toute institution dont l'intérêt premier est de protéger et de défendre les citoyens. Le Protecteur du citoyen, c'est l'évidence même, joue ce rôle dans le contexte de l'administration publique québécoise et a droit, de ce fait, à toute notre considération. Le citoyen est parfois à la merci du système public, de ses lenteurs, de ses froideurs et surtout des injustices qu'il peut lui arriver de générer. C'est contre ces dernières, appréhendées ou réelles, que le citoyen a besoin de protection.

La Fédération de l'âge d'or du Québec conçoit donc le rôle du Protecteur du citoyen comme devant être à la fois au-dessus de tout soupçon, libre de toute entrave dans son action, doté d'un pouvoir efficace pour traiter les

plaintes des citoyens et corriger les situations génératrices de plaintes. En somme, il faut assurer au Protecteur du citoyen la marge de manoeuvre nécessaire pour qu'il accomplisse sa tâche à la satisfaction des citoyens pour lesquels il existe. Dans cet esprit, et au sujet des principaux points présentés dans le document de consultation, la Fédération de l'âge d'or du Québec est heureuse de donner son opinion.

L'indépendance du Protecteur du citoyen. Comme on ne peut rêver d'une indépendance absolue du Protecteur du citoyen, son mode de nomination actuel paraît donner suffisamment d'assurance aux citoyens d'un travail objectif et dégagé de toute contrainte partisane. Il est normal que la situation du Protecteur du citoyen soit particulière pour lui assurer la plus grande indépendance. En conséquence, ses prévisions budgétaires doivent relever de l'Assemblée nationale pour éviter tout intermédiaire potentiellement impliqué dans son action.

L'accessibilité du Protecteur du citoyen. Pour que le Protecteur du citoyen soit accessible à tous, il faut que son existence et son rôle soient reconnus du public. En conséquence, sa présence devrait être beaucoup plus fréquente dans les médias pour commenter certaines réalités sociales avec d'autres spécialistes. Si les médias ne recourent que si peu à lui, il faudrait s'interroger sur sa trop grande réserve à répondre à leurs demandes de collaboration. Il est difficile de concevoir un rôle aussi important pour les citoyens et qui a si peu de visibilité publique. Voudrait-il ou voudrait-on délibérément pour lui pareil effacement? Une plus grande visibilité contribuerait également dans le public à la crédibilité qu'il devrait avoir.

Comme il est préférable de supprimer les intermédiaires entre le Protecteur et les citoyens, l'apport du député ne paraît pas souhaitable, surtout s'il s'agit d'un intermédiaire nécessaire comme en Grande-Bretagne et en France. Les citoyens savent qu'ils peuvent parler à leurs députés. Si certains préfèrent recourir au Protecteur du citoyen, ils doivent pouvoir le faire directement.

L'efficacité du recours au Protecteur du citoyen. À moins de vouloir restreindre le rôle du Protecteur du citoyen à ne travailler que sur les effets successifs de situations préjudiciables aux citoyens, il faut de toute évidence que son action puisse remonter jusqu'à leurs sources pour les corriger. La prévention et l'approche systématique paraissent donc nécessaires.

Toutefois, comme il faut choisir dans le champ des interventions possibles du Protecteur du citoyen, on ne voit pas qu'il lui faille se prononcer sur tout projet de règlement ou sur l'adoption de directives ou de politiques. À moins de cas vraiment très critiques, où son opinion serait requise par un ministère ou un organisme, les responsables de ces instances peuvent faire correctement leur travail. Mieux vaut garder le

rôle du Protecteur du citoyen dans l'esprit d'un recours plutôt que dans celui d'une prévention tous azimuts.

Pour être vraiment protecteur, le Protecteur du citoyen ne doit pas être réduit à ne posséder qu'un vague pouvoir moral ou pouvoir de recommandation. Dans la tête de tout citoyen ou de toute citoyenne, pareil Protecteur ne vaudrait certainement pas grand-chose. Le citoyen s'attend à plus. Il paraît inconcevable que la réparation d'une injustice ou d'une négligence jugée telle par le Protecteur du citoyen puisse se heurter à une fin de non-recevoir de la part des ministères ou organismes concernés. Dans les rares cas douteux, la crédibilité du Protecteur du citoyen devrait favoriser sa décision. S'il devait en être autrement, il devrait pouvoir tout faire pour qu'on rende justice au citoyen qu'il croit avoir été lésé, même entreprendre des poursuites devant les tribunaux. La solution ontarienne d'un comité parlementaire permanent ne paraît pas plus efficace, ce comité n'ayant pas de pouvoir **exécutoire**.

Que penser d'une politique interne du gouvernement qui privilégierait la position du Protecteur du citoyen à celle de ses opposants? Pareille politique amènerait peut-être plus sûrement les ministères et les organismes récalcitrants à s'améliorer.

Il faudrait accorder assez de crédibilité aux décisions du Protecteur du citoyen pour lui éviter de laver le linge sale en public par le recours aux médias. S'il devait y recourir cependant, ce n'est pas tant sa crédibilité qui y perdrait aux yeux du public, mais bien celle du gouvernement qui paraîtrait alors intraitable quand il s'agit de justice envers les citoyens.

L'extension de la juridiction du Protecteur du citoyen. Rendre justice aux citoyens paraît un minimum pour un gouvernement responsable du bien-être de ses citoyens. L'institution du Protecteur du citoyen est un pas dans la bonne direction. Elle doit être développée et progressivement étendue à d'autres organismes.

La Fédération de l'âge d'or du Québec pense qu'il faudrait étendre la juridiction du Protecteur du citoyen d'abord aux établissements du réseau des services de santé et des services sociaux, et tout particulièrement aux établissements qui se spécialisent dans les soins aux personnes âgées les plus démunies. Les **ombudsmans** dans les hôpitaux, les centres d'accueil et les établissements de soins de longue durée devraient relever de lui. Comment espérer que ces personnes aient les mains libres quand elles dépendent du directeur général de l'institution?

Tout comme le Protecteur du citoyen, les **ombudsmans** dans les établissements de santé devraient pouvoir anticiper les conditions génératrices de plaintes et voir à faire les recommandations nécessaires pour les améliorer.

Si on veut que les ombudsmans d'institutions ou d'organismes aient un tant soit peu de

liberté d'intervention, ils devront relever du Protecteur du citoyen. Il faut encourager l'institution d'**ombudsmans** spécialisés pour donner une voix aux citoyens trop souvent démunis devant l'énorme machine impersonnelle gouvernementale.

Quant aux autres limitations à la compétence du Protecteur du citoyen, elles doivent tendre à diminuer. Il ne faudrait pas, par ailleurs, que le mandat du Protecteur s'élargisse au point d'englober tant de choses qu'il en vienne à s'étouffer lui-même. Comment élargir son mandat sans affaiblir son efficacité?

Autres questions. L'interruption de la prescription civile qui permet au Protecteur du citoyen de terminer son travail au profit du citoyen paraît très justifiable. Il semble également normal que les fonctionnaires soient tenus d'informer le citoyen qui s'estime lésé de l'existence du recours au Protecteur du citoyen. Je vous remercie.

Le Président (M. Dauphin): Alors, merci beaucoup, M. Lapointe, pour votre exposé très bien fait et très intéressant. Je vais débiter par un député ministériel, en reconnaissant M. le député de Chapeau.

M. Kehoe: Merci, M. le Président. Pour ma part, je veux aussi remercier la Fédération de l'âge d'or pour son mémoire qui est clair et qui nous aidera à prendre position plus tard, quand on aura une recommandation à faire au gouvernement.

Maintenant, les différents organismes qui ont comparu devant nous jusqu'à date prenaient la position qu'il devrait y avoir un **ombudsman** dans l'établissement - mettons dans le réseau des hôpitaux - un ombudsman dans chaque établissement local, un conseil régional, par la suite, il pourrait réviser la décision et, finalement, il devrait y avoir un recours au Protecteur du citoyen. Selon la position défendue par votre Fédération, les ombudsmans hospitaliers devraient relever du Protecteur du citoyen, devraient donc être, des employés. Le Protecteur du citoyen pourrait-il absorber un nouvel influx de personnel comme ça? Est-ce que, vraiment, ce serait la manière de rendre des services qui seraient personnalisés? Si les ombudsmans hospitaliers relèvent du Protecteur du citoyen et deviennent du personnel, des employés comme tels, quel sera l'effet global de leur indépendance et, en même temps, le nombre d'employés qui sera sous la juridiction du Protecteur du citoyen?

M. Lapointe: Je vous remercie, M. le député. Est-ce que vous aimeriez répondre... Parce que dans le domaine de l'hospitalisation... (10 heures)

Mme Leblanc (Georgette): Je pense que c'est difficile à évaluer, les frais qui pourraient être imputés à cette **action-là**. Par contre, je

pense qu'il y a possibilité de faire une action qui pourrait rejoindre le Protecteur du citoyen afin qu'il soit au courant des plaintes qu'il peut y avoir dans les institutions.

M. Kehoe: En effet, est-ce que ces personnes-là deviennent des employés du Protecteur du citoyen?

Mme Moir (Nicole T.): On ne veut pas dire nécessairement, monsieur, qu'ils deviennent les employés du Protecteur du citoyen. Ce qu'on dit, c'est qu'il devrait y avoir un mécanisme qui fait que le Protecteur du citoyen a un droit de regard et qu'il doit se rapporter à une autre personne que l'administrateur de l'institution. Ce qu'on dit aussi, ce que la Fédération pense aussi, c'est qu'on ne devrait pas multiplier les niveaux d'intervention, parce que plus on les multiplie, ça coûte cher de multiplier les niveaux d'intervention... L'exemple qu'on donne avec l'**Ontario**, c'est que ce n'est pas si efficace que ça, finalement. Alors vous parlez, je suppose, de la régie régionale qu'il y aura éventuellement...

M. Kehoe: Mais si ce n'est pas réglé dans l'établissement par l'**ombudsman**, ça va à la régie régionale, c'est-à-dire le conseil régional. Et dans l'éventualité où ce n'est pas réglé à ce niveau-là, ça peut aller au Protecteur du citoyen.

Mme Moir: Il ne faut pas oublier qu'en ce moment, en tout cas, l'évaluation qui est faite du Protecteur du citoyen, c'est que c'est efficace. Ça se règle beaucoup... Des cas se règlent endedans du mois où ils sont rapportés. S'il faut que ça passe par l'ombudsman de l'institution, par la régie régionale, après ça, en dernier recours, par le Protecteur du citoyen, en tout cas, ce qu'on ne voudrait pas, c'est que la personne qui est lésée dans une institution, finalement, que ça prenne six mois ou un an à régler son cas. On n'est pas capable et on n'a sûrement pas évalué, comme vous le dites, combien ça coûterait de relever directement du Protecteur du citoyen; effectivement, la Fédération n'a pas fait cette évaluation-là.

M. Kehoe: Mais, à toutes fins pratiques, vous ne préconisez pas que le Protecteur du citoyen ait des employés comme tels...

M. Lapointe: Non.

M. Kehoe: ...dans les centres hospitaliers de la province. Ce n'est pas ça que vous préconisez.

M. Lapointe: Non, c'est un droit de regard, mais évidemment efficace. Ce n'est pas un patron qui a des employés évidemment dans les différents hôpitaux ou dans différents organismes.

M. Kehoe: Comme je l'ai mentionné, les

autres organismes ont fait la suggestion que ça devrait être le Protecteur du citoyen au troisième niveau, qu'il devrait y avoir un premier niveau, comme je vous ai mentionné, l'ombudsman dans les hôpitaux, un conseil régional pour que, si le cas ne se règle pas... C'est toujours la personne qui porte plainte qui aura le droit d'aller jusqu'au fond. Je ne pense pas que le fait d'avoir un ombudsman dans l'hôpital, le conseil régional et, en dernier lieu, le Protecteur du citoyen, ça va allonger les délais. Les cas qui vont aller au Protecteur du citoyen au troisième niveau seront des cas très difficiles à régler.

Une voix: c'est ça.

M. Kehoe: C'est juste en dernier recours, un recours ultime, le Protecteur du citoyen au troisième niveau.

M. Lapointe: C'est notre position. Il n'est pas le patron, mais seulement, s'il n'est pas capable de régler le problème, ça va jusqu'au Protecteur du citoyen.

Mme Langlois (Martine): J'aimerais ajouter là-dessus que, dans la mesure où l'ombudsman doit être efficace, c'est sûr qu'il ne faut pas, à un moment donné, multiplier le genre de paliers auxquels le citoyen va avoir recours. Je pense que, dans l'exemple que vous donnez, la réforme de la santé prévoit aussi des comités de usagers ou comités de bénéficiaires à l'intérieur de chacun des établissements qui auront aussi un peu ce rôle de repérage à l'intérieur de l'établissement des situations que vivraient des bénéficiaires, des situations difficiles.

Je pense qu'il ne faut pas non plus multiplier le rôle du Protecteur, d'un ombudsman, dans tous les établissements. Quand la Fédération se montre favorable à l'ombudsman spécialisé, ce pourrait être aussi des spécialistes, dans chacun des territoires, dans les établissements hospitaliers, par exemple, ou dans les centres d'accueil. Et, évidemment, un peu comme la curatelle publique fonctionne, je pense que le Protecteur pourrait avoir des agents repéreurs qui pourraient soit aller dans les établissements ou être nommés dans chacun des établissements surtout quand ceux-ci sont gros ou font office de services multiples auprès de la population. Mais il ne s'agit pas, pour nous, d'augmenter le nombre de paliers avant d'arriver au Protecteur du citoyen.

M. Kehoe: D'accord. Dans un autre ordre d'idées, vous mentionnez, à la page 3 dans votre rapport, qu'il faut éviter des intermédiaires entre le Protecteur du citoyen et les citoyens, ceux qui veulent recourir au Protecteur doivent pouvoir le faire directement. Vous dites dans votre rapport que la Fédération est donc contre l'éventualité que les députés puissent être intermédiaires entre

le Protecteur du citoyen et le citoyen. Qu'est-ce que vous voulez dire par ça au juste, le rôle de... Comment voyez-vous le rôle du député dans ça? Vous dites qu'il ne devrait pas être l'intermédiaire entre le citoyen et le Protecteur du citoyen?

M. Lapointe: Nous disons ici qu'il y a des gens, semble-t-il, qui savent qu'ils peuvent avoir contact avec leur député, mais il y en a quelques-uns qui préfèrent aller directement au Protecteur du citoyen et ce, peut-être parce qu'ils ont eu des expériences qui ne les ont pas satisfaits. C'est ça qu'on se dit nous autres. Évidemment, s'ils peuvent régler le problème avec leur député, personne n'a d'objection à ça, mais s'ils préfèrent ne pas y aller, disons, au député, nous pensons qu'il serait normal qu'ils puissent aller au Protecteur du citoyen. Je ne sais pas si c'est dans ce sens que vous le voyez.

M. Kehoe: Le recours que le citoyen aura, d'après vous, ça ne devrait pas être par le biais d'un député qui serait une personne dans la région, dans le milieu. À la place de ça, vous préconisez que ce soit le Protecteur du citoyen qui soit contacté par téléphone seulement?

M. Lapointe: Je pense que c'est assez clair. Nous pensons que les personnes qui se sentent lésées et qui veulent communiquer avec leur député, qui savent qu'elles vont avoir satisfaction, elles n'ont pas besoin d'aller au Protecteur du citoyen. Mais il y en a quelques-uns, il y en a certainement qui préféreront aller directement au Protecteur du citoyen; alors, nous pensons que ceux-là, on ne peut pas les empêcher d'aller directement au Protecteur du citoyen. C'est probablement dans ce sens-là?

Mme Leblanc: Ça pourrait aussi être un comité de bénévoles qui étudierait les plaintes pour les personnes qui ne sont pas toujours capables de faire les plaintes elles-mêmes et qui acheminerait la plainte au Protecteur du citoyen ou à l'ombudsman.

M. Kehoe: Mais dans les faits, je pense que le député peut rendre un service personnalisé. Quelqu'un qui vient voir son député pour lui raconter son problème, en fin de compte, si le député juge à propos de référer le dossier au Protecteur du citoyen, le contact initial d'une personne avec le député en qui elle a une certaine confiance, je me demande si ça ne serait pas le mode le plus ...

M. Lapointe: Oui, mais nous trouvons normal que les gens communiquent avec leur député. Mais pour ceux qui ne veulent pas communiquer avec leur député, la porte ne devrait pas être fermée à ce moment-là; elle devrait être ouverte jusqu'au Protecteur du

citoyen. Peut-être que dans certains milieux, on tient absolument à ce que ça passe par le député, mais nous pensons que si certaines personnes ne veulent pas que ça passe par le député, qu'elles aient une possibilité d'aller au Protecteur du citoyen.

M. Kehoe: Merci.

Le Président (M. Dauphin): Merci, M. le député. Me permettez-vous juste un petit éclaircissement sur le même sujet avant de reconnaître un député de l'Opposition officielle? Si je vous saisis bien comme il faut, relativement au réseau de la santé et des services sociaux - c'est parce qu'on a passé plusieurs jours là-dessus, la semaine dernière - vous êtes d'accord avec le recours de première ligne qui se ferait à l'intérieur de l'établissement même, parce que vous savez comme moi qu'il y a un paquet de plaintes qui peuvent se régler - je dirais la majorité - et souvent c'est du bon sens, c'est le sens commun. Cependant, vous avez évidemment des réticences à ce que ce soit - si je vous ai bien saisi - un cadre supérieur. Vous désiriez que ce soit un **ombudsman** local, mais qui ne relève pas nécessairement, qui ne soit pas l'adjoint du directeur général de l'hôpital ou du centre d'accueil. Ça, on se comprend bien là-dessus. Dans le projet de loi 120, évidemment, on oblige tout le monde à s'organiser, à avoir des mécanismes de traitement de plaintes. Je pense que, là-dessus, c'est une bonne chose qu'on oblige tout le monde à s'organiser, à s'équiper. Cependant, moi-même, personnellement, sans présumer des recommandations de la commission, j'ai des hésitations moi aussi à ce que ce soit un cadre supérieur. Ça, je vous le dis tout de suite. La régie régionale... Dans le projet de loi 120 est prévu un appel, avec un paquet de modalités, à une régie régionale, ce qu'on connaît aujourd'hui comme conseil régional. Qu'est-ce que vous pensez de ça? Voulez-vous le maintien de ça ou bien, non, c'est trop? Ça ferait trois recours au lieu de deux. En désirez-vous deux ou trois?

M. Lapointe: Voulez-vous répondre?

Mme Moir: C'est ce que j'expliquais tantôt. C'est, justement, de ne pas multiplier les paliers d'intervention. Donc, la régie régionale devient un nouveau palier d'intervention. Ça veut dire... C'est vrai ce que monsieur disait. Ce sont juste, peut-être, les cas extrêmes; excepté qu'il faut bien penser qu'on parle, nous, pour une population, une clientèle qui n'est pas habituée à faire ça. Plus on multiplie, plus...

Si la personne s'adresse à l'ombudsman de l'hôpital ou du centre d'accueil ou, en tout cas, à un ombudsman qui serait sur un territoire donné pour tout ce qui relève de la santé et des services sociaux et que ça ne fonctionne pas, déjà, il faut qu'elle fasse une démarche qu'elle

n'est pas habituée de faire. Elle n'est pas habituée de prendre le téléphone et de se plaindre ou d'être dans l'hôpital même ou dans le centre d'accueil même et de le faire. Là, on lui dit: Non, ça n'a pas marché avec l'ombudsman, là, vous allez à une régie régionale. Ça veut dire qu'il va quand même y avoir peut-être une, deux, trois personnes qu'elle va être obligée de rencontrer et, après ça, en dernier recours, elle est obligée d'aller au Protecteur du citoyen. On en demande beaucoup pour une personne qui n'est pas habituée de faire ça. On multiplie les paliers d'intervention et on risque que la personne se referme et dise: Ah bien! c'est assez compliqué que je ne le ferai pas.

M. Lapointe: Ça ne sert à rien.

Mme Moir: On a souvent affaire à des personnes qui sont en perte d'autonomie, qui ont perdu leur autonomie. C'est bien souvent la famille, qui est souvent aussi - on le sait - éclatée, qui est éparpillée un peu partout, qui doit aussi prendre ça en main. Plus on complique, plus on...

Le Président (M. Dauphin): O.K. Alors, deux niveaux: recours local avec quelqu'un, avec un minimum d'indépendance...

Mme Moir: Oui.

Le Président (M. Dauphin): ...recours au Protecteur du citoyen par la suite.

M. Lapointe: C'est ça.

Mme Moir: Oui.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup. Je vais maintenant reconnaître - c'est vous - M. le député de **Rouyn-Noranda-Témiscamingue**. Merci beaucoup.

M. Trudel: Merci. Au nom de l'Opposition aussi, je vais vous remercier de votre présentation. On sait tous très bien, au Québec, qui vous représentez et c'est une partie très importante de la population québécoise. On connaît votre vigueur, en termes de représentation des personnes âgées au Québec, et tous les efforts que vous faites pour faire en sorte que ces gens ne soient pas laissés pour compte et c'est aussi une partie extrêmement vivante du Québec. Cette présence, par exemple, des clubs de l'âge d'or dans chacun de nos comtés, de quelque côté politique qu'on soit, c'est toujours une présence extrêmement active dans nos communautés et l'État doit se préoccuper de cette situation. Alors, eu égard aux questions que nous avons posées publiquement sur la façon dont fonctionne le Protecteur du citoyen, vous nous apportez des réponses qui sont fidèles, en général, à ce que

fait votre organisme, c'est-à-dire que c'est clair. Vous savez où vous vous en allez et ce, veuillez croire qu'on l'apprecie beaucoup.

(10 h 15)

Quand même, quelques petites questions supplémentaires. Ayant établi avec le président de la commission, en particulier, que, bon... Il y a une question qui est très claire au niveau du principe: le Protecteur du citoyen doit avoir mandat au niveau des services de santé et des services sociaux, vous l'affirmez clairement. Ce sur quoi vous faites quelques remarques, c'est la complexité des niveaux de recours, parce que les personnes que vous représentez, vous venez de bien l'exprimer, il faut chercher la simplicité. Vous **semblez** d'accord - et vous me le direz, dans votre réponse, si j'interprète trop loin - qu'au niveau de chacun des établissements, il faut qu'il y ait d'abord un mécanisme de traitement des plaintes. Ça, tout en ayant réglé la question du recours externe.

Le Protecteur du citoyen, juste avant les fêtes, au moment où le ministre de la Santé et des Services sociaux déposait son projet de loi sur la réorganisation des services et, particulièrement en matière de recours, disait aussi - je pense que ça vous rejoint: On risque de se retrouver, puisqu'il y aura 17 régies régionales qui devront prévoir un mécanisme de traitement des plaintes, avec 17 justices différentes, parce que chacun va faire sa procédure suivant ce qu'il connaît du système ou de la façon dont il veut traiter les plaintes. Est-ce que vous pensez qu'au-delà du recours externe au Protecteur du citoyen, on devrait obliger au minimum les régies régionales et aussi les établissements à faire approuver leurs procédures - comment on va traiter ça - par le Protecteur du citoyen pour qu'on ait - c'est pourquoi je pose la question - une certaine uniformité qui, je l'espère, nous amènerait une plus grande efficacité? Qu'est-ce que vous pensez de ça?

Mme Moir: Je pense que ce serait important. Je vais juste vous donner l'exemple en ce moment des CLSC à travers la province. Il n'y a pas un CLSC qui a le même service, qui fonctionne pareil et qui a les mêmes heures d'ouverture. En tout cas, c'est connu du monde. Ça rebute à certaines personnes d'utiliser le CLSC parce qu'elles savent qu'elles n'auront pas un service similaire à l'autre CLSC qui donne un meilleur service. S'il fallait qu'en plus de ça, au niveau du règlement des cas, mettons que ça passe par la régie, vous soyez obligé éventuellement de passer par la régie régionale et qu'il y ait 17 régies régionales qui administrent ça différemment ou qui aient une conception différente des termes et pour le règlement... En ce moment, quand on fait affaire avec le Protecteur du citoyen, même s'il y a plusieurs employés qui travaillent pour le Protecteur du citoyen, au moins on sait qu'il y a une certaine uniformité.

Là, s'il fallait qu'à travers la province, il y ait des manières différentes de régler ça, je pense que ce serait néfaste pour l'institution, parce que c'est quand même une institution de justice. Alors, il nous semble que ce serait néfaste pour l'institution comme telle. Il me semble que ce ne serait pas très logique, en tout cas.

Ce qu'on demande au ministre Côté pour les CLSC, c'est d'avoir un discours uniforme, qu'on sache que les CLSC en général donnent à peu près les mêmes services, répondent de la même manière, pour qu'on ne soit pas pénalisé, parce qu'on reste aux **Îles-de-la-Madeleine** ou, justement, dans le Témiscamingue et qu'on n'ait pas les mêmes chances. D'ailleurs, peut-être que Martine pourrait en parler un peu plus, mais il reste que si on regarde en ce moment, la majorité des plaintes qui s'en vont au Protecteur du citoyen originent de Québec et de Montréal. Des régions périphériques, pas tellement.

M. Trudel: Je reviendrai sur cet aspect-là. J'avais justement une question à cet égard-là, mais je vais compléter sur la santé et les services sociaux. Vous allez même un petit peu plus loin. Vous en avez traité. Vous souhaiteriez que les personnes qui sont au traitement des plaintes... Je fais une petite parenthèse: le projet de loi 120 ne prévoit pas d'**ombudsman** ou de Protecteur du citoyen dans les institutions ou à la régie régionale. C'est un cadre supérieur qui va recevoir et traiter les plaintes; ce qui est très différent d'un **ombudsman**, d'un Protecteur du citoyen dans les institutions. Vous allez même plus loin que ça. Vous dites, sans vous poser la question ou répondre à la question de qui va payer votre employé: Il devrait pour cette fonction, parce que dans un centre d'accueil de n'importe quel nom, de 30 lits, engager une personne à temps plein pour traiter des plaintes, tout le monde comprend que ce ne serait pas raisonnable d'avoir un employé du Protecteur du citoyen dans cette institution-là. Mais vous souhaiteriez que, pour ce mandat, la personne qui serait chargée de traiter des plaintes relève du Protecteur du citoyen, parce que ça existe ça **administrativement**. Je pense que vous avez raison, ça existe administrativement, cette formule. La plus belle preuve, c'est Mme Lynch, du Centre hospitalier régional de Lanaudière, qui est venue devant nous ici, qui était une employée du centre hospitalier, qui était responsable du traitement des plaintes, dans son institution, mais qui, par ailleurs, avait une entente - c'était expérimental - avec le Protecteur du citoyen et qui, pour certains mandats, relevait du Protecteur du citoyen. Alors, il faut faire la différence entre l'employée, au sens du Code du travail... Elle est payée par qui? Et de qui elle relève au niveau de son autorité hiérarchique quant au travail qu'elle fait.

Au minimum, actuellement, le projet de loi 120 prévoit donc que c'est un cadre supérieur,

relevant du directeur général de l'institution qui sera chargé de traiter les plaintes. Qu'est-ce que vous penseriez, vous, que ce cadre-là, ou cette personne, qui serait chargée de traiter les plaintes puisse relever du conseil d'administration au lieu du directeur général pour rechercher le plus de neutralité et de probité par rapport aux usagers du système? Au lieu qu'il dépende du directeur général, au minimum qu'il dépende du conseil d'administration, est-ce que ça vous apparaît une proposition qui serait défendable, soutenable?

Le Président (M. Dauphin): Est-ce que vous aimeriez répondre à cela? Mme Langlois.

Mme Langlois: Oui. Nous pensons que dans le sens où le Protecteur du citoyen actuel est nommé par les deux tiers des membres de l'Assemblée nationale, ce genre de procédure pourrait également s'appliquer dans la nomination d'un protecteur, par exemple, qui serait joint aux régies régionales, et dont la nomination serait peut-être apportée par le président du conseil d'administration, comme le premier ministre le fait pour le Protecteur du citoyen. Et que son élection ou sa nomination soit faite pour une longue durée de telle façon qu'il puisse bien connaître les dossiers et qu'il puisse effectivement établir sa crédibilité auprès des bénéficiaires ou citoyens, et que son mode de nomination soit également fait par les deux tiers des membres du conseil d'administration.

Ceci est d'autant plus valable qu'à ces conseils d'administration des régies régionales, il y a quand même 40 % des participants ou des membres du conseil d'administration qui seront issus des citoyens, de la catégorie citoyens, et que 20 % de ces membres-là seront issus aussi des groupes communautaires. Donc, ça permet quand même une certaine équité dans le type de nomination de ce Protecteur ou de ce délégué du Protecteur, soit pour la régie régionale, soit pour un certain type d'établissement. Je pense que ça va tout à fait dans la ligne.

Si on adoptait un autre type de nomination, du genre: le directeur d'un établissement choisit un cadre supérieur, il lui délègue et en plus le Protecteur relèverait de lui, c'est justement la situation que nous dénonçons actuellement. À titre d'exemple, il y a des appels téléphoniques qui nous parviennent de gens, par exemple, qui portent plainte auprès d'ombudsmans d'hôpitaux, et quand l'ombudsman de l'hôpital donne sa réaction, il dit: Que voulez-vous, l'hôpital n'a pas de ressources. Or, nous considérons, nous, que le Protecteur du citoyen ou l'ombudsman n'a pas à tenir compte du manque de personnel, n'a pas à tenir compte du manque de ressources. C'est la situation du citoyen qu'il doit défendre et il doit dire à l'établissement hospitalier, ou au centre d'accueil de faire en sorte d'organiser ou de structurer ces méthodes d'intervention pour

que le bénéficiaire puisse véritablement en bénéficier.

M. Trudel: Une petite observation là-dessus. C'est tellement juste, la situation que vous décrivez. Vous donnez l'illustration que la personne n'est pas un ombudsman ou un protecteur. C'est un conseiller aux plaintes qui aide, oui, au traitement, en termes d'information, de réponse sur certains besoins pour, appelons ça, la "mai administration" quelque part, au sens large du terme. Mais ce n'est pas un Protecteur du citoyen ou un ombudsman, qui est chargé, comme vous le dites bien, de défendre, pour et au nom, la personne, l'usager dans le système. Et, c'est dans ce sens-là que, moi, je trouve, en tout cas, très sage aussi votre recommandation de dire: Il faut qu'on soit capable d'aller directement - c'est bien ce que vous dites - au Protecteur du citoyen - une toute petite question là-dessus - qui, lui, pourra s'assurer, si tel était le cas, que les deux premiers niveaux fonctionnent bien, s'assurer que ça a été traité équitablement...

Une voix: C'est ça.

M. Trudel: ...au niveau de l'établissement; le cas échéant aussi où c'est adopté, que c'est traité avec équité également et que les droits sont vraiment respectés, en termes d'appel à la régie régionale, mais qu'en tout temps on puisse y aller, quitte à ce que le Protecteur, lui, vérifie si ça a été bien traité. Ça, ça vous apparaîtrait, disons, le minimum que vous demanderiez là-dessus. Alors, comme vous opinez du bonnet là-dessus, c'est bien la position de la Fédération.

Un petit mot sur la régionalisation; vous y avez fait allusion, madame. La majorité, effectivement, des plaintes ou des mandats qui sont requis du Protecteur du citoyen viennent de la région de Montréal et de la région de Québec. Compte tenu en particulier de votre répartition géographique au niveau des personnes et probablement des plaintes ou des récriminations que vous recevez là-dessus, est-ce que nous devrions demander au Protecteur du citoyen, au minimum, de prévoir un plan de régionalisation de ses activités qui, au nom de la proximité, a une relation avec l'utilisation aussi? Ou encore - je vais poser ma question autrement - est-ce que vous pensez que l'accessibilité actuelle téléphonique légère est suffisante pour assurer une véritable accessibilité aux mécanismes du Protecteur du citoyen?

M. Lapointe: Je vous remercie. Est-ce que vous aimeriez répondre, Mme Moir?

Mme Moir: La Fédération, par son fonctionnement, est régionalisée à des régions qui sont autonomes mais, quand même, ça veut dire qu'on

se rapproche de la personne âgée pour lui offrir un service d'être dans un club. On croit beaucoup à la régionalisation. Le Québec est trop grand pour dire qu'on fonctionne à partir de deux pôles donc, c'est évident... D'ailleurs, Martine en parlait tantôt, comme la curatrice publique a mis...

Mme Langlois: Deux agents du Curateur.

Mme Moir: ...deux agents du Curateur dans les régions, pourquoi ne serait-ce pas pareil pour que ce soit vraiment accessible et que les gens des régions... Je regarde, nous autres, le gros du "membership" est dans les régions plus éloignées: la Gaspésie, les Îles-de-la-Madeleine... Nous, on dit "éloignées" parce que c'est loin de Québec, mais eux autres trouvent Québec et Montréal loin. Donc, pourquoi n'y aurait-il pas un mécanisme de régionalisation mis en place, qui faciliterait l'accès pour les gens de ces régions-là?

Mme Langlois: Est-ce que je peux ajouter?

Mme Moir: Oui.

Mme Langlois: J'aimerais ajouter là-dessus que, quand même, la Fédération a noté un préalable à tout ça. Il y a une chose dont on s'est rendu compte, c'est qu'effectivement les services du Protecteur du citoyen sont sans doute plus utilisés dans les grandes villes du Québec. Cependant, il y a aussi un effort, peut-être, de la part du Protecteur du citoyen à publiciser son rôle et son mandat. Je pense que le fait d'avoir une ligne sans frais est déjà un gros avantage et que, peut-être, les gens des régions ne sont pas au courant nécessairement de tous les services que peut lui offrir le Protecteur. Je pense qu'il y a ce préalable qui est important.

D'autre part, quand on parlait de régionalisation, on est d'accord et, justement, il y a plein de réseaux qui sont déjà régionalisés comme le nôtre. On se disait, à un moment donné, en réflexion, et ça n'apparaît pas dans le mémoire: Pourquoi le Protecteur du citoyen n'utiliserait-il pas les réseaux déjà en place, soit pour faire une tournée d'information, soit pour aller rencontrer des groupes particuliers qui ont peut-être des problèmes ou, en tout cas, des situations à exposer? Ce serait déjà un pas. On est conscient que d'établir une régionalisation au niveau du Québec est toujours une entreprise fort coûteuse parce que ça demande des investissements importants. Cependant, on se dit: Si on utilisait plusieurs moyens pour, justement, atteindre cette régionalisation, sans nécessairement établir des pôles permanents dans chacune des régions, ce serait peut-être possible de faire un amalgame de tous ces moyens-là pour, justement, publiciser le rôle et mandat du Protecteur.

M. Trudel: **Là-dessus**, je pense que c'est tout à fait juste, ce que vous ajoutez sur la connaissance de l'institution, parce qu'il faut noter que si le gros des plaintes, en termes de pourcentage, origine de la région de Québec et de Montréal, le taux, je dirais, de méconnaissance de l'institution est aussi très élevé dans ces milieux-là, également dans les milieux régionaux où l'institution du Protecteur du citoyen est, somme toute, peu connue. Et à cet égard-là, moi, je pense qu'il faut, comme vous autres, joindre notre voix à la Conférence des évêques du Québec qui disait, il y a à peine un mois et demi, qu'il faut cesser le syndrome du 1-800. Il faut cesser de dire: Les services vous sont accessibles par une ligne inwatts où on centralise tout et les services, techniquement, sont accessibles. Tu peux aller vers le 1-800 et regarder le nombre de services qu'on a développés, en termes de rationalisation, au Québec; maintenant, on y a accès par le 1-800. C'est mieux que rien, évidemment. Mais la Conférence des évêques disait: Il faut cesser de développer ce syndrome du 1-800.

L'autre remarque. Vous dites: La régionalisation, c'est sûr, ça coûte cher. Bien sûr, le Québec, c'est grand. Et c'est embêtant d'avoir des gens aux Îles-de-la-Madeleine, en Gaspésie, au Témiscamingue, dans les Cantons de l'Est, etc., comme vous disiez tantôt. Mais c'est ça, la réalité du Québec, travaillons avec ça; c'est ce que vous nous dites dans votre mémoire. Alors, je n'ai pas d'autres questions. Merci.

(10 h 30)

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup. M. le député d'**Iberville**, rapidement, brièvement...

M. Lafrance (Iberville): Oui, M. le Président, merci.

Le Président (M. Dauphin): ...question, réponse.

M. Lafrance (Iberville): J'avoue avoir un peu de misère à suivre la discussion. Tout à l'heure, mon collègue député, au début de son intervention, vous a amenés à dire que vous étiez pour uniformiser le système de plaintes de façon à avoir quelque chose d'uniforme partout dans la province. Et là, en deuxième partie de vos interventions, vous avez parlé de régionalisation. Or, on sait très bien que, dans sa réforme des services de santé et des services sociaux qui est en cours présentement, le ministre a prévu, justement, de régionaliser les systèmes de plaintes de façon à répondre aux besoins sur place. J'aimerais savoir quelle est votre réaction à ça. Est-ce que vous ne verriez pas plutôt le Protecteur du citoyen au-dessus de ça? Dans le cas où, dans les régions, ça ne marcherait pas, le Protecteur du citoyen serait disponible, au niveau de la province, pour répondre à des besoins spécifiques dans les régions.

M. Lapointe: Je pense que les plaintes doivent être tamisées, disons, au niveau des régions, et, après ça, évidemment, ce qui ne peut pas se régler à ce moment-là va au Protecteur du citoyen. Est-ce que vous voulez ajouter quelque chose?

Mme Moir: Ce que j'ai dit, monsieur, c'est... Il faut faire attention. La question que monsieur m'a posée, c'est s'il y a, dans chaque région régionale... Est-ce qu'on doit rendre ça pareil partout? Moi, je continue à répondre oui. Que ce soit le Protecteur du citoyen qui se régionalise, que ce soit la Loi sur la santé et les services sociaux qui décide d'utiliser... Je persiste à dire: Ne multiplions pas les paliers. Si on multiplie les paliers, on complique les choses. Et là, je parle vraiment de la clientèle avec laquelle on a affaire, mais aussi une clientèle de l'âge d'or qui n'est pas nécessairement dans nos clubs, qui est en perte d'autonomie et en perte d'autonomie lourde, qui n'en a plus d'autonomie. Donc, il faut penser à cette clientèle-là. Ce que je dis, c'est: Peu importe par où vient la régionalisation, que ce soit le bureau du Protecteur du citoyen - et on a donné comme exemple la curatelle publique, donc c'est le bureau de la curatelle publique qui se régionalise - mais, évidemment, qu'il y ait une uniformité. Si ça part d'un bureau, il va y en avoir, une uniformité. Et ce que je dis, c'est que si ça part de la loi 120, les régies régionales, à ce moment-là - de grâce - qu'on rende ça uniforme, qu'on trouve le mécanisme pour rendre ça uniforme. C'est ça que je veux dire.

M. Lafrance (Iberville): Très bien. Merci.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup. C'est tout le temps qui vous était alloué. Alors, au nom des membres de la commission parlementaire des institutions, nous aimerions remercier très sincèrement la Fédération de l'âge d'or du Québec pour être venue nous faire part de son témoignage et de ses expériences. Merci beaucoup, à bientôt, bon retour!

M. Lapointe: De notre part, M. le Président, nous vous remercions, de mémo que mesdames, messieurs, de nous avoir reçus.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup.

Alors, nous suspendons une minute pour permettre à l'Union des travailleurs et travailleuses accidentés de Montréal de s'avancer à la table des invités.

(Suspension de la séance à 10 h 34)

(Reprise à 10 h 40)

Le Président (M. Dauphin): À l'ordre, s'il vous plaît!

Pour ne pas prendre trop de retard sur notre horaire, j'aimerais souhaiter la bienvenue à l'Union des travailleurs et travailleuses accidentés de Montréal, représentée par M. André André. C'est une erreur? C'est vous, André André. Vous avez le même prénom et le même nom de famille?

M. André (André): Exact.

Le Président (M. Dauphin): Oui? Excusez-moi. Alors, bienvenue à nos travaux. Si vous voulez bien présenter les personnes qui vous accompagnent. Je vous signale que vous avez environ une quinzaine de minutes pour faire votre exposé et, ensuite de ça, débutera une période d'échanges entre les membres de la commission et vous-même.

Union des travailleurs et travailleuses accidentés de Montréal

M. Gareau (Pierre): Mon nom est Pierre Gareau, je suis membre du conseil d'administration de l'UTAM; également, je suis un employé permanent de l'organisme.

Mme Garcia (Rosa): Mon nom est Mme Garcia, je suis dans le conseil d'administration et je suis une accidentée. Je m'implicque bénévolement à l'UTAM pour faire valoir nos droits.

Le Président (M. Dauphin): Bienvenue. Alors, allez-y.

M. Gareau: D'accord. Alors, je vais lire le document, si vous me permettez. Je vais essayer de le faire assez rapidement. Alors, l'introduction: Les enjeux. L'Union des travailleurs accidentés de Montréal défend depuis bientôt 12 ans les droits des citoyens et des citoyennes victimes d'accidents et de maladies du travail. Pendant toutes ces années, l'UTAM a été témoin de plusieurs types d'injustices, de pratiques illégales ou abusives commises par un organisme public, la CSST. En 1983, l'UTAM a dénoncé publiquement de telles injustices en présentant un mémoire à la commission parlementaire sur l'administration et le fonctionnement de la CSST.

Depuis cette époque, le nombre de plaintes à l'endroit de la CSST n'a cessé de s'accroître. L'exaspération a atteint un point tel qu'en 1989, notre organisme a tenu une journée-colloque, la journée "Ras le bol", où une centaine de personnes impliquées dans la défense des droits des victimes de lésions professionnelles se sont réunies pour faire connaître publiquement les excès de la CSST. Leur colère ne concernait pas seulement la loi complexe qui restreint le droit des victimes à une juste compensation. Elle était aussi dirigée contre la CSST pour ses interprétations et ses politiques restrictives, ses pratiques abusives, illégales, ainsi que son refus d'appliquer

les principes de justice naturelle.

Depuis deux ans, les députés de votre commission ont exceptionnellement reçu le Protecteur. Par conséquent, les constatations du Protecteur sur le refus de la CSST de corriger des erreurs de fait ou de droit ne sont pas tout à fait des nouveautés pour vous. Mais la liste des constatations du Protecteur ne concerne que les faits déclarés par une minorité de citoyens et de citoyennes, c'est-à-dire ceux et celles qui connaissent l'existence du Protecteur et qui n'ont pas peur des représailles de la CSST. Les autres nous confient ce qu'une très distinguée commission parlementaire n'a probablement jamais entendu et nous nous permettons de citer, à titre d'exemple, ce qu'un agent de réadaptation de la CSST a déclaré à un travailleur: "Je te regarde là, tu sais, tu n'as pas l'air intelligent. Je t'envoie passer des tests d'évaluation, mais ne t'en fais pas, c'est prouvé que les Noirs sont moins intelligents que les Blancs dans ces tests-là."

Le Protecteur du citoyen dénonce annuellement, dans un rapport adressé au président de l'Assemblée nationale, les écarts légaux et administratifs de la CSST. Malgré cela, l'Assemblée nationale n'est pas intervenue pour forcer la CSST à modifier ses directives et pratiques.

De plus, le 15 janvier dernier, la commission de l'Assemblée nationale a mandaté votre commission, soit la commission des institutions, pour entendre annuellement le Protecteur que vous receviez exceptionnellement depuis deux ans. Nous nous interrogeons sur le rôle de votre commission par rapport à celle de l'Assemblée nationale. Nous nous interrogeons également sur la décision qu'a prise votre commission d'exercer un mandat d'initiative et de surveillance portant sur le mandat, les orientations, les activités et la gestion du Protecteur.

Nous pouvons vous confirmer que le Protecteur a fait de l'excellent travail malgré un budget et des effectifs réduits. De plus, ce dernier exerce des fonctions extrêmement importantes pour la société québécoise. Le Protecteur soulignait, à juste titre, dans son dernier rapport que: "Si l'État est en droit d'imposer démocratiquement des normes de conduite à tout citoyen, les ministres et organismes du gouvernement doivent être eux-mêmes les citoyens les plus exemplaires."

Les organismes publics en situation de conflit d'intérêts tels que la CSST, qui refusent de corriger des erreurs de droit ou de fait transmettent aux citoyens et citoyennes des valeurs fondées sur l'injustice, la partialité, la malhonnêteté et le mépris. Dans un tel contexte, le rôle du Protecteur du citoyen revêt une importance capitale. Il faut lui donner les moyens d'exercer pleinement le mandat de défense des droits conférés par l'État aux citoyens et citoyennes. Il faut abolir la politique de restric-

tion budgétaire qu'on administre au Protecteur depuis quelques années car la société québécoise n'a plus les moyens de payer les conséquences de son silence. L'abolition de la muselière budgétaire ne suffira pas, à elle seule, à renverser la vapeur. On doit s'assurer que les interventions du Protecteur soient diffusées dans un large public et on doit prévoir un suivi très serré auprès des ministères et organismes publics pour éviter que le rapport du Protecteur n'entretienne que l'illusion d'une démocratie.

Le mandat du Protecteur du citoyen. Il nous apparaît important de maintenir le recours au Protecteur pour les citoyens, les groupes de citoyens et les représentants des citoyens. En effet, la nature des plaintes en matière d'accidents et de maladies du travail est souvent complexe. Les représentants et les groupes de citoyens sont, dans certains cas, mieux armés pour présenter une plainte. De plus, nous constatons à l'UTAM que les mêmes problèmes se répètent depuis 10 ans en ce qui a trait à la CSST. Afin de pouvoir régler les problèmes de fond, on doit maintenir le recours pour les représentants et les groupes de citoyens.

Pour ce qui est de la recommandation en ce qui concerne le mandat du Protecteur, que le recours au Protecteur du citoyen soit maintenu pour les citoyens, les groupes de citoyens et les représentants des citoyens.

En ce qui concerne l'indépendance du Protecteur du citoyen, la nomination du Protecteur: La nomination du Protecteur par les deux tiers de l'Assemblée nationale ne garantit pas l'indépendance politique du Protecteur. On constate que le contexte politique québécois favorise le bipartisme depuis de nombreuses années. Lorsqu'on relève la composition de l'Assemblée nationale des 20 dernières années, on obtient presque toujours une très forte majorité des députés du parti au pouvoir. Il devient facile pour le parti au pouvoir de réunir les deux tiers de la députation requise pour la nomination du Protecteur. Cette pratique deviendrait improbable si le Protecteur devait être nommé par les trois quarts de la députation car il lui faudrait également l'appui des députés de l'Opposition, ce qui conférerait davantage une image de neutralité politique au Protecteur.

Le parti pris en faveur des citoyens. Cette neutralité ou cette absence de parti pris ne peut être que politique. Quand il s'agit de citoyens et de citoyennes, le Protecteur doit avoir un parti pris pour les citoyens. Il doit le déclarer publiquement s'il veut demeurer cohérent dans l'exercice de son mandat et respecter les principes de la loi qui ont présidé à la création de sa fonction.

En effet, la Loi sur le Protecteur du citoyen confie à ce dernier la responsabilité de défendre les intérêts des citoyens et des citoyennes aux prises avec l'administration publique québécoise. Du seul point de vue légaliste, une

déclaration de neutralité en ce qui a trait aux citoyens devient une aberration.

De plus, les citoyens sont mal informés quant à l'existence et au rôle du Protecteur. Dans bien des cas, ils confondent l'administration publique et le Protecteur. Une déclaration publique d'un parti pris en faveur des citoyens éliminerait toute confusion possible et rassurerait ceux-ci.

Critères publics de sélection du personnel. Actuellement, il n'existe aucun critère public de sélection du personnel, ce qui semble paradoxal pour un organisme qui a un mandat d'intervention auprès des ministères et organismes publics. De tels critères ajouteraient à l'image de la neutralité politique du Protecteur et sécuriseraient davantage les citoyens.

De plus, des critères publics de sélection permettraient d'éviter des situations où des citoyens qui ont porté plainte au Protecteur ne se retrouvent dans l'obligation de traiter avec leur ancien agent de la CSST dans le cadre d'une plainte contre la CSST. Ce genre de situation porterait atteinte à la crédibilité du Protecteur.

Il faudrait prévoir des critères de sélection afin d'éviter que le personnel du Protecteur ne soit placé en situation de conflit d'intérêts. Par exemple, comment croyez-vous que les ex-fonctionnaires vont traiter les plaintes des citoyens à l'endroit de l'administration publique alors qu'ils sont embauchés temporairement par le Protecteur du citoyen dans le cadre d'un congé sans solde?

La nomination de vice-protecteurs: Généralement, on modifie une structure organisationnelle pour solutionner certains problèmes. Cherche-t-on par ces nominations à accroître l'efficacité du Protecteur du citoyen ou à s'assurer de sa neutralité politique ou encore à vérifier s'il respecte le mandat qui lui est confié par la loi?

S'il s'agit d'augmenter l'efficacité du Protecteur du citoyen, de telles nominations ne solutionnent aucunement le problème si le personnel qui travaille sur les plaintes est instable à cause d'un budget trop limité. À ce qu'on sache, les structures organisationnelles comportant plus de chefs que d'indiens sont réputées inefficaces.

Par contre, la nomination de vice-protecteurs peut s'avérer un moyen efficace pour s'assurer de la neutralité politique du Protecteur du citoyen. Toutefois, ces nominations peuvent être une arme à deux tranchants dans la perspective où les dissensions internes entre les vice-protecteurs mobiliseraient l'énergie du Protecteur du citoyen. Les dissensions auraient pour effet de paralyser l'organisme et de priver les citoyens du recours auquel ils ont droit.

L'indépendance budgétaire. La meilleure façon de museler un organisme est de réduire son budget. Quand il s'agit d'un organisme tel que le Protecteur, cela peut paraître alléchant parce qu'il dénonce, année après année, les

injustices commises par l'État et la lourdeur de l'appareil étatique. La tentation pour le parti au pouvoir de faire taire les critiques qui altèrent son image auprès de l'électorat peut devenir irrésistible. Étant donné que le parti au pouvoir contrôle le Conseil du trésor, lequel décide du budget et des effectifs du Protecteur du citoyen, rien de plus simple que de réduire le budget et de faire taire ainsi des critiques embarrassantes.

Le Protecteur du citoyen est nommé par l'Assemblée nationale et c'est cette dernière qui devrait décider du budget et des demandes d'effectifs. Le débat à l'Assemblée nationale étant public, les tentatives de réduire l'efficacité du Protecteur du citoyen deviendraient évidentes.

En ce qui concerne l'indépendance du Protecteur du citoyen, nos recommandations sont:

Que le Protecteur du citoyen soit nommé par les trois quarts des membres de l'Assemblée nationale; que le Protecteur du citoyen déclare publiquement un parti pris en faveur des citoyens et des citoyennes; que soient établis des critères publics de sélection du personnel à l'emploi du Protecteur du citoyen et que le Protecteur du citoyen soumette directement à l'Assemblée nationale ses demandes de budget et d'effectifs et que ceux-ci soient votés par les trois quarts des députés de l'Assemblée nationale.

L'accessibilité du recours: Les victimes d'accidents et de maladies du travail ne sont pas informées de la possibilité d'un recours au Protecteur du citoyen par les fonctionnaires de la CSST, ce qui rend ce recours inaccessible.

Le Protecteur du citoyen devrait mettre sur pied des campagnes annuelles d'information sur les services qu'il offre aux citoyens. Ceci constitue, à notre avis, une mesure essentielle pour assurer l'accessibilité à tous les citoyens.

En effet, si vous faites l'expérience de téléphoner au service des renseignements généraux des divers bureaux de la CSST de la région métropolitaine pour savoir où il faut s'adresser pour se plaindre d'une injustice, d'un service ou du comportement d'un agent, on vous répond, tant à la CSST-Montréal qu'à la CSST-Laval ou à la CSST-Montérégie, qu'il n'existe pas de tel service. Pas un seul mot sur le Protecteur du citoyen. Et en insistant bien, on vous répondra, à la CSST-Longueuil, que vous pouvez vous plaindre au supérieur immédiat, tandis qu'à la CSST-Montréal, c'est à la réceptionniste qu'il faut exposer sa plainte. À la CSST-Laval, on vous explique qu'il n'existe aucune possibilité de plainte.

Le recours est tout aussi problématique pour les travailleurs et travailleuses privilégiés, c'est-à-dire ceux et celles qui connaissent l'existence du Protecteur du citoyen et qui veulent obtenir de l'information à la CSST pour contacter le Protecteur du citoyen. Il n'y a qu'à la CSST-Laval qu'on divulgue le numéro de téléphone. Cette situation est tout simplement inadmissible.

Nous considérons qu'il est tout aussi inadmissible que les agents du service d'indemnisation ou de réadaptation n'informent pas davantage les travailleurs, travailleuses insatisfaits de l'existence d'un recours au Protecteur du citoyen. De plus, lorsqu'ils transmettent une décision écrite, les recours au Bureau de révision paritaire ou à la CALP sont imprimés au verso de la lettre mais on ne mentionne aucunement l'existence d'un autre type de recours, soit celui au Protecteur du citoyen. L'information relative au Protecteur du citoyen devrait être imprimée au verso de la correspondance que les ministères et organismes publics font parvenir à leur clientèle. En plus d'assurer l'accessibilité des services du Protecteur, cette mesure tempérerait l'attitude méprisante de certains agents.

L'apport du député. Afin d'éviter toute partisanerie politique ou l'instauration d'une classe de citoyens privilégiés en raison de leur forte influence sur un député, il s'avère primordial de ne prévoir aucun mécanisme de collaboration entre le Protecteur du citoyen et les députés.

En ce qui concerne l'accessibilité des recours, nos recommandations sont: Que tout fonctionnaire - service de renseignements généraux, agents, chefs d'équipe, directeur - ait l'obligation d'informer la clientèle de la possibilité d'un recours au Protecteur du citoyen; que l'information relative au recours au Protecteur du citoyen soit imprimée au verso des lettres transmises par des organismes tels que la CSST à sa clientèle et que le Protecteur organise une campagne annuelle d'information dans les médias; et, dans le cas d'ombudsman à l'emploi exclusif d'un ministère ou d'un organisme public et qui est rémunéré par ces derniers, que cet ombudsman ait l'obligation d'informer la clientèle qui a recours à ses services de l'existence d'un recours au Protecteur du citoyen. De plus, cet ombudsman doit établir la distinction entre ses services et ceux offerts par le Protecteur du citoyen afin d'éviter toute méprise qui aurait pour effet de réduire le nombre réel des plaintes. Enfin, éviter toute distinction entre citoyens, représentants des citoyens et députés dans le cheminement des plaintes adressées au Protecteur du citoyen.

En ce qui concerne l'efficacité du recours au Protecteur, l'augmentation et la stabilité du personnel: L'instabilité du personnel est généralement source d'inefficacité. La CSST en a maintes fois fait la preuve lorsque des réclamations ont été traitées par des employés contractuels. Ceux-ci ne connaissent pas suffisamment la loi, se montrent souvent incapables de comprendre la nature des réclamations et des droits des victimes et rendent des décisions incorrectement motivées et non conformes à la loi.

Lorsqu'on examine le rapport du Protecteur du citoyen, on constate que le nombre d'employés occasionnels à l'emploi du Protecteur

représente près de la moitié des effectifs, ce qui nous semble inquiétant. Si le Protecteur éprouve de la difficulté à répondre à la demande, l'augmentation et la stabilité du personnel s'avéreront des mesures beaucoup plus efficaces que la seule approche systématique. De toute façon, l'approche systématique se révélera tout aussi inefficace si le personnel n'est pas suffisamment en nombre ou si les employés doivent constamment changer de secteur d'activité au gré des contrats.

L'interruption de la prescription. L'interruption de la prescription s'avère également une mesure essentielle à l'efficacité du Protecteur et nous sommes étonnés que la commission des institutions ait relégué celle-ci à la fin du document qu'elle a produit et dans la catégorie des "non classés ailleurs".

En effet, le délai pour contester les décisions administratives est généralement très court, soit 30 jours dans le cas des décisions administratives de la CSST. Ce délai est trop bref pour que le Protecteur puisse mener ses interventions à terme et le citoyen n'a d'autre choix, lorsque le délai tire à sa fin, que de contester la décision pour ne pas perdre son droit d'être entendu devant les instances d'appel. Ce faisant, il annule toute intervention ou reconsidération administrative. En effet, la Loi sur les accidents et les maladies professionnelles stipule qu'une reconsidération ne peut s'effectuer lorsqu'il y a contestation. Il s'avère donc primordial d'intrompre la prescription pour permettre au Protecteur de finaliser ses interventions.

L'approche systémique. Le Protecteur doit adopter une approche systémique afin de régler des problèmes qui se répètent sans cesse à la CSST et qui sont dénoncés depuis plus de 10 ans par tous les groupes de défense des droits des victimes de lésion professionnelle, dont l'UTAM.

Il apparaît complètement utopique de vouloir régler des problèmes de fond - directives illégales, application restrictive de la Loi, etc. - par le seul traitement de plaintes individuelles. L'Ontario fournit un exemple de l'inefficacité d'une approche centrée strictement sur les cas individuels. Le Protecteur des citoyens de l'Ontario produit annuellement un rapport anecdotique constitué d'une longue suite de plaintes individuelles. Selon une association ontarienne de défense des droits des travailleurs accidentés et malades du travail, ce genre de rapport et ce type d'approche n'est d'aucune utilité. Au Québec, le rapport du Protecteur traite des problèmes de façon globale, en départageant les questions de fond qui sont source de nombreuses plaintes des questions plus ponctuelles. Il utilise une approche systémique que nous approuvons entièrement.

Toutefois, le Protecteur du citoyen doit respecter son mandat premier et privilégier le traitement des plaintes individuelles, car c'est à partir de celles-ci qu'il peut intervenir de

manière systémique. Si le Protecteur privilégiait l'intervention systémique au détriment des plaintes individuelles, il se priverait d'un matériel important pour illustrer la justesse de ses propos.

Quant à savoir si le Protecteur du citoyen se sert suffisamment de son pouvoir d'enquête de sa propre initiative, il nous est difficile de nous prononcer en l'absence d'informations supplémentaires.

La prévention. Au premier abord, il nous semble souhaitable que le Protecteur du citoyen agisse de façon préventive. Toutefois, son rôle consiste d'abord et avant tout à déceler les problèmes et à en aviser les ministères et organismes publics concernés, lesquels doivent solutionner les problèmes soulevés.

Lorsque le Protecteur suggère des solutions et qu'il approuve des directives, des politiques et des projets de règlement, il se place dans une position délicate pour dénoncer ceux-ci par la suite. De plus, il n'est pas en mesure de contrôler l'application des solutions proposées. Au mieux, cela peut conduire à de vaines discussions sur la responsabilité du Protecteur dans l'adoption de solutions inadéquates. Au pire, le Protecteur montrerait peu d'empressement à enquêter sur les plaintes qui relèvent de solutions qu'il a lui-même proposées.

Le pouvoir de recommandation. Les rapports du Protecteur du citoyen nous semblent suffisamment explicites pour que les ministères et organismes publics concernés puissent remédier aux injustices et autres problèmes soulevés. Le contenu du rapport du Protecteur ne peut être mis en cause pour expliquer le peu d'empressement ou carrément l'indifférence de certains ministères et organismes tels que la CSST, laquelle est particulièrement visée par les propos du Protecteur. Il faut plutôt créer un mécanisme pour vérifier la volonté des ministères et organismes publics à corriger les injustices ou les écarts soulignés par le Protecteur.

L'intervention d'une commission parlementaire dont le mandat serait de voir à l'application des recommandations du Protecteur nous apparaît être une solution. Il faut donner un mandat régulier et précis à cette commission pour s'assurer du suivi du rapport du Protecteur auprès des ministères et organismes publics récalcitrants. Peut-on espérer que les parlementaires qui siégeront à cette commission prendront leurs responsabilités et forceront ces derniers à suivre les recommandations du Protecteur?

L'intervention d'une commission parlementaire nous semble une mesure plus efficace et moins coûteuse que des mesures juridiques. En effet, nous considérons que les causes de l'immobilisme de certaines administrations publiques sont de nature politique et nous croyons que les solutions qui doivent être privilégiées doivent être de même nature pour être efficaces. De plus, l'exploitation de l'avenue juridique ne fera

qu'accroître le phénomène de judiciarisation, phénomène que nous jugeons déjà excessif dans le domaine des lois sociales.

Il faut également ajouter que le nombre de contestations des décisions d'un organisme public, pour les seuls cas d'accidents et de maladies du travail, est déjà très élevé. Si le Protecteur intervient dans ce processus d'appel, il sera vite submergé par les nombreuses demandes. Il devra investir une énergie considérable pour des résultats souvent très décevants. En effet, dans nombre de jugements, la CALP a blâmé la CSST pour ses décisions injustes et illégales, ce qui n'a pas empêché celle-ci de continuer allégrement sur la voie de l'illégalité et de l'injustice. Il n'y a que les recours extraordinaires devant les tribunaux civils qui ramènent la CSST à plus de mesure dans ses écarts légaux. Toutefois, ces recours sont longs et coûteux, car la CSST dispose d'un arsenal juridique et de fonds quasiment illimités pour en appeler jusqu'en dernière instance. Dans le processus juridique, le Protecteur du citoyen s'expose à être débouté en dernière instance, ce qui serait dramatique pour son image.

Le recours aux médias. Non seulement le Protecteur du citoyen doit utiliser les médias lorsqu'une administration publique refuse de satisfaire ses demandes, mais il devrait utiliser davantage les médias qu'il ne le fait actuellement.

(11 heures)

En plus de rassurer les citoyens sur l'efficacité du Protecteur, le recours aux médias se révèle une arme rapide et efficace contre les administrations récalcitrantes. Le recours aux médias permet également de maintenir un débat public sur les droits des citoyens et citoyennes, droits qu'on a tendance à passer sous silence ces dernières années.

Pour ce qui est de l'efficacité du recours au Protecteur, nos recommandations sont: Que les effectifs du Protecteur soient augmentés; qu'on s'assure de la stabilité du personnel par l'embauche de travailleurs permanents; que l'acceptation d'une plainte par le Protecteur ait un effet interruptif de la prescription civile ou du délai d'appel des recours administratifs; que le protecteur privilégié ait une approche systémique tout en respectant son mandat actuel pour le traitement des plaintes individuelles; que le mandat actuel du Protecteur soit maintenu, c'est-à-dire qu'il doit identifier les problèmes et qu'il doit aviser les ministères et organismes publics concernés sans s'impliquer dans l'élaboration de solutions; qu'un mandat soit donné à une commission parlementaire pour assurer un suivi régulier du rapport du Protecteur auprès des ministères et organismes publics; et que le Protecteur ait davantage recours aux médias afin de contrer les administrations récalcitrantes, rassurer les citoyens et assurer un débat public sur les droits des citoyens aux prises avec

l'administration publique.

Pour ce qui est de l'extension de la juridiction du Protecteur, les services de plaintes ou les ombudsmans privés. En théorie, les services de plaintes doivent permettre à un organisme d'identifier les problèmes pour les solutionner. En pratique, on constate souvent que les services de plaintes jouent un rôle de censure auprès du public.

Les bureaux de plaintes d'un organisme peuvent exercer un contrôle sur la diffusion des plaintes. Il rassure le citoyen, présente des excuses, explique que tout a été fait pour solutionner le problème, mais que, malheureusement, il n'y a rien à faire. On se gardera de préciser que ce problème est fréquent ou qu'il relève d'une directive illégale ou on ru; mentionnera pas nécessairement qu'il existe un autre type de recours, soit celui qu'on peut exercer au Protecteur du citoyen.

Si le citoyen connaît vaguement l'existence du Protecteur, il y a risque de confusion et on ne peut compter que sur le bon vouloir de l'ombudsman pour établir la distinction. Nous craignons que nombre de plaintes soient détournées de l'attention du Protecteur par les services de plaintes ou les ombudsmans privés.

Le témoignage de certains travailleurs et travailleuses justifie de telles craintes. En effet, ceux-ci ont été référés à un soi-disant ombudsman pour exposer leur cas. Après vérification de l'UTAM, cet ombudsman n'était autre qu'un agent de la CSST qui se présentait aux travailleurs comme étant un ombudsman. Pour toutes ces raisons, nous ne recommandons pas l'instauration d'un service de plaintes ou d'ombudsmans embauchés par la CSST, car celle-ci est passée maître dans l'art d'innover au niveau des pratiques illégales.

Dans la perspective où la CSST embaucherait de tels ombudsmans, ceux-ci ne devraient en aucun cas relever du Protecteur du citoyen afin de préserver l'indépendance du Protecteur et d'éviter toute confusion possible.

De plus, il s'avère essentiel que ces ombudsmans aient l'obligation de préciser qu'il existe un autre type de recours, soit celui au Protecteur ou d'établir la distinction entre les services de l'ombudsman et ceux du Protecteur.

Nous nous opposons, également, aux ombudsmans spécialisés qui seraient embauchés par le Protecteur et oeuvreraient directement dans un organisme tel que la CSST. Le fait pour ces ombudsmans de côtoyer quotidiennement la direction et le personnel entraînera inévitablement des manoeuvres de récupération de la part de ceux-ci. Une telle proximité ne peut que tisser des liens entre l'ombudsman et la direction et c'est pourquoi nous nous objectons fortement à l'établissement de liens privilégiés entre le Protecteur et les ombudsmans.

Pour ce qui est de l'extension de la juridiction du Protecteur à la sous-traitance La sous-

traitance a connu un essor considérable ces dernières années grâce aux économies réalisées par les organismes qui l'utilisent (économie de frais relatifs au personnel permanent). Les ministères et les organismes publics font de plus en plus appel à la sous-traitance pour réaliser une partie des mandats qui leur sont confiés par le législateur, et ce, pour des motifs économiques. Par exemple, la CSST confie, pour ces mêmes motifs, des activités de réadaptation à des organismes à but lucratif (sessions d'intégration sur le marché du travail, écoles privées, etc.) ou à des individus agissant pour leur propre compte (orienteurs professionnels, etc.) Toutefois, c'est à la CSST et non aux sous-traitants que le législateur a confié le mandat d'appliquer la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles dont découle le droit à la réadaptation. Ainsi, les sous-traitants n'ont aucune obligation légale concernant la loi et ils doivent concilier les impératifs du profit avec les activités de réadaptation.

Dans le système de sous-traitance, il y a toute la place voulue pour les amis, les beaux-frères ou les connaissances des agents de la CSST qui réfèrent les travailleurs à des organismes à but lucratif ou à des individus agissant pour leur propre compte. La LATMP confère beaucoup de latitude à la CSST dans l'établissement du plan de réadaptation. En pratique, les agents décident si le travailleur aura droit à une évaluation de ses capacités professionnelles par un orienteur ou encore à une session intensive d'intégration sur le marché du travail dispensée par une firme privée ou encore à une formation offerte par une école privée. Certains travailleurs et travailleuses accidentés nous ont fait part du lien étroit qui semblait lier certains agents à certains sous-traitants.

La dynamique d'un tel système ne peut qu'entraîner une diminution des droits, car il existe une contradiction évidente entre la recherche de profits, par les sous-traitants et la CSST, et le droit à une pleine réadaptation socioprofessionnelle. De telles pratiques devraient être interdites. La sous-traitance doit être abolie lorsqu'elle interfère avec les droits des citoyens.

Ainsi, pour une même législation, le système de sous-traitance crée deux catégories de citoyens. Il y a, d'une part, les citoyens qui peuvent exercer un recours au Protecteur parce que la CSST applique elle-même la loi et il y a ceux qui sont victimes du système de sous-traitance et qui ne peuvent exercer de recours au Protecteur, justement à cause de l'introduction de la sous-traitance. Si le Protecteur du citoyen n'étend pas son mandat aux sous-traitants de ministères et d'organismes publics, telle la CSST, sa clientèle actuelle va continuer de diminuer et les plaintes reçues par le Protecteur refléteront de moins en moins la réalité. Il nous semble donc primordial que le Protecteur agisse auprès de sa clientèle actuelle, dont une partie

est muselée par la sous-traitance, avant d'étendre son mandat à d'autres types de clientèle. Le système de sous-traitance étant en pleine expansion, le Protecteur se heurterait aux mêmes limites avec d'autres clientèles.

L'extension de la juridiction du Protecteur du citoyen aux organismes des secteurs parapublic et péripublic. Selon le principe d'équité, tous les citoyens et les citoyennes qui exercent un droit conféré par l'État devraient pouvoir bénéficier de l'intervention du Protecteur lorsque leurs droits sont menacés. Ainsi, les droits conférés par l'État en matière de relations du travail devraient également être sous la juridiction du Protecteur. Le concept d'État ne pouvant être limité aux seuls ministères et organismes régis par la Loi sur la fonction publique, la juridiction du Protecteur du citoyen devrait donc être étendue à tous les organismes des secteurs public, parapublic et péripublic, (santé, services sociaux, éducation, etc.) Toutefois, cette extension de la juridiction du Protecteur doit être accompagnée d'une augmentation budgétaire équivalant à l'augmentation de la charge de travail, sinon celle-ci n'aura pour effet que de diluer l'efficacité des interventions du Protecteur.

Autres limites à la compétence du Protecteur. La révision des décisions des tribunaux administratifs par le Protecteur pourrait menacer le principe de stabilité des décisions. Ce principe empêche que les décisions soient continuellement modifiées et assure, après les délais d'appel, une situation stable aux citoyens qui ont eu gain de cause. Si le Protecteur obtient le pouvoir de réviser les décisions des tribunaux administratifs, cela pourrait induire un effet d'entraînement. Avec le temps, les tribunaux administratifs pourraient obtenir le même pouvoir et réviser leurs décisions en tout temps, et cela de leur propre initiative.

De plus, la révision des décisions des tribunaux administratifs ne règle en rien le problème de fond, soit l'incompétence de certains commissaires. Il est préférable d'instaurer des critères publics de sélection des commissaires siégeant sur des tribunaux afin de s'assurer de leur compétence. Actuellement, de tels critères n'existent pas. De plus, il nous apparaît primordial d'appliquer la notion d'indépendance des commissaires afin qu'ils rendent des décisions vraiment impartiales. La nécessité de s'assurer de la neutralité des décisions des juges est à la base de notre système judiciaire et elle se reflète dans les politiques d'embauche. Les juges n'ont plus à rendre compte de leurs décisions à aucun ministère, sauf au Conseil de la magistrature, si certains écarts le justifient. Cette pratique devrait être suivie concernant l'embauche d'individus intervenant sur le plan quasi judiciaire, et nous croyons qu'une réforme des tribunaux administratifs est devenue urgente à cet égard.

En ce qui concerne nos recommandations: Qu'il n'y ait aucun lien privilégié entre le Protecteur et les services de plaintes...

Le Président (M. Dauphin): M. Gareau, c'est parce que vous êtes déjà rendu à plus du double du temps qui vous était alloué.

M. Gareau: Ah oui! O.K.

Le Président (M. Dauphin): C'est qu'il va rester moins de temps pour la période d'échanges. Alors, on prend pour acquis, évidemment, que les recommandations, nous les avons lues.

M. Gareau: D'accord.

Le Président (M. Dauphin): Alors, juste avant de reconnaître Mme la députée de Hochelaga-Maisonneuve, j'aimerais répondre à deux de vos interrogations. Au début, lorsque vous vous interrogez sur le rôle de la commission des institutions par rapport à celle de l'Assemblée nationale, très brièvement, c'est qu'en vertu du règlement de l'Assemblée nationale, la commission de l'Assemblée nationale doit entendre, chaque année, le Directeur général des élections, le Vérificateur général du Québec et le Protecteur du citoyen. Le problème, c'est qu'en pratique, la commission de l'Assemblée nationale s'est réunie beaucoup moins souvent que les autres commissions permanentes, par exemple, la commission des institutions. Alors, c'est pour ça qu'on a demandé que la compétence de la commission de l'Assemblée nationale soit déléguée à la commission des institutions pour qu'on puisse entendre annuellement le Protecteur du citoyen.

Pour le Vérificateur général, c'est la même chose, c'est la commission du budget et de l'administration qui l'entend chaque année. Alors, c'est la seule raison. C'est que, sur le plan pratique, la commission de l'Assemblée nationale se réunit moins souvent. Moi, je suis membre de cette commission-là, comme président de commission, Mme Harel aussi; on se réunit peut-être deux fois par année, alors, c'est ponctuel. C'est la raison pour laquelle c'est la commission des institutions qui entend le Protecteur, et c'est un peu pour la même raison qu'on s'est donné le mandat d'examiner la gestion et le mandat du Protecteur du citoyen. C'est qu'on doit, comme commission, chaque année, examiner au moins un organisme de notre compétence, sauf qu'on a obtenu la compétence par délégation de la commission de l'Assemblée nationale.

Alors, ceci étant dit, je reconnais maintenant Mme la députée de Hochelaga-Maisonneuve.

Mme Harel: Merci, M. le Président. Alors, bienvenue au porte-parole de l'UTAM. Je sais le bon travail que vous faites à Montréal depuis 12 ans maintenant, et je veux que vous sachiez que

votre mémoire est un des très bons mémoires que nous avons reçus, un des mémoires les plus complets parmi ceux que nous avons reçus à cette commission. J'en ai pris connaissance attentivement. Vous avez développé quatre chapitres: un sur l'indépendance du Protecteur, le deuxième sur l'accessibilité au recours du Protecteur, le troisième sur l'efficacité et le quatrième sur l'extension.

Alors, si vous me permettez, d'abord, une question sur l'indépendance du Protecteur. Je prends bonne note que vous souhaitez que la nomination à l'Assemblée nationale exige un vote des trois quarts des membres plutôt que des deux tiers. Et vous dites, avec raison, que le système bipartite et également le système uninominal à un tour, le système parlementaire britannique nous amène dans une réalité qui fait qu'assez fréquemment le parti ministériel, quel qu'il soit, se retrouve avec une majorité de députés de plus des deux tiers et que l'apparence d'indépendance n'est pas protégée; c'est ce qu'il faut comprendre.

Une voix: Exact.

Mme Harel: Alors, c'est une de vos recommandations, celle qui consiste à obtenir les trois quarts des députés pour être nommé Protecteur.

Vous faites également une recommandation sur les critères publics de sélection du personnel. Et là, je crois comprendre que ce n'est pas simplement pour que l'institution du Protecteur se dote d'un programme d'égalité des chances, de manière qu'on puisse retrouver parmi son personnel une représentation des minorités visibles ou des majorités invisibles, comme les femmes, mais aussi, vous craignez, et vous insistez beaucoup sur le fait que, la moitié du personnel étant temporaire, ça ne donne pas toutes les garanties à ce personnel qui peut venir de la fonction publique en étant sans solde ou qui aspire y retourner, ça ne donne pas toutes les garanties d'indépendance qu'on peut espérer. C'est ça qu'il faut comprendre?

M. Gareau: Oui. Exact. En même temps, les contractuels, comme on l'explique un peu plus loin - on le vit avec la CSST - souvent, ne connaissent pas vraiment la problématique; donc, ils ne fournissent pas toujours l'attention nécessaire et ne mènent pas toujours les dossiers correctement, par inexpérience et aussi par la non-connaissance des dossiers.

Mme Harel: Et puis, finalement, vous vous prononcez en faveur d'un budget qui serait celui de l'Assemblée nationale plutôt qu'un budget contrôlé par le Conseil du trésor.

M. Gareau: Oui.

Mme Harel: Toutes ces propositions sont

vraiment intéressantes. Il y a peut-être simplement cette réflexion que vous faites quant à la nomination de vice-protecteurs sur laquelle j'aimerais échanger avec vous. Dans la perspective où le vice-protecteur pourrait en être un désigné autochtone, comme le souhaitent, par exemple, ou l'ont souhaité certaines nations autochtones devant la commission, est-ce que vous pensez qu'une telle nomination de vice-protecteur du citoyen du Québec autochtone se justifierait à ce moment-là et ne donnerait pas lieu à toutes ces inquiétudes que vous exprimez à la page 7 de votre mémoire?

M. Gareau: Disons que l'inquiétude principale, c'est de s'assurer que tout le monde sera traité de la même façon. Dans ce sens-là, évidemment, la garantie qu'il n'y ait qu'une personne, c'est peut-être la garantie principale et peut-être absolue que tout le monde sera traité de la même façon par une seule personne. On se questionne ou on énonce un peu nos craintes en ce qui concerne les vice-protecteurs, dans le sens: Est-ce que les vice-protecteurs seront autonomes? Est-ce que leur fonctionnement sera différent? Est-ce que, d'une région à l'autre, un vice-protecteur va traiter le problème différemment d'un autre? C'est peut-être un peu ce qui a été souligné tantôt en ce qui concerne la question d'uniformité: s'assurer que, finalement, tout le monde va être traité de la même façon. S'il y a une certaine forme de délégation ou une certaine forme de régionalisation ou, de la façon que vous l'apportez, que certains groupes qu'on nomme des personnes qui vont vers des groupes autochtones pour s'assurer que, finalement, ils vont être bien compris et que leurs plaintes seront bien saisies, je pense qu'on ne sera pas en désaccord, dans la mesure où on s'assure que les choses vont être faites dans les règles et que tout le monde va être traité de la même façon et qu'on va être sensible à tous les problèmes.

Mme Harel: Un peu comme ça se fait, par exemple, pour les nominations à la Commission des droits de la personne où les membres sont nommés par le processus de l'Assemblée nationale. Est-ce que, à ce moment-là, ça vous rassurerait si un vice protecteur l'était par le même mode de nomination que le Protecteur, c'est-à-dire par l'Assemblée nationale?

M. Gareau: Oui.

Mme Harel: J'aimerais tout de suite aborder avec vous l'accessibilité. Ce que vous nous présentez à la page 9, c'est effarant; c'est quelque chose qui est complètement renversant. Il faut comprendre que vous avez mené une expérience; c'est bien ça? Que l'UTAM - je ne sais pas si c'est vous-même...

(11 h 15)

M. Gareau: Oui.

Mme Harel:... ou quelqu'un... Peut-être pourriez-vous nous expliquer comment vous avez procédé. Vous avez appelé au bureau de la CSST à Montréal, à Laval, dans la Montérégie. Là, même en insistant, on ne vous a jamais fait part d'un recours qui était celui du Protecteur.

M. Gareau: Exact.

Mme Harel: Et même, lorsque des personnes ont rappelé les mêmes bureaux, en mentionnant qu'elles voulaient avoir recours au Protecteur et qu'elles voulaient obtenir le numéro de téléphone, alors il n'y a aucun de ces bureaux qui a transmis le numéro de téléphone. C'est ça qu'il faut comprendre?

M. Gareau: Exactement.

Mme Harel: C'est quelque chose de complètement renversant. Je vous assure, M. Gareau, que ça, la commission ne pourra pas rester insensible à ça. Ça, ça veut dire que non seulement il n'y a pas la réaction proactive de transmettre l'information, mais quand l'information est demandée, elle n'est même pas transmise. Je ne sais pas si mes collègues de la commission ont, comme moi, réagi aussi vivement à cette information-là, c'était peut-être la plus belle démonstration que vous pouviez nous faire, M. Gareau. Elle a été menée par la même personne au sein de votre organisme?

M. Gareau: Oui, bien c'est quelqu'un de chez nous qui l'a fait, une permanente qui l'a fait, parce que, dans le cadre de la présentation, on voulait juste, comme ça... On a été un peu surpris nous autres aussi, bien qu'on se doute bien de la façon que ça se passe, mais de cette façon-là, aussi brutale, c'est quand même... Ça peut paraître surprenant, mais c'est quand même cette réalité-là. Évidemment, si on déborde et qu'on regarde l'ensemble du dossier, comme vous le constatez dans le document, on fait beaucoup référence à la CSST et vous voyez très bien aussi comment on conteste la CSST et ses pratiques. Donc, de ce côté-là, on n'est pas surpris. En général, les gens le disent, c'est qu'ils ne sont jamais très informés, que ce soit sur la question de la loi elle-même ou sur la question du Protecteur du citoyen. L'information, ils ne l'ont pas, ils doivent venir la chercher ou se confronter avec la CSST, mais en étant informés s'ils veulent obtenir leur droit, mais elle ne vient jamais de l'institution elle-même. Ça, pour nous, c'est toute la question de fond qui est soumise. Régulièrement, depuis 10 ans - c'est depuis fort longtemps aussi que cette Commission agit de même - c'est toute la question du conflit d'intérêts de cette institution-là, fonds patronaux, secteur privé, admi-

nistration de cet argent-là et un droit d'ordre public qui est complètement retenu ou qui passe par le goulot de l'économie.

Alors, moins on informe les gens, moins il y a de réclamations, moins on exige ses droits. D'ailleurs, c'est le principe qui semble être appliqué sur tout.

Mme Harel: Alors, vous dites, comme recommandation, que l'information relative au recours au Protecteur du citoyen - c'est à la page 10, le point 2. 2. 2 - soit imprimée au verso des lettres transmises par des organismes tels que la CSST à sa clientèle. Un peu comme la loi lui fait obligation de faire connaître le droit de révision ou le droit d'appel...

M. Gareau: C'est ça.

Mme Harel:... vous aimeriez qu'il y ait aussi...

M. Gareau: C'est ça.

Mme Harel:... d'une façon presque généralisée, justement, cette information que la personne peut faire appel au Protecteur du citoyen.

M. Gareau: Oui.

Mme Harel: Vous êtes les premiers à nous faire la recommandation et je trouve ça concret, pratique et efficace.

M. Gareau: Ça a un double effet, à mon sens. Bon, d'une part, je pense qu'il est essentiel que les citoyens soient informés qu'il y a un Protecteur du citoyen; ils le sont concrètement par rapport à un organisme qui se trouve à les léser. L'autre effet, c'est qu'on peut peut-être espérer, finalement, comme on l'a dit dans le texte, que les agents vont être plus respectueux, que peut-être la Commission, par la force des choses, du fait que les gens seront informés, va peut-être modifier certaines pratiques, mais on pense qu'il y aura comme un double effet.

Mme Harel: J'ai bien compris également que vous aviez des inquiétudes sur la multiplication des conseillers aux plaintes dans certains établissements qui se présentent comme étant des protecteurs du citoyen et qui peuvent semer une sorte de confusion, les personnes n'étant pas toujours informées qu'il existe un vrai Protecteur.

M. Gareau: C'est ça.

Mme Harel: Et vous aimeriez que l'État fasse obligation à tous ces conseillers aux plaintes, conseillers à la qualité des services, etc., à transmettre l'information concernant le recours au Protecteur du citoyen.

M. Gareau: Absolument.

Mme Harel: Il y a un aspect extrêmement intéressant que vous développez... Je voudrais vraiment en traiter avec vous. C'est la question de la sous-traitance, c'est aux pages 18 et suivantes: La Commission des services juridiques est venue nous dire cette semaine, lundi, qu'il fallait l'extension du mandat du Protecteur du citoyen absolument aux organismes, aux entreprises que l'État mandate, qu'il devienne donc un mandataire, parce que l'interprétation de la loi actuelle ne permettrait pas de façon certaine de concevoir une juridiction du Protecteur du citoyen sur ces organismes. Mais la Commission des services juridiques avait surtout en tête tous ces organismes de recherche de renseignements personnels comme Acrofax, entre autres, avec lesquels presque tous les ministères maintenant ont des contrats et qui peuvent mettre en cause la protection des renseignements à l'égard des tiers. Alors, comme il y a une sorte de prolifération de ce type de mandat, vous donnez un autre exemple que j'ignorais complètement. Vous dites que, comme la Loi sur les accidents du travail donne beaucoup de latitude à la CSST dans l'établissement du plan de réadaptation, cette latitude-là est utilisée par un certain nombre d'agents et il y en a quand même des milliers sur le territoire pour référer à des agences, à des entreprises...

M. Gareau: C'est ça.

Mme Harel:... de toutes natures, de toutes sortes qui se développent comme des champignons. Vous dites: S'il n'y a pas extension de la juridiction à ce moment-là, il n'y aura pas de recours de la part du citoyen. En tout cas, je vous remercie de nous donner cet exemple qui s'ajoute à celui que la Commission des services juridiques nous avait donné pour justifier l'extension vraiment. C'est une priorité pour la Commission des services juridiques que l'extension aux entreprises qui ont des contrats avec l'État comme mandataire. Voulez-vous ajouter quelque chose là-dessus?

M. Gareau: Disons que l'élément de base, pour nous, c'est que la sous-traitance, ça ne devrait pas exister. Pour nous, ce qui est important, c'est que le personnel soit permanent et que ce soit du personnel à l'intérieur de la CSST. Surtout au niveau de la réadaptation, c'est extrêmement important parce que le programme est défini avec l'accidenté et on essaie de réintégrer l'accidenté sur le marché du travail et, des fois, des situations sont dramatiques. Qu'on mette ça entre les mains d'un sous-traitant ou d'un autre individu pour qui l'intérêt est de maintenir des liens avec la CSST et que le rapport d'argent s'effectue, souvent il ne cherchera pas nécessairement à faire en sorte

que la réadaptation se fasse dans les meilleures conditions pour l'accidenté. Il va s'assurer que sa clientèle se maintienne, donc qu'il réponde à l'exigence de la CSST, qui est inscrite dans la loi. Entre autres, un article de la loi dit que la CSST doit toujours appliquer la solution la plus économique. Quand on parle de sous-traitance, maintenir un rapport avec la CSST, contrat de services. Donc, c'est sûr que les personnes, les orienteurs ou autres individus qui interviennent ont ça en tête et s'ils veulent rendre un bon service, ils doivent toujours appliquer la solution la plus économique et ce n'est pas nécessairement au bien-être de l'accidenté.

Mme Harel: Vous nous rappelez qu'il serait opportun... Vous vous prononcez en faveur de l'intervention d'une commission parlementaire, à la page 14 de votre mémoire, pour s'assurer du suivi du rapport du Protecteur. Je ne veux pas vous mettre en opposition, mais le groupe qui va vous suivre, qui est aussi un groupe qui représente des accidentés du travail mais de la région de l'Estrie, vous étant de Montréal, ce groupe met en garde quant à la création d'une telle commission parlementaire, faisant valoir que, nécessairement, un comité spécial parlementaire composé en majorité de députés du parti ministériel, quel qu'il soit, ne pourrait pas être aussi objectif que le Protecteur du citoyen sur des abus et des injustices que le gouvernement refuse de corriger. Finalement, en souhaitant une commission parlementaire, c'est confier au législatif le soin de donner suite au rapport du Protecteur du citoyen par rapport à l'exécutif en oubliant qu'avec ce qu'on peut appeler la dictature de la règle de parti, les ministériels sont, règle générale, tenus, indépendamment des partis, de défendre ou de protéger l'exécutif. Dans cette mesure, le groupe qui va suivre nous dit: Ce serait, à ce moment-là, mettre le Protecteur du citoyen dans une drôle de situation que de lui faire arbitrer par une commission parlementaire ces recommandations et que cette commission arbitre entre l'Exécutif, le gouvernement et le Protecteur du citoyen ou peut-être plus que le gouvernement, un ministère et le Protecteur du citoyen. Cette commission étant, par nature, composée en majorité de ministériels, serait bien paralysée, au mieux même, malgré la bonne volonté des gens-là, se trouverait en situation ... Ici, juste en passant, une petite anecdote, - comment vous dire, non pas une anecdote - il ne faut jamais penser à ce que les gens ont dans la tête; il faut toujours voir là où ils ont les pieds et ça finit par nous expliquer quelle position ils prennent. Vous, vous souhaitez le maintien de cette proposition d'une commission parlementaire pour examiner le suivi du rapport du Protecteur du citoyen?

M. Gareau: On ne voit pas la commission parlementaire comme étant arbitre.

Mme Harel: Arbitre, non?

M. Gareau: On ne la voit pas comme arbitre. On voit la commission comme étant un lieu possible où, comme ça se fait déjà, le Protecteur du citoyen arrive avec son rapport et fournit son rapport. Nous, ce qu'on voudrait, c'est que ce rapport-là soit saisi et qu'il y ait des modifications qui soient réalisées. On fait référence à la CSST. Ça fait une dizaine d'années. On est passés devant une commission parlementaire en 1983, et là je constate encore aujourd'hui, face à la société, que ce sont les mêmes problèmes qui sont là et que ça n'a rien changé. Alors, même s'il y a eu une loi qui est passée en 1985, on se dit: Qui va arriver à forcer la CSST à changer ses politiques? On ne voit pas qui le pourrait, sinon l'Assemblée nationale, sur une question politique, qui décide de dire: Bien, on tranche la question. Pour nous, la question de fond, c'est toujours le même mandat, le double mandat, le conflit d'intérêts qui a d'ailleurs été soulevé par le Protecteur du citoyen qui avait un problème de conflit d'intérêts assez évident, en ce qui concerne le rôle de la CSST avec son double mandat. Pour nous, qui va traiter cette question-là? Alors, on dit: Peut-être que le lieu privilégié, ce serait effectivement une commission parlementaire qui se saisirait du rapport du Protecteur du citoyen. Maintenant, on se questionne. Un coup qu'ils sont saisis de ça, qui va faire le changement? Est-ce qu'on peut compter sur la volonté des commissaires, sur la volonté de l'Assemblée nationale de dire: Oui, ça fera. Il va falloir intervenir, il va falloir légiférer, il va falloir faire en sorte que la CSST soit plus cohérente et qu'elle suive effectivement la loi et qu'elle change ses politiques.

Nous, on dit: Au moins, il y a un débat. La Commission est ouverte. Il y a des gens qui vont se rendre compte de ce qui se passe. L'Assemblée nationale aussi, c'est ouvert, le public devrait être saisi de ce qui se passe. Donc, c'est un peu comme on l'expliquait tantôt. Il y a une certaine pression aussi du public qui agit et qui va agir par la force des choses. De toute façon, je pense que vous êtes conscients de ça, pour qu'il y ait quelque chose qui se passe. Si c'est ça qu'on cherche, on est un petit peu désespérés, depuis le temps qu'on travaille dans ce secteur, de voir jusqu'à quel point la CSST est roi et maître, elle fait ce qu'elle veut et depuis pratiquement toujours. On ne peut pas tolérer si longtemps que le ministère du Travail ne puisse pas agir de façon beaucoup plus ferme à l'égard de la CSST. Alors, je dis: Bien, la commission ici peut être saisie de ça. Il faudrait, à ce moment-là, qu'elle agisse et, pour nous, c'est un lieu public ici. L'Assemblée nationale, c'est la place privilégiée.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup. Le message est passé.

Mme Harel: Merci.

Le Président (M. Dauphin): Je vais maintenant reconnaître un député ministériel, M. le député de Nelligan, qui fête son anniversaire de naissance aujourd'hui.

M. Williams: Merci, M. le Président. Merci, M. Gareau, Mme Garcia et M. André pour votre présentation pour l'Union des travailleurs et travailleuses accidentés de Montréal. Je trouve votre mémoire très intéressant. Un peu comme la députée de Hochelaga-Maisonneuve, je cherche les idées pratiques, les réponses pratiques et les solutions pratiques. J'aime votre idée sur les questions d'information et de communication par lettres. Souvent, quand on parle du Protecteur du citoyen, il me semble que c'est une solution qui cherche un problème. Un peu comme l'autre idée dont vous avez parlé: les nominations deux tiers et trois quarts. Jusqu'à date, les choses que j'ai vues, je veux juste vous dire que c'est toujours à l'unanimité, à l'Assemblée nationale, que nous avons nommé le Protecteur du citoyen. Je préfère vraiment chercher où sont les problèmes, comment nous pourrions corriger ça et essayer de ne pas entrer dans un peu un faux débat, dans mon opinion.

(11 h 30)

Vous avez aussi mentionné... Et je pense que le Protecteur du citoyen a un bon ami à l'UTAM. Vous avez certainement poussé et favorisé une augmentation des effectifs du Protecteur du citoyen. J'ai sorti le rapport annuel et je voulais juste mentionner qu'entre 1988-1989 et 1989-1990 il y a eu une augmentation de son budget de plus de 30 %, de 3 254 000 \$ à 4 319 000 \$. Avec ça, je pense que nous sommes peut-être dans la même direction que votre intervention.

Vous avez fait aussi quelques commentaires sur le nombre des non-permanents, les personnes non permanentes. Quand je lis le rapport annuel du Protecteur du citoyen, je trouve une différence, un changement dans les types de plaintes: il y a une augmentation dans un secteur de 144 % et une baisse maximum de 65 %. Donc, il y a une fluctuation assez intéressante. Je me trouve à chercher les personnes compétentes dans cette affaire. Peut-être que le Protecteur du citoyen doit être flexible pour trouver les personnes qui comprennent les dossiers, si ça change à chaque année. Juste pour vous dire, avec tous les problèmes dont nous avons discuté avec la CSST, il y a eu une réduction, l'année passée, de 22 % des plaintes au Protecteur du citoyen. Avec ça, peut-être qu'il y a plusieurs questions dans toute cette affaire.

Vous avez vraiment privilégié, si j'ai bien compris, que le Protecteur du citoyen - c'est à la page 8 - déclare publiquement un parti pris en faveur des citoyens et des citoyennes. Jusqu'à date, nous avons parlé de neutralité, d'objec-

tivité, d'une habileté à être neutre. Pour moi, je pense qu'il n'y a aucun monopole sur la vérité. Est-ce que j'ai bien compris que, si nous acceptons votre proposition de déclarer un parti pris, le Protecteur du citoyen n'est pas neutre? Il perdra sa neutralité.

M. Gareau: Ce n'est pas ça qu'on veut dire.

M. Williams: C'est pourquoi je pose cette question.

M. Gareau: Quand on dit "parti pris", pour nous, aussi concrètement, ça veut dire que quand un citoyen fait une plainte, la plainte devrait toujours être recevable. Le Protecteur du citoyen devrait toujours être attentif et prendre pour acquis que la plainte est toujours justifiée parce que son rôle, effectivement, le parti pris qu'il a pris, c'est de défendre le citoyen. Peu importe la façon dont il la formule, qu'il la formule mal, peu importe si le Protecteur du citoyen pense que, peut-être, elle n'est pas tout à fait justifiée, il doit avoir le parti pris au départ que, aussitôt qu'il y a une plainte qui est formulée, il doit la considérer de la même façon que n'importe quelle plainte qui vient de n'importe quel citoyen, mais de la considérer pleine et entière. Et, dans ce sens-là, le citoyen doit sentir que quand il fait une plainte, il est reçu, bien reçu, qu'il a toute l'attention qu'il faut et qu'il ait une confiance totale au Protecteur du citoyen. C'est dans ce sens-là que, nous, on trouve ça important qu'il signifie ce parti pris-là parce qu'il y a aussi toutes les choses qu'on a soulevées tantôt, à savoir dans différents organismes comme la CSST, il y a des comités de plaintes, il y a des individus, il y en a qui se prennent pour le Protecteur, et tout ça. Il y a un mélange, il y a une confusion et il y a des gens qui se sont fait avoir et qui sont méfiants. La méfiance est là et, dans ce sens-là, on trouve ça important qu'elle soit dissipée, cette méfiance-là, par une prise de position. Pour moi, la neutralité, elle devrait, d'une certaine façon, être dans le choix qui va être fait au niveau de l'Assemblée nationale...

M. Williams: Merci.

M. Gareau: ...et dans les critères de sélection, évidemment.

M. Williams: Merci pour cette clarification. Sur les critères de sélection du personnel, parce que vous avez privilégié que nous établissions des critères publics de sélection, quel type de critères demandez-vous pour le personnel?

M. Gareau: C'est-à-dire qu'on n'a pas élaboré de façon spécifique des critères pour l'embauche du personnel. Tout ce qu'on veut signifier, c'est qu'il devrait y avoir au moins des

spécificités, des balises établies au niveau de l'embauche du personnel pour s'assurer, finalement, qu'il y ait une certaine protection quand vous parlez de neutralité ou que les gens aient vraiment le parti pris. On donnait l'exemple tantôt d'un ex-agent de la CSST, d'un fonctionnaire de la CSST à un moment donné, dans un cas de congé sans solde, qui se retrouverait au Protecteur du citoyen, puis se retrouverait dans le secteur de la santé et de la sécurité, on trouverait qu'il est en conflit d'intérêts, on trouverait ça très scandaleux qu'un ex-agent traite... Je ne dis pas qu'il n'y a pas d'agents qui peuvent être corrects, sauf qu'on trouverait ça dangereux pour le citoyen, parce que si cet agent-là retourne ensuite à la CSST, pour être en bon terme avec ses patrons, il pourrait très bien, au niveau du traitement des dossiers, être moins attentif aux réclamations du travailleur. Donc, on dit: Il faut établir des balises et s'assurer que quand je vais voir le Protecteur du citoyen, je m'assure que la personne est fiable. Sur les questions d'embauche comme telles, les critères de sélection devraient être beaucoup plus clairs.

M. Williams: Merci, M. Gareau. Vous cherchez à mieux protéger les travailleurs accidentés. Cette commission cherche la meilleure protection du peuple. Le Protecteur du citoyen fait la même chose. Avec ça, nous cherchons une solution dans le domaine de l'action. Mais quand on parle aussi de la protection des simples citoyens, d'après mon expérience, c'est souvent plus compliqué quand on parle des minorités linguistiques ou des communautés culturelles. Premièrement, avez-vous une expérience dans votre Union avec les deux communautés? Je pense que oui. Est-ce qu'il y a une différence? Est-ce qu'il y a des traitements spéciaux, des besoins spéciaux pour les communautés culturelles et linguistiques ou s'il y a des problèmes spéciaux pour ces minorités, d'après votre expérience?

M. Gareau: Est-ce que vous parlez par rapport au Protecteur du citoyen ou par rapport à l'organisme...

M. Williams: Les personnes qui vous touchent, qui sont membres de votre Union. D'après votre expérience, est-ce qu'il y a des problèmes particuliers et des solutions particulières que vous avez envisagées pour les minorités?

Le Président (M. Dauphin): Mme Garcia, peut-être.

M. Williams: Ou si ce sont tous les mêmes cas?

Mme Garcia: Comme accidentée, je peux vous apporter mon expérience personnelle. C'est

sûr que je ne viens pas ici pour que vous m'arrangiez mon problème, mais je viens pour exposer les problèmes qu'ont, comme on vous le disait, autant les gens immigrés que les minorités. Quand je me suis présentée à la CSST - je m'excuse pour mon français, parce que je suis nerveuse, vous comprenez - premièrement, on ne m'a pas dit qu'existait le Protecteur du citoyen. Je suis une personne qui fonce et qui fait valoir ses droits. Je ne demande pas la charité à personne, je demande de faire valoir mes droits. Ensuite, la première chose que m'a dite l'agent: Dans ton pays... Mon pays, c'est le Canada, parce que je paie des taxes comme tout citoyen, alors je veux qu'on me reconnaisse comme tout citoyen. C'est une chose. Ensuite, le mépris, le manque d'éducation et de respect et puis tout ce que je peux vous dire, c'était à moi personnellement. J'ai eu la chance de rencontrer quelqu'un qui m'a parlé de l'UTAM et c'est là qu'on a pu faire valoir mes droits et c'est là qu'on a commencé.

Je vous dirai que j'ai eu mon accident en 1982. On est en 1991 et mon cas d'accident n'est pas encore réglé et je n'ai pas encore fait valoir mes droits au complet et je suis reconnue invalide à 100 % par plusieurs médecins et même par des médecins de la reine de Québec. Puis, un médecin, en conséquence, parce que je suis immigrante, que je suis une minorité, décide qu'avant de me donner une pension, il faut que j'aie les deux jambes coupées et que je sois dans une chaise roulante. Vous, qui avez des familles comme moi, accepteriez-vous ça si vous alliez dans un autre pays? Est-ce que vous accepteriez ce manque de respect envers moi? C'est le minimum que je demande: le respect pour la personne. On n'est pas des animaux, on est des personnes, puis on peut s'expliquer et se comprendre. Je ne suis pas allée chercher mon accident. Il est venu, malheureusement.

M. Williams: Je suis d'accord avec la perspective de l'Union des travailleurs et travailleuses accidentés de cibler le citoyen comme la priorité, vraiment dans un niveau particulier. Vous êtes la chose la plus importante. Et actuellement, dans la réforme de la santé que nous sommes en train de discuter, c'est vraiment la philosophie de notre réforme, de ne pas prioriser les établissements, ou le système et le citoyen.

Et une idée que nous avons lancée dans la réforme, c'est d'avoir une banque d'interprètes, de rendre le système plus accessible aux minorités parce qu'à ce moment-là, nous ne parlons pas de la langue de travail, ou de la langue officielle du Québec. Nous parlons des personnes, des Québécois qui sont menacés ou qui sont dans une position faible. Croyez-vous que ça va être un système, avec le Protecteur du citoyen, qu'il faut que nous privilégions peut-être les banques d'interprètes, une approche **multiculturelle** comme ça?

Mme Garcia: Moi, je pense que ce serait très important là aussi, parce que vous savez, on **souligne** à beaucoup de monde que, malheureusement, on ne peut pas s'exprimer parfois soit en français, soit en anglais. Je trouve qu'à cet égard, il y a aussi beaucoup de travail à faire. Par contre, quand je me suis dirigée vers le Protecteur du citoyen toute seule, j'ai été bien reçue et on a fait un bon travail, mais parce que j'ai eu beaucoup de persévérance. Et avant de parler et d'exposer mon problème, j'ai demandé la personne à qui je pourrais expliquer ce que je voulais, parce que je ne savais pas avec qui je parlerais. Il y a une personne qui m'a dit: Est-ce que vous pouvez **m'expliquer** par téléphone votre problème? Et j'ai dit: Vous savez, monsieur, autant que moi, que les murs ont des oreilles. Moi, je veux vous parler de personne à personne et savoir à qui je parle.

C'est comme ça que j'ai fait ma plainte et je dois avouer qu'on a fait un bon travail et qu'on m'a aidée.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup, Mme Garcia. Malgré que le temps qui vous est alloué est terminé, je vais reconnaître quand même M. le député d'Anjou, pour une question et une réponse...

M. Larouche: Très bien.

Le Président (M. Dauphin): ...la plus brève possible.

M. Larouche: Je trouve votre diagnostic extrêmement sévère et je le partage en profondeur parce que, comme députés, on voit souvent des cas de CSST et nos collègues députés peuvent le confirmer. Lorsqu'on arrive avec des problèmes d'accidentés du travail, ce n'est pas facile. Alors, je compatis beaucoup avec vos problèmes et je voudrais vous poser la question: Combien ça regroupe de gens, l'Union des travailleurs, M. Gareau?

M. Gareau: À Montréal, il y en a plus de 1800 adhérents...

M. Larouche: Plus de 1800.

M. Gareau: ...à l'organisme. Et nous faisons partie d'un regroupement qui s'appelle l'Association des travailleurs et des travailleuses accidentés du Québec, qui regroupe une douzaine d'associations dans les différentes régions du Québec.

M. Larouche: À un moment donné - je termine avec ça - dans votre présentation, vous parlez du système de sous-traitance où il y aurait des choses qui se passeraient, c'est presque une accusation de népotisme. Pouvez-vous élaborer un petit peu sur ça?

M. Gareau: Au niveau de la réadaptation, lorsqu'il faut élaborer le plan de réadaptation pour un travailleur accidenté, à ce moment-là, dans certains cas, il est nécessaire de faire appel à un orienteur parce que pour un travailleur d'une quarantaine d'années ou d'une cinquantaine d'années, ou qui a toujours fait le même travail et qui, là, doit s'orienter, dans certains cas, c'est difficile. Ce qui fait que la CSST, pour élaborer un plan, doit voir avec la personne ses possibilités, ses capacités. On fait appel souvent à un orienteur. Et ce qui se passe, c'est que, de plus en plus, la CSST fait appel à la sous-traitance, au lieu que ce soit l'agent qui voit avec l'accidenté, en allant chercher des ressources qui pourraient être internes à l'organisme, fait affaire avec un individu.

(11 h 45)

Ce qu'on constate, c'est que, souvent, les individus se prennent pour un agent de la CSST, agissent comme s'ils étaient un agent de la CSST, et là, ils essaient d'imposer, finalement, comme je disais tantôt, la solution la plus économique à l'accidenté, en sachant très bien que s'ils réussissent, ils font une bonne job pour l'agent et, dans ce sens-là, la clientèle va continuer à rentrer. Alors, on a des plaintes des accidentés qui disent: Je suis avec un orienteur. Ce n'est même pas un orienteur, c'est un thérapeute, puis là, il essaie de me dire que je serais mieux de m'en aller dans tel secteur plutôt que dans l'autre parce que, finalement, pour toutes sortes de raisons, il n'y a pas de débouché. Mais quand il fait passer les tests, ce sont les autres aspects qui correspondent à moi, mais là, il ne me lâche pas. Puis là, j'essaie de rejoindre mon agent, puis mon agent dit: C'est lui le spécialiste.

M. Larouche: Les aspects économiques prédominent beaucoup trop sur les aspects humains.

M. Gareau: Exact.

M. Larouche: C'est ça que vous voulez dire?

M. Gareau: C'est ça.

M. Larouche: O.K. Merci beaucoup.

Le Président (M. Dauphin): Excellent. Si vous me le permettez, une ou deux questions rapides. On a reçu un mémoire de la Commission de la santé et de la sécurité du travail, j'aimerais juste avoir votre réaction. Ils nous ont dit: Enfin, la Commission a donné son accord à la création d'un bureau des plaintes, ce qui répond à l'une des préoccupations du Protecteur du citoyen. Je voudrais avoir votre réaction là-dessus.

Deuxièmement, quand vous nous proposez, dans une de vos recommandations, d'indiquer, à

l'endos ou au verso d'une réponse ou d'une lettre, la possibilité d'un recours au Protecteur du citoyen, la seule interrogation qu'on se pose, c'est que, dans l'esprit du citoyen qui reçoit ça, je me demande s'il n'aurait pas à l'esprit, dans sa perception, qu'on veut que le Protecteur soit lié ou associé à la CSST. Alors, ce serait peut-être préférable d'essayer de trouver un moyen différent pour arriver au même résultat mais qui donnerait comme perception que le Protecteur est quand même distancé de la CSST. Je ne sais pas si vous comprenez? Bien souvent, tu regardes en arrière, c'est marqué: Vous avez droit d'appel dans les 30 jours. Alors, là, ils pourraient aller voir le Protecteur dans les 30 jours... Alors, je me mets à la place du citoyen qui reçoit ça, il va dire: Ils sont liés ensemble; c'est la même gang. Je ne sais pas si vous comprenez ce que je veux dire. J'aimerais que vous réagissiez à ça, aussi.

M. Gareau: Sur la question de la lettre, je pense qu'il ne faut pas regarder juste cet aspect-là parce que, effectivement, ça peut porter à confusion. C'est sûr qu'on peut écrire très clairement, puis prendre des moyens aussi pour faire en sorte d'établir une distinction entre la CSST et le Protecteur du citoyen. Puis ça, je pense qu'en français ou peu importe la langue, il y a moyen de l'expliquer de façon très claire, avec un numéro de téléphone, et la personne pourra s'en assurer en téléphonant au Protecteur du citoyen. Puis si on met toutes les autres recommandations, que le Protecteur se fait connaître davantage, puis que le public commence à connaître le Protecteur, donc, ce ne sera qu'une information que le téléphone, éventuellement, que les gens iront chercher, vu que le Protecteur sera déjà connu. Mais on leur donnera le réflexe de le faire s'il y a lieu.

Pour ce qui est de la question de la plainte, évidemment, nous autres, quand on a parlé de la possibilité d'un ombudsman, - puis ça se parle depuis fort longtemps à l'intérieur de la CSST, - on est en désaccord total. Que la CSST décide d'implanter un bureau de plaintes, on n'y peut rien, elle veut bien le faire, mais on n'a absolument aucune, mais vraiment aucune confiance, à toute initiative de la part de la CSST pour prétendre qu'elle va s'approcher des citoyens pour tenter de résoudre leurs problèmes. Par notre pratique, par son attitude, on pense que, finalement, c'est un leurre. Ça va être une façon encore de camoufler les plaintes, comme on le disait tantôt, d'essayer de les réorganiser, puis de faire en sorte que ça sorte de moins en moins parce qu'on va dire aux gens: Venez vous plaindre, on a un service de plaintes, mais n'allez plus au Protecteur.

Le Président (M. Dauphin): O.K. Puis le raisonnement que vous venez de mentionner, est-ce qu'il s'applique? Quand vous parlez d'exten

sion de la juridiction du Protecteur du citoyen aux organismes péripublics et parapublics, est-ce que le même raisonnement s'applique? Est-ce que le Protecteur du citoyen est un recours de première ligne ou bien un recours ultime d'autres niveaux?

M. Gareau: C'est qu'il pourrait être de première ligne. De toute façon, souvent, les accidentés vont réagir comme ça au départ. Quand les décisions leur arrivent ou que le rapport s'établit avec un agent, puis que c'est mal parti, une décision qui rentre dans le décor, l'accidenté va aller voir tout de suite le Protecteur. Nous, on trouve ça correct. Notre seule crainte, c'est que s'il y a un Protecteur dans la boîte, puis qu'il a une relation ou qu'on veut établir une relation avec le Protecteur au niveau de l'ensemble du Québec, nous, on est très méfiants, on s'y opposerait pour ce qui est de la boîte, en tout cas, pour ce qui est de notre pratique au niveau de la CSST. La CSST, comme on le voit, son emprise est totale et infernale sur l'ensemble du système et, malheureusement, on constate que le ministère du Travail devrait agir avec plus de leadership dans ce dossier-là. Donc, on se méfie de la CSST. On trouve qu'elle a plein de trucs pour faire en sorte de contrer toute initiative qui pourrait aller contre elle. Alors, dans ce sens-là, notre crainte, s'il y avait un ombudsman, même rattaché au Protecteur du citoyen, c'est que cet ombudsman-là, graduellement, finirait avec la problématique de la CSST qui a toujours le double mandat.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup. Alors, au nom de tous les membres de la commission, nous tenons à remercier l'Union des travailleurs et travailleuses accidentés de Montréal d'avoir bien voulu nous faire part de leur expertise dans le cadre de notre mandat. Merci beaucoup.

M. Gareau: Merci.

Le Président (M. Dauphin): Bon retour.

M. Gareau: Merci.

Le Président (M. Dauphin): Nous suspendons une minute, juste le temps de permettre au Comité des travailleurs et travailleuses accidentés de l'Estrie de s'avancer.

(Suspension de la séance à 11 h 50)

(Reprise à 11 h 56)

Le Président (M. Dauphin): Nous reprenons nos travaux. C'est avec plaisir que nous recevons le Comité des travailleurs et travailleuses accidentés de l'Estrie, représenté par M. Dallaire

et M. Lafrance. Alors, bienvenue, messieurs. Si vous voulez procéder à votre exposé immédiatement; ensuite, on procédera à une période d'échanges entre les membres et vous-mêmes.

Comité des travailleurs et travailleuses accidentés de l'Estrie

M. Lafrance (Roch): Merci beaucoup. On va y aller assez rapidement. On ne fera pas la lecture du mémoire. Je pense que...

Le Président (M. Dauphin): Alors, pour les fins du **Journal des débats**, je m'excuse M. Lafrance, c'est vous?

M. Lafrance (Roch): C'est M. Lafrance, oui.

Le Président (M. Dauphin): Allez-y.

M. Lafrance (Roch): Comme je le disais, on ne procédera pas à la lecture extensive du mémoire. Je vais plutôt résumer les grands principes qu'on défend et, après ça, on pourra passer à la période de questions. Mais avant de débiter, je veux juste présenter le Comité des travailleurs accidentés de l'Estrie. Vous avez entendu avant nous l'UTAM, qui est une association comme la nôtre, mais nous, on représente les gens de l'Estrie. On travaille quotidiennement avec des accidentés du travail et des personnes qui sont victimes de maladies professionnelles, et c'est à ce titre-là qu'on intervient aujourd'hui. Et c'est un peu pour cette raison-là aussi qu'on n'a pas répondu à toutes les questions qui nous étaient posées. On s'est dit: On est spécialisés dans un domaine particulier et on va se prononcer sur les domaines qui nous touchent de plus près, ce qui fait qu'on n'avait pas l'intention, et on n'a pas l'intention aussi aujourd'hui de répondre à toutes les questions, sur toutes les questions qui étaient posées, puisqu'on n'a peut-être pas la compétence pour le faire.

Le mémoire, on l'a divisé en cinq sections et je peux peut-être les présenter. On va toucher à l'indépendance du Protecteur du citoyen; après ça, ça va être son accessibilité; troisièmement, c'est l'efficacité du recours au Protecteur du citoyen; il y a aussi l'extension de sa juridiction; et pour finir, on va parler de l'interruption de la prescription.

Pour nous, la question de l'indépendance du Protecteur du citoyen, c'est l'aspect le plus important. Et dans l'exercice que vous faites aujourd'hui, je pense qu'il faut absolument mettre un gros soulignement sous l'indépendance du Protecteur du citoyen. C'est le gage de la réussite de cette institution-là. Il ne faut pas seulement que le Protecteur du citoyen soit indépendant et qu'il soit impartial, il faut aussi qu'il y ait apparence d'indépendance et d'impartialité. Parce que si les citoyens ne croient pas en cette indépendance-là, ils ne recourront pas à

l'institution qu'est le Protecteur du citoyen.

Dans ce sens-là, au niveau de la nomination - l'UTAM a fait la même recommandation que nous tout à l'heure - nous proposons que la nomination soit appuyée par les trois quarts de l'Assemblée nationale. Pourquoi? On l'a expliqué un peu tout à l'heure, mais on croit que la barre des deux tiers est trop facilement passable par le parti qui est au pouvoir parce que, historiquement, dans le système de bipartisme qu'on a au Québec, le parti au pouvoir a très souvent plus des deux tiers des voix. Et l'argument de dire qu'habituellement on le nomme à l'unanimité, bien, on est bien contents si ça passe à l'unanimité, mais on ne voudrait pas que, parce que, par le passé, ça a été unanime, il faille présumer que, dans le futur, ce sera toujours unanime. Donc, on pense que, si c'est si facile que ça d'obtenir l'unanimité, on ne voit pas pourquoi on n'établirait pas la marque des trois quarts.

Au niveau du personnel du Protecteur du citoyen, on croit qu'il n'y a pas seulement le Protecteur du citoyen qui doit offrir un gage d'indépendance et d'impartialité. Son personnel aussi doit nous offrir des **garanties**. Dans ce sens-là, on propose trois choses: la première, c'est que personne de la fonction publique ne puisse être engagé par le Protecteur du citoyen; la deuxième recommandation, c'est que le personnel du Protecteur du citoyen ne bénéficie d'aucun avantage lors d'ouverture de postes à la fonction publique; la troisième recommandation, c'est que soient accordés au Protecteur du citoyen les crédits nécessaires afin de mettre fin aux postes de travail occasionnels en les transformant en postes permanents. Lors des discussions, tout à l'heure, on pourra élaborer davantage; je suis persuadé qu'il va y avoir des questions là-dessus.

Finalement, au niveau de l'indépendance, un des aspects très importants aussi, c'est la question du budget du Protecteur du citoyen. On pense que la façon d'accorder actuellement les budgets au Protecteur du citoyen peut servir à le faire taire, à le bâillonner, en ne lui accordant pas des budgets suffisants. Dans ce sens-là, on pense qu'il est nécessaire que toutes les questions relatives au budget du Protecteur du citoyen soient directement étudiées par l'Assemblée nationale.

La deuxième section de notre exposé porte sur l'accessibilité au Protecteur du citoyen. On vient d'une région, on n'est pas dans un grand centre, Montréal ou Québec. On ne remarque pas de difficulté d'accès au Protecteur du citoyen. On a parlé tout à l'heure d'un numéro sans frais. Effectivement, si on pouvait avoir un personnel qualifié en région, ce serait extraordinaire, mais on ne se plaint pas de ne pas pouvoir rejoindre le Protecteur du citoyen. De vouloir régionaliser le Protecteur sans moyens suffisants, des moyens budgétaires et de personnel, pourrait conduire à une diminution des services, puisque si on

n'envoyait, disons en Estrie, chez nous, qu'une personne pour traiter de toutes les plaintes, ce serait très difficile pour cette personne-là puisqu'elle n'aurait pas la compétence voulue pour trancher ou pour faire des enquêtes sur tous les secteurs. Dans ce sens-là, on pense qu'il faut avoir une bonne équipe multidisciplinaire pour régler les plaintes des citoyens et, à l'heure actuelle, en tout cas, on ne voit pas la possibilité d'offrir un tel service au niveau régional, ce qui fait qu'on ne demande pas une régionalisation. Peut-être que dans 10 ou 20 ans, lorsque le Protecteur du citoyen aura des budgets suffisants, ce sera une autre paire de manches.

Le gros problème au niveau de l'accessibilité, c'est la méconnaissance pure et simple de l'institution qu'est le Protecteur du citoyen, méconnaissance par les citoyens et citoyennes. Chaque jour, il y a des gens qui viennent nous voir; on en rencontre, comme on dit, en masse, à la pelle. Ils font habituellement tous et toutes affaire avec la CSST. Ils sont victimes de toutes sortes de harcèlement, de discrimination, de décisions arbitraires. Pourtant, ils ne connaissent pas le Protecteur du citoyen. L'UTAM a fait un petit sondage. Moi, je faisais un petit sondage qui n'était pas identique. À travers les membres, chez nous, que j'ai rencontrés ces derniers mois, je demandais: C'est quoi, le Protecteur du citoyen, pour vous? La majorité des accidentés mêlaient cette institution-là avec la Commission des droits de la personne. Ils se disaient: Si jamais j'ai un problème de discrimination, je pourrais aller les voir. Mais on mêle beaucoup le Protecteur du citoyen et la Commission des droits de la personne. Moi, je pense que c'est une question de publicité pure et simple. Je n'ai jamais vu, à la TV ou à la radio, de la publicité pour dire: Il y a un Protecteur du citoyen au Québec; il peut vous aider dans telle, telle, telle situation. Pourtant, les instances gouvernementales ou autres utilisent - je regarde la CSST qui fait des campagnes publicitaires à coups de millions... Alors, pourquoi pas offrir un budget spécial au Protecteur du citoyen pour se faire connaître?

Une idée qui peut venir comme ça. On parlait tout à l'heure de mettre à l'endos des décisions la mention qu'on pouvait porter une plainte au Protecteur du citoyen. Nous, on ne s'est pas prononcés. On n'est pas contre, on n'est pas pour, on trouvait que ça pouvait créer une certaine confusion, on en a mentionné une tout à l'heure, mais j'en mentionnerai une autre. C'est que, quand on regarde les endos des lettres de la CSST, il y a une page pleine de texte avec les multiples recours... Si c'est une question médicale, vous allez en arbitrage médical, vous avez 30 jours, si c'est une question légale, vous allez au Bureau de révision, si c'est un appel, vous allez à la Commission d'appel. Il y a la reconsidération administrative, ça prend une pleine page. Et les gens qu'on rencontre réguliè-

rement, ce sont des gens qui ne sont pas scolarisés et ils sont perdus là-dedans. Alors, rajouter ça en plus, ça risque d'être dangereux.

Mais ce qu'on pourrait faire, par exemple, c'est de faire un beau dépliant et, chaque fois que quelqu'un fait une réclamation à la CSST pour accident du travail, la première lettre qu'il reçoit de la CSST, il reçoit un dépliant du Protecteur du citoyen avec ça. Si vous avez des problèmes pendant les six mois ou l'année ou les deux ans que vous ferez affaire avec la Commission, adressez-vous au Protecteur du citoyen. Ça pourrait se faire à l'aide sociale, un peu partout. Donc, ce sont des formes de publicité qui pourraient amener la population en général et, particulièrement aussi, les gens qui font affaire avec des organismes du gouvernement à connaître cette institution-là.

Dans le document qu'on a reçu de la Commission, on nous demandait ce qu'on pensait d'une certaine collaboration entre le Protecteur du citoyen et les députés. Nous ne sommes pas d'accord, pas du tout, à ce qu'il y ait une collaboration spéciale ou des mécanismes spéciaux entre le Protecteur du citoyen et les députés. Actuellement, toute personne au Québec, tout organisme peut déposer une plainte auprès du Protecteur du citoyen et on trouve que c'est amplement suffisant. Un ou une députée qui a une plainte à faire peut la faire pour un électeur ou une électrice de son comté, il n'y a aucun problème. Donc, c'est déjà possible de faire ça. Et on pense que de créer un mécanisme spécial pourrait faire en sorte de diminuer l'accessibilité. Si on devait passer, par exemple, par son député pour aller voir le Protecteur du citoyen, il y en a, des fois, qui s'entendent plus ou moins bien avec leur député et ça pourrait créer des problèmes. Si on s'entend bien avec notre député, bien on passerait plus facilement. On pense que ce n'est pas là le but du Protecteur du citoyen. Et on pense que l'accessibilité, dans le sens que toute personne peut déposer une plainte pour elle-même ou pour une autre, c'est amplement suffisant.

Au niveau de l'efficacité du recours, on est d'accord avec l'approche préventive. On le voit, nous autres, en matière d'accidents du travail et de maladies professionnelles. Habituellement, les gens, quand ils viennent nous voir, c'est qu'il n'y a pas eu de prévention - et on voit le résultat devant nous autres - c'est des gens qui sont habituellement gravement mutilés. C'est sûr que les abus que l'administration peut faire ne mutileront pas, disons, les citoyens et citoyennes de la même façon, mais peuvent causer de graves problèmes. Dans ce sens-là, on croit qu'il est important que le Protecteur du citoyen, qui est très bien placé pour faire des interventions publiques et intervenir auprès de l'administration puisqu'il y a une multitude de plaintes qui entrent dans ses bureaux, ne devrait pas garder ça pour lui tout seul. Je pense qu'il faut qu'il

fasse des interventions publiques et qu'il intervienne auprès de l'administration pour faire modifier les choses.

Il faut que ça se fasse quand même avec certaines balises. Il ne faudrait pas que le Protecteur du citoyen se mette à écrire, pour la CSST ou pour tout autre organisme gouvernemental, des politiques, vraiment du mot à mot, en disant: Si vous appliquez ça, on sera très contents. Le Protecteur du citoyen, dans son approche préventive, devrait proposer des objectifs à suivre, des grands principes et ce serait à l'administration après ça de l'appliquer. Mais on ne voudrait pas que le Protecteur du citoyen s'encarcane disons à légiférer ou à régler pour le législateur ou le gouvernement.

Au niveau de l'approche systémique, on est aussi d'accord. On pense que lorsque le Protecteur du citoyen, avec l'expertise qu'il a, se rend compte que dans un certain domaine ou dans le cas de plusieurs personnes, il y a des problèmes similaires et identiques, le Protecteur du citoyen devrait, au nom de ces personnes-là, faire des interventions pour régler le problème à la source et non pas pour faire du cas à cas, et que, une fois qu'on règle un cas, il y en ait 15 autres identiques qui arrivent. On essaie de régler ces cas-là et, à un moment donné, on s'embourbe parce que la machine administrative peut nous en fournir des cas. Donc, on pense que l'approche systémique est une approche valable et que le Protecteur du citoyen devrait l'utiliser plus souvent.

Au niveau du pouvoir de recommandation, on nous demandait ce qu'on pensait du rapport annuel. On est habituellement assez satisfaits du rapport annuel du Protecteur du citoyen. On croit qu'il reflète assez bien la réalité. La seule chose qu'on trouve difficile à identifier dans ce rapport-là, c'est: Quelles ont été les suites après les recommandations qu'il a faites à tel ou tel organisme? Ce n'est pas toujours évident dans le rapport. Le Protecteur du citoyen va, disons, dénombrer les problèmes, parler des recommandations qu'il a faites, mais ce n'est pas toujours clair la réponse de l'administration. En ce sens, de pointer les récalcitrants dans le rapport annuel, je pense que ces recommandations donneraient beaucoup plus de poids, ce qui ferait que l'opinion publique serait plus facilement sensibilisée au problème.

Mme Harel a souligné tout à l'heure que nous n'étions pas d'accord avec une commission parlementaire, contrairement à ce que l'UTAM proposait. J'aimerais rectifier un peu. On ne parle pas de commission parlementaire dans notre mémoire. On parle d'un comité parlementaire spécial tel qu'il nous a été défini dans le document qui nous a été déposé. On dit que ce comité fonctionnerait un peu comme suit: celui-ci recevrait les témoignages de l'ombudsman et des représentants du gouvernement, puis déposerait

son rapport et ses recommandations à l'Assemblée nationale.

Un type de comité ou de commission comme ça, nous on n'est pas d'accord avec ça parce que l'on pense que ça deviendrait un peu un juge qui serait là pour trancher entre deux parties: le Protecteur du citoyen, d'un côté, et l'administration, de l'autre côté. On pense que ça ne peut faire que du tort à la réputation du Protecteur du citoyen. D'ailleurs, le Protecteur du citoyen et les citoyens et les citoyennes n'ont rien à gagner dans ça. Si le comité dit: Oui, le Protecteur du citoyen avait raison, bien, le comité n'a pas plus de force que le Protecteur du citoyen. Mais si jamais le comité vient dire au Protecteur du citoyen: Vous vous êtes trompé, bien là, ça peut attaquer grandement la crédibilité du Protecteur du citoyen. On ne voit pas d'efficacité supplémentaire à un type de comité comme ça.

Pour ce qui est d'une commission parlementaire, on croit qu'une commission parlementaire peut avoir une certaine utilité. Si on n'y croyait pas, on ne serait pas ici aujourd'hui. On croit qu'une commission parlementaire qui porterait sur les recommandations du Protecteur du citoyen qui n'ont pas été suivies et qui permettrait aux groupes et aux citoyens et citoyennes de venir intervenir, ici, en commission parlementaire sur justement ces recommandations et venir entendre l'administration essayer de se justifier, quelque chose de public, ça, on serait d'accord avec un type de fonctionnement comme ça, mais pas un comité spécial en vase clos qui est là pour juger des décisions ou des recommandations du Protecteur du citoyen.

Pour ce qui est du recours aux médias: le Protecteur du citoyen utilise de plus en plus les médias et on croit que c'est un devoir pour lui d'utiliser les médias. Il doit avertir l'ensemble des citoyens et des citoyennes du Québec de ce qui se passe au niveau de l'administration et ce sera, après, à des citoyens et des citoyennes bien informés de la situation qui, un jour, auront à voter, de prendre des décisions en conséquence. Donc, l'administration qui ne veut pas se conformer à des recommandations du Protecteur du citoyen aura peut-être un jour à payer le prix de son refus d'obtempérer.
(12 h 15)

Au niveau de l'extension de la juridiction, assez rapidement. Au niveau de l'institution de Protecteurs du citoyen spécialisés, nous, on est contre. On est opposés à la création de telles institutions. On pense qu'au Québec, il doit n'y avoir qu'un Protecteur du citoyen parce que créer 5, 10, 15, 20 ou 50 Protecteurs du citoyen dans des zones spéciales, pour nous, ça ferait en sorte de diluer le prestige ou le pouvoir ou, en tout cas, disons, l'image du Protecteur actuel. Dans ce sens-là, on pense que le Protecteur du citoyen... On ne se prononce pas sur l'étendue, c'est-à-dire si on doit étendre la juridiction à

d'autres secteurs. Ça peut être souhaitable, mais on ne pense pas avoir la compétence pour le faire. Mais si jamais on décide de l'étendre, ça devrait être sous la juridiction du Protecteur du citoyen tel qu'on le connaît aujourd'hui.

Concernant les services de plaintes, on nous a souligné tout à l'heure que la CSST voulait créer un service de plaintes à l'intérieur, qui dépendrait du Protecteur du citoyen. On est contre ça aussi parce qu'on ne pense pas que ce type de fonctionnement nous donne des garanties suffisantes d'indépendance par rapport à la CSST.

Quant à la juridiction sur le mérite des décisions des tribunaux administratifs, nous ne sommes pas d'accord aussi pour que le Protecteur du citoyen ait juridiction sur cette question. On pense que ça irait à l'encontre du principe de stabilité juridique des décisions rendues et on ne pense pas que le Protecteur du citoyen doive s'ingérer à ce niveau. Ce qui ne veut pas dire que le Protecteur du citoyen ne doit pas avoir juridiction sur ces tribunaux-là en cas d'abus, style des délais de deux ans pour rendre des décisions; on a déjà vu ça. Le Protecteur peut avoir à dire son mot, sur ça, mais pas sur le mérite des décisions.

Finalement, sur la question de l'interruption de la prescription, nous, on...

Le Président (M. Dauphin): En vous signalant, M. Lafrance, que le temps est dépassé. C'est parce que ça réduit la période d'échanges. Mais si vous voulez y aller très rapidement ou conclure...

M. Lafrance (Roch): Je vous dis qu'on est d'accord avec le principe qu'une plainte au Protecteur du citoyen devrait interrompre la prescription parce que les délais pour demander des révisions administratives sont tellement courts que, à toutes fins pratiques, il n'y a à peu près pas de plaintes au Protecteur du citoyen qui peuvent aboutir concrètement parce qu'il faut contester notre décision avant et le Protecteur du citoyen, après, nous dit: On n'a plus juridiction. Donc, ce sont les grandes lignes de notre mémoire.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup pour la présentation de celui-ci. Je vais maintenant reconnaître un député ministériel en la personne du député de Sherbrooke.

M. Hamel: Merci, M. le Président. Vous comprendrez facilement que je suis très fier que mes collègues, mes bons amis de Sherbrooke représentent à la commission des institutions le Comité des travailleurs et travailleuses accidentés de l'Estrie. C'est un comité très dynamique comme celui de Montréal, évidemment, et j'ai noté, probablement comme mes collègues, le sens critique de leur mémoire, mais aussi marqué d'un pragmatisme et d'un réalisme qui est probable-

ment dû à leur expérience quotidienne. J'ai noté aussi qu'il y a plusieurs aspects dans votre mémoire qui concordent - et je pense que c'est tout à fait normal - avec celui de l'Union des travailleurs accidentés de Montréal. J'espère que quand vous dites non aux mécanismes particuliers pour les députés, vous nous permettez quand même de référer au Protecteur du citoyen des cas que l'on juge tout à fait pertinents.

Quant au chapitre touchant l'efficacité, une toute petite précision concernant le comité spécial parlementaire. Celui-ci faisait référence au terme ontarien et il s'agirait d'une commission parlementaire qui interviendrait publiquement. C'est une précision qu'il était peut-être important de vous signaler. Vous mentionnez plein de choses intéressantes, mais, entre autres, à la page 9, vous dites, concernant les médias, que le Protecteur du citoyen doit s'en servir le plus souvent possible. Écoutez, ne pensez-vous pas qu'il y a peut-être un danger de miner sa crédibilité si, à force de trop crier au loup, plus personne ne l'écoute à un moment donné? Ne croyez-vous pas plus sage ou plus prudent qu'il s'en serve, mais judicieusement?

M. Lafrance (Roch): Si je peux répondre à la question, je ne crois pas que le Protecteur du citoyen abuse, que ce soit actuellement ou dans le futur, des médias. Il le fait sporadiquement actuellement. Et je pense que même s'il sortait une fois par deux semaines... Il y a tellement d'organismes gouvernementaux, je suis persuadé qu'il n'y a pas juste la CSST qui a des pratiques un peu douteuses. J'imagine qu'il y a d'autres institutions, d'autres commissions gouvernementales qui ont des pratiques des fois dérangeantes pour les citoyens et les citoyennes et, dans ce sens-là, je peux comprendre que si le Protecteur du citoyen intervenait toutes les semaines sur la CSST, effectivement, on pourrait commencer à se poser des questions, mais il y a peut-être des citoyens aussi qui se poseraient des questions sur la CSST. Mais je ne pense pas que le Protecteur du citoyen abuse de ce recours aux médias. À notre avis, actuellement, il n'utilise pas assez les médias. C'est dans ce sens-là qu'on croit... Il a le devoir, à notre avis, de le faire plus souvent.

M. Hamel: Merci. Dans le chapitre sur l'extension, vous dites dans le dernier paragraphe de 4a qu'on ne devrait jamais accepter qu'un service de réception ou de traitement de plaintes à l'intérieur d'un établissement ou d'un organisme relève du Protecteur du citoyen. Ce serait là une ombre à l'indépendance que doit avoir l'institution. Comment et en quoi cela peut-il menacer l'indépendance du Protecteur du citoyen?

M. Lafrance (Roch): On va rester en matière d'accidents du travail. Quand on regarde la loi qui a été adoptée en 1985 - nous autres,

on l'appelle encore la nouvelle Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, parce qu'on ne réussit pas encore à vivre avec, ce qui fait que c'est toujours nouveau, on a toujours des surprises - quand on a créé la nouvelle Commission d'appel, on s'est fait un devoir d'inscrire dans la loi que la Commission d'appel ne pouvait pas avoir ses bureaux dans les mêmes bureaux que la Commission de la santé et de la sécurité du travail, et c'est justement pour qu'il n'y ait pas apparence, à tout le moins, de dépendance.

Dans ce sens-là, un service de plaintes ou un protecteur interne au niveau d'un organisme, on pense que, premièrement, l'apparence d'indépendance, c'est l'impartialité, n'y est pas. Mais en plus, de côtoyer quotidiennement des fonctionnaires, de parler avec eux et d'assimiler un peu leur forme de pensée, parce que, souvent - on n'accuse pas tous les fonctionnaires d'être des méchants fonctionnaires - ils ont une forme de pensée, ils ont une forme de fonctionnement, qui fait en sorte qu'il y a des problèmes qui sont posés aux citoyens, qui vont léser les droits des citoyens par l'appareil, par le fonctionnement. Et dans ce sens-là, si on a un appareil interne, on pense qu'il n'y a pas d'indépendance face à l'organisme qu'on est chargé de surveiller.

M. Hamel: Ça va. Ça se recoupe un peu, peut-être. Quand vous parlez, aux pages 2 et 3, de l'interdiction d'engager une personne provenant de la fonction publique, écoutez, c'est quasiment discriminatoire, ça. Ne pensez-vous pas que, peut-être, on pourrait appliquer le même raisonnement pour les personnes qui ont travaillé pour des groupes de défense des droits?

M. Lafrance (Roch): Cela n'a pas besoin d'être marqué dans une loi. Automatiquement, on est éliminé.

Des voix: Ha, ha, ha!

Une **voix:** Ça s'applique peut-être.

M. Dallaire (Claude): Écoutez, je vais essayer de répondre à cette question-là parce que, en tout cas, c'est évident que c'est bizarre à écrire, mais pensez à quelqu'un qui travaille depuis 20 ans à la CSST, un agent de réadaptation qui applique les directives internes, parce qu'il y a des directives internes - ce n'est pas tout écrit dans la loi, ce qui applique à la CSST - qui applique ça sans se poser de question - c'est normal d'appliquer telle directive - et qui, du jour au lendemain, mettons lui ou elle, après trois mois d'arrêt de travail, commence chez le Protecteur du citoyen. Là, elle a à juger les directives internes de la CSST, si elles sont bonnes ou mauvaises. Ça fait 20 ans qu'elle les applique sans problème. Comment cette personne-

là peut-elle être objective? C'est possible d'être objectif dans ce contexte-là?

M. Hamel: On espère que le jugement du Protecteur du citoyen est quand même assez élevé pour empêcher de telles situations. Écoutez, moi, ça va. Merci.

Le Président (M. Dauphin): Merci, M. le député de Sherbrooke. Je vais maintenant reconnaître Mme la députée de Hochelaga-Maison-neuve.

Mme Harel: Merci, M. le Président. Évidemment, je souscris aux bons mots que le député de Sherbrooke a eus à l'égard du travail que vous accomplissez. En vous écoutant échanger sur toute la question de l'indépendance et de l'impartialité, j'avais en tête un peu le rôle du président de l'Assemblée nationale qui, à partir du moment où il est nommé, doit cesser toute activité partisane; il est requis qu'il ne soit plus vu jamais à des assemblées de son propre parti. Alors, il y a, dans ses fonctions, quand on dit que la fonction fait la personne, d'une certaine façon, une sorte de devoir de réserve. Et il y a aussi, pour en être bien certain, puis ne pas se fier juste à la bonne volonté, les gens de bonne volonté sont nombreux, mais on ne doit pas les mettre en tentation. C'est pour ça qu'il y a des critères. Par exemple, le juge Dickson, dans un jugement de la Cour suprême, a défini les quatre critères qui devaient être appliqués pour vérifier s'il s'agissait bien d'ombudsman. Parmi les critères, c'est la capacité de faire enquête et la capacité d'avoir une marge de manoeuvre pour pouvoir faire témoigner des personnes. Et c'est évident qu'un des critères, c'est l'indépendance. Si vous êtes un salarié de l'établissement, que vous avez des comptes à rendre à l'établissement, il est évidemment difficile d'imaginer que tous les critères d'indépendance sont, finalement, respectés.

Alors, moi, je lisais votre mémoire comme souhaitant que tout ce qui se multiplie comme service de traitement de plaintes dans les établissements - on en a vu deux beaux exemples avec **Hydro-Québec** puis la protection agricole - qu'il n'y ait pas une sorte de confusion institutionnelle qui s'installe, mais qu'on sache bien distinguer quand c'est le Protecteur du citoyen qui intervient ou quand c'est l'établissement qui se donne un service de traitement des plaintes.

Par ailleurs, ce qui nous a été recommandé ici - je ne sais pas ce que vous en pensez - c'est que le Protecteur ait droit de regard sur le protocole de traitement des plaintes, de façon qu'il puisse, par exemple, au nom et pour un citoyen qui se considère lésé par le service de traitement des plaintes d'un établissement, en faire l'examen et porter un regard sur ce que l'établissement offre comme service de traitement des plaintes.

M. Lafrance (Roch): En tout cas, notre position, c'est qu'on n'est pas d'accord que de tels services existent. Et on ne voit pas pourquoi, si le Protecteur du citoyen a le temps de vérifier le traitement de ces plaintes-là, il ne les traiterait pas lui-même. On pense que le gage d'indépendance et d'apparence d'indépendance serait beaucoup mieux servi par un Protecteur du citoyen en tant que tel plutôt que par des institutions internes. Et nous, on a beau parler de beaux principes - vous citez le juge Dickson, tout à l'heure - sur papier, c'est beau de dire: Cette personne-là est indépendante, est impartiale, selon certains critères, mais dans la vraie vie, la vraie pratique, nous, ce dont on se rend compte, entre autres, avec notre expérience, c'est que les gens qui sortent de la CSST et qui s'en vont - on peut prendre un exemple - à la Commission des affaires sociales ou à la Commission d'appel et qui sont censés être indépendants et impartiaux - ils deviennent des juges - ils ont beau rencontrer tous les critères, qu'ils ne jugent pas comme les autres commissaires. Ils ont déjà un parti pris, que ce soit conscient ou inconscient, ils ont été formés dans un moule, dans une machine et, ou bien ils avaient des préjugés, ou bien ils ont assimilé tellement bien toutes les règles administratives, les formations administratives, que ces gens-là ne sont pas comme les autres commissaires. Et c'est dans ce sens-là.

(12 h 30)

Mme Harel: D'accord. Vous savez, j'ai beaucoup de respect pour votre expérience, mais dans la vraie vie, il y a aussi d'autres dimensions. La vôtre est importante, les accidentés du travail, mais je pense entre autres à toutes ces représentations qui ont été faites ici même là, par des personnes qui sont représentantes de bénéficiaires hébergés, déficients, handicapés qui n'ont pas la capacité même physique de quitter l'établissement. Et ces personnes sont venues nous dire combien c'était important, sur place, dans l'établissement, qu'il y ait un service qui soit offert de façon à le rendre accessible, et de façon à ce que la personne en perte d'autonomie n'ait pas l'impression de trahir, en faisant appel à l'extérieur, en utilisant un recours à l'extérieur. Alors, j'entends avec votre point de vue, mais je le mets aussi en complément avec d'autres points de vue qu'on a reçus, pour des clientèles différentes de celles que vous servez.

Ceci dit, il y a deux aspects, puis je sais que le temps est tellement court. Un aspect que vous avez très bien développé à la page 11 de votre mémoire, c'est l'interruption de la prescription. On n'en a pas beaucoup parlé, mais il y a beaucoup de groupes qui en ont parlé. Compte tenu du peu de temps dans les échanges, ça a souvent été une question qui a été mise de côté. Vous plaidez, vous, pour qu'il y ait cette interruption de la prescription, de façon que la reconsidération se fasse avant la contestation le

plus possible, et vous distinguez très bien les étapes, c'est-à-dire *une* étape où il y a une intervention du Protecteur sur l'équité au mérite, puis une autre étape où il y aura recours en justice administrative, ou justice judiciaire pour sanctionner une violation d'une règle.

Alors, j'ai l'impression, moi, que c'est une des meilleures façons décrites pour justifier l'interruption de la prescription. Je ne sais pas si vous voulez vous faire entendre là-dessus.

M. Lafrance (Roch): Bien, vous avez très bien résumé notre pensée. Ça vient du fait que, encore une fois, c'est de l'expérience qu'on a acquise au cours des années. On se rend compte que, je dirais dans 90 % des dossiers où il y aurait une plainte à faire au Protecteur du citoyen, on ne la fait même plus parce qu'on sait que ça ne donne absolument rien, parce que c'est impossible d'intervenir dans les 30 jours, qu'il y ait une intervention du Protecteur du citoyen, et qu'il y ait après ça une reconsidération administrative. Et ça, ça doit se faire avant la contestation.

Et on a le choix, ou bien d'y aller au plus pressé, mais si on dépasse notre limite de 30 jours...

Mme Harel: C'est ça.

M. Lafrance (Roch): ...et que même si le Protecteur du citoyen est d'accord avec nous, la CSST maintient sa décision, on n'a plus de recours là.

Mme Harel: Et c'est pour ça que, dans cette rationalité que vous avez, qui est cohérente, que vous avez développée, qui est de dire: il faut qu'il y ait complémentarité entre deux recours et que le recours non conflictuel, qui est le recours du Protecteur du citoyen, ne soit pas écarté parce qu'il y a un recours absolument essentiel aussi qui est maintenu, qui est un recours de contestation devant un tribunal quasijudiciaire. Alors ça, ça se comprend très, très bien. Mais dans ce contexte-là, ce que j'ai de la difficulté à comprendre, c'est que vous recommandiez que le Protecteur du citoyen puisse ensuite aller devant un tribunal de façon coercitive.

Moi, j'ai l'impression que si on veut bien se comprendre, c'est qu'il y a une justice judiciaire, que cette justice judiciaire n'est à peu près pas accessible aux citoyens. Bon, il faut travailler à la rendre accessible, la justice qui est celle de faire sanctionner par un tribunal une violation d'un droit. Bon, là, elle n'est pas accessible à cause de tous les problèmes qu'on connaît, des seuils d'admissibilité à l'aide juridique, etc. Ensuite, il y a une justice administrative, qui est telle, qui est en elle-même un déni de justice à cause de délais. Mais ça, en tant que tel, il faut corriger et remédier à ça.

Et puis il y a un troisième ordre qu'il faut

distinguer des deux autres, qui est finalement l'intervention, le recours en équité non conflictuel, d'une certaine façon. Je me dis que quand on recommande que ce soit **coercitif**, le Protecteur du citoyen, c'est, dans le fond, pour venir corriger les effets pervers des deux autres systèmes plutôt que de s'attaquer aux deux autres systèmes. Je ne sais pas si vous partagez ce point de vue.

M. Lafrance (Roch): Bien, nous, on l'a dit, on n'est pas d'accord pour que le Protecteur du citoyen intervienne sur le mérite des décisions en tant que telles. Il y a des tribunaux administratifs, on embarque là-dedans et tant pis, souvent, mais tant mieux si on gagne. On le voyait dans un cas bien particulier - il y a peut-être d'autres cas - mais, entre autres, dans les cas où la CSST - ce qui arrive très souvent - refuse de rendre des décisions. Et on le voit, là, le citoyen est sans recours, aucune décision, donc il ne peut rien contester et dans ces cas-là, le seul recours qui s'offre à lui, c'est la requête en **mandamus**. Dans ce sens-là, on pense que le Protecteur du citoyen, une fois qu'il a fait enquête, qu'il voit, qu'effectivement, la CSST devrait rendre une décision et qu'elle ne le fait pas, si sa recommandation n'est pas suivie, le seul recours qu'il a, c'est d'aller devant la Cour supérieure. Dans ce sens-là, on ne voit pas de conflit avec les deux autres approches.

Mme Harel: Mais, est-ce qu'on ne devrait pas, par exemple, aider le citoyen à aller devant la Cour supérieure avec un fonds collectif qui est mis à sa disposition plutôt que de passer par le Protecteur du citoyen?

M. Dallaire: Sauf que l'accessibilité à l'aide juridique...

Mme Harel: C'est ça, oui.

M. Dallaire: ...vous la connaissez.

Mme Harel: Mais est-ce qu'il faut corriger l'un par l'autre, ça c'est l'autre question?

M. Dallaire: Mais on est ici pour parler du Protecteur du citoyen...

Mme Harel: Vous en profitez en tout cas, vous en profitez.

M. Dallaire: ...on peut parler de l'aide juridique.

Mme Harel: D'accord, merci beaucoup.

Le Président (M. Dauphin): Alors, merci, Mme la députée. J'aurais peut-être juste une question, avant de terminer, relativement à

l'interruption de la prescription. Le Barreau est venu devant nous, hier, je me doute un peu de votre réponse, mais je vous la pose quand même. Est-ce qu'il ne serait pas préférable de prévoir un délai, autrement dit, ça pourrait interrompre la prescription, mettre un an par exemple.

M. Lafrance (Roch): Bien, pour nous..

Le Président (M. Dauphin): Pour que ça ne devienne pas un recours automatique là, tu sais, tout le monde va voir le Protecteur du citoyen parce que c'est un...

M. Lafrance (Roch): Bien, pour nous..

Le Président (M. Dauphin): Vous comprenez ce que je veux dire. Ça devient dilatoire et un automatisme.

M. Lafrance (Roch): Bien, vous savez, quand c'est dans l'intérêt de la CSST de rendre une décision rapide, elle va la rendre rapidement. Alors, le recours, comme on le voit, c'est lorsqu'il y a une décision de rendue et qu'on fait appel au Protecteur du citoyen. Avant même de la contester devant un bureau de révision, on demande une révision administrative et là, à cette étape-là, le Protecteur du citoyen peut intervenir, mais il faudrait, en tout cas.. Moi je pense que c'est dans l'intérêt du Protecteur du citoyen d'intervenir rapidement et une fois que l'intervention est faite, bien la CSST rend sa décision en reconsidération administrative et habituellement, c'est quand même, je ne dirais pas rapide... Si ça se faisait dans les deux jours, ce serait extraordinaire, on n'aurait même pas besoin de demander ça.

Le Président (M. Dauphin): Dans votre pratique, c'est quoi habituellement, le délai?

M. Lafrance (Roch): Bien, habituellement, c'est quelques mois.

Le Président (M. Dauphin): Quelques mois.

M. Lafrance (Roch): Des fois, ça peut prendre deux semaines. Ça arrive que ça se fait à l'intérieur du délai, mais, habituellement, ça prend beaucoup plus de 30 jours. Et dans ce sens-là, aussitôt que la CSST reconsidère sa décision, la première décision n'existe plus. Par la loi, la première décision qui a été reconsidérée n'a plus d'effet, elle n'existe plus et là, on doit contester la décision de la reconsidération administrative. Donc, il n'y en a plus d'interruption là.

Le Président (M. Dauphin): Alors, c'est tout. Au nom de tous les membres de la commission, j'aimerais remercier la Fondation pour l'aide

M. Lafrance (Roch): Ce n'est pas nous autres.

Le Président (M. Dauphin): Excusez-moi. Je me suis trompé de groupe. Le Comité des travailleurs et travailleuses accidentés de l'Estrie et je m'excuse du lapsus.

M. Lafrance (Roch): Merci.

Le Président (M. Dauphin): Là, je vais demander à la Fondation que j'ai mentionnée tantôt, pour l'aide aux travailleuses et aux travailleurs accidentés de s'avancer.

(Suspension de la séance à 12 h 40)

(Reprise à 12 h 41)

Le Président (M. Dauphin): Je veux souhaiter la bienvenue à la Fondation et je crois que c'est M. Petelle et M. Pilon qui sont présents avec nous ce matin. Alors, nous avons une période de 30 minutes de prévue, dont 10 minutes pour la présentation de votre exposé, et 20 minutes pour une période d'échanges entre les membres et vous-mêmes. Alors, si vous voulez débiter.

Fondation pour l'aide aux travailleuses et aux travailleurs accidentés

M. Petelle (Claude): Bon, pour débiter, je pense qu'on va essayer de couper sur les 10 minutes et permettre peut-être d'élaborer plus au niveau des questions. La FATA est un organisme qui défend les accidentés du travail, surtout au niveau de la représentation devant les différents niveaux d'appel. On estendus en l'an 1990. On a plus de 1000 comparutions devant les différents tribunaux. C'est, à 99 %, notre travail. Les cas nous sont référés par toutes sortes d'organismes, incluant le Protecteur du citoyen. Les deux documents précédents, les deux mémoires précédents, on abonde entièrement aux mémoires qui vous ont été présentés. Donc, il y a des répétitions qui sont aussi dans notre mémoire, mais il y a des différences, notamment au niveau du rôle du Protecteur du citoyen parce qu'on pense qu'il devrait s'impliquer et s'assurer que les citoyens sont défendus adéquatement. On pense qu'il ne le fait pas assez. Ça veut dire aider et provoquer, si vous voulez, des organismes existants, comme la FATA, pour défendre les accidentés du travail, mais à d'autres niveaux.

Ces comités, ces sortes de moyens de défense des citoyens devraient être supportés par le Protecteur du citoyen. On pense que s'il est le Protecteur du citoyen, il doit s'assurer que les citoyens sont défendus adéquatement. On n'est pas d'accord que le Protecteur du citoyen s'implique dans la défense du cas par cas. On

pense que le Protecteur du citoyen devrait être plus efficace dans ses rapports et identifier, comme il l'a fait au niveau des délais d'appel devant les différents niveaux d'appel... Ça a créé de plusieurs injustices. Ce qu'on pense, c'est qu'il n'y a pas eu de suivi à ça. Il a identifié un problème, et le problème étant là, il continue d'exister. Il y a encore des délais immenses et il n'y a rien qui est fait. Quand on parle qu'il devrait avoir plus d'autorité, on dit qu'il devrait, à ce moment-là, faire quelque chose pour les délais. S'il y a des causes, il devrait demander une sorte d'enquête publique sur cette situation-là. C'est à ce niveau-là qu'il devrait s'impliquer. Ça implique directement la protection du citoyen.

Quand je parle de la CSST, c'est parce que c'est à ce niveau-là qu'on fonctionne et c'est ce niveau-là que je connais. Je ne peux pas vous parler des gens qui sont en institution, je ne connais pas ça du tout. Mais je peux vous dire qu'au niveau des accidentés du travail, on pense que le Protecteur du citoyen devrait s'impliquer, si vous voulez, dans une assurance de défense des droits des citoyens. Il y a aussi une différence. On pense qu'en Ontario, comme cela a été soulevé par un des représentants de la commission, c'est vrai qu'il y a une sorte de commission publique qui gère, si vous voulez, le dossier du Protecteur du citoyen. Et c'est remis en cause, ça. Le Protecteur du citoyen doit être redevable aux citoyens. Il doit être remis en cause s'il ne fonctionne pas comme il le faut. Nous autres, comme citoyens, on ne peut pas débarquer le Protecteur du citoyen. Ça ne se débarque pas de même. Les seuls qui peuvent débarquer ça, ce sont les politiques. C'est pour ça que le rôle du Protecteur du citoyen doit rester un rôle politique et que ce sont les députés, les gens élus par le peuple, qui doivent avoir la responsabilité de ça, du Protecteur du citoyen. Ça ne doit pas être une personne qui est là et qui est là à vie. Tout le monde ici pense que cette personne-là va bien fonctionner, mais si elle se met à mal fonctionner, il faut qu'il y ait quelqu'un qui fasse des "moves" quelque part pour essayer de régler ce problème-là et on pense que ce serait cette sorte de comité-là qui devrait être responsable vis-à-vis des citoyens, parce que les seuls qui sont élus, dans un sens, ce sont les députés. Ce sont eux qui sont redevables devant le peuple. En gros, ce sont là les grosses différences qui existaient dans notre mémoire. On est prêts à répondre à vos questions si vous en avez.

Le Président (M. Dauphin): Alors, merci beaucoup.

M. Petelle: Peut-être une chose...

M. Pilon (Michel): Il y aurait peut-être une chose à rajouter. C'est sur l'obligation d'informer les citoyens. On a aussi rajouté ça, en disant:

Écoutez là, c'est vrai qu'ils sont peu informés. Lorsqu'un accidenté fait affaire avec son agent, malheureusement, on ne lui donne pas ses droits et on ne lui dit pas où aller pour revendiquer, justement, tous ses droits. Et on trouve ça aberrant qu'actuellement les fonctionnaires n'aient pas cette obligation-là de renseigner les accidentés du travail. C'est plus vers la fin du mémoire qu'on en a parlé.

M. Petelle: C'est qu'au niveau des informations, en Ontario aussi - on compare avec l'Ontario - chaque fois qu'il y a une décision, la CSST - je ne sais même pas si ça... non, c'est Workers' Compensation Board - donne une liste de ceux qui défendent les accidentés du travail en Ontario. C'est donné ça comme information... La personne est informée qu'elle peut joindre ces personnes-là et elle choisit parmi ces personnes-là pour la défendre. Donc, ça fait partie des informations que toutes les administrations devraient fournir quand elles refusent quelque chose.

M. Pilon: Dans le mémoire, vous pouvez voir aussi, quand on parle du BRP, on parle de gens qui sont non représentés en grande partie et on trouve ça épouvantable de se retrouver souvent devant un employeur, un avocat et, toute la panoplie du côté de l'employeur et le petit travailleur tout seul de l'autre côté en train de... Et on peut voir les statistiques, ce que ça donne au niveau du Bureau de révision paritaire, pas grand-chose, quant à moi. On a parlé aussi de la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles. C'est un tribunal judiciaire et ça devient de la haute voltige pour des accidentés d'aller là tout seuls pour se défendre tout seuls. Donc, dans ce sens-là, on pense que ce serait peut-être important d'informer toutes les personnes, c'est-à-dire que la Commission d'appel, par exemple, envoie un accusé de réception du droit d'appel. Pourquoi n'enverrait-elle pas, par exemple, une liste, comme en Ontario, des différents organismes qui s'occupent de la défense de l'accidenté du travail? Ça ne se fait pas ici, pourtant ça se fait ailleurs. Et on ne voit pas pourquoi ces personnes ne seraient pas informées justement qu'il existe des organismes qui font cette défense-là.

Le Président (M. Dauphin): O.K. Merci beaucoup. Je vais maintenant reconnaître un député de l'Opposition officielle. M. le député de Rouyn-Noranda-Témiscamingue.

M. Trudel: Merci de votre présentation. On va y aller surtout au niveau des questions, mais je veux dire d'abord que nous connaissons bien votre organisme en termes de support, d'accompagnement, de défense et de promotion des droits des accidentés du travail. Je pense même que je suis en conflit d'intérêts ici puisque je

suis membre de votre association, de votre Fondation, parce que des cas dans le comté Rouyn-Noranda-Témiscamingue, aussi bizarre que cela puisse paraître, ont été réglés par vous parce que j'ai fait appel à vos services et qu'on a pu passer à travers certains bureaux de révision. Et aussi loin, je dirais, que l'**Abitibi-Témiscamingue**, votre bonne réputation se rend jusque là et je sais aussi les maigres moyens qui sont à votre disposition à cet égard-là. C'est pourquoi j'ai cru bon de vous supporter financièrement.

J'aimerais éclaircir au départ une statistique. Parce que j'ai l'impression que votre description de la situation, au niveau des accidentés du travail, se résume au troisième paragraphe de la page 2 de votre document. Alors, vous dites, au milieu du paragraphe: "Ainsi, selon la CSST, les demandes de révision ont été acceptées dans une proportion de seulement 40 % par les bureaux de révision". Là, vous ne parlez pas de l'accueil favorable à la révision, je veux dire, à une décision. C'est l'acceptation d'aller en révision. C'est bien ça?

M. Petelle: On dit que les décisions sont changées dans un pourcentage de 40 %. Changé, ça peut vouloir dire en faveur ou non parce qu'il y a des contestations de tous les bords. Elles sont changées à...

M. Trudel: Il faut bien lire que dans 40 % des demandes qui vont au bureau de révision, il y a des modifications, peu importe le sens.

M. Petelle: À 40 %.

M. Trudel: À 40 %. Bon, c'est important...

M. Petelle: Ça veut dire que le restant est refusé. C'est pour ça d'ailleurs que la Commission d'appel en matières de lésions professionnelles est à se surcharger à un point incroyable. C'est pour ça que vous avez des téléphones, tout le monde alentour de la table, parce qu'il y a des injustices flagrantes qui sont causées.

M. Trudel: Oui, là-dessus, il y a seulement Jean Francoeur du **Devoir** qui ne reçoit pas de téléphone parce que, lui, il pense qu'il n'y a pas de problème au bureau de révision.

M. Petelle: Je ne lui souhaite pas un accident du travail.

M. Trudel: Moi non plus d'ailleurs. Je suis en bonne compagnie ici pour en parler au niveau du nombre de personnes qui attendent et vous mentionnez même le délai jusqu'à quatre ans ici...

M. Petelle: Absolument.

M. Trudel: Si on revient maintenant au Protecteur du citoyen alors, vous autres, ce que

vous dites, c'est: N'ajoutons pas un autre niveau de révision qui serait le bureau du Protecteur du citoyen. Je comprends bien que vous dites aussi, comme, je vais les appeler vos collègues des autres regroupements, que vous n'êtes pas en faveur non plus de l'étude de reconnaître au Protecteur du citoyen la possibilité d'étudier le mérite des décisions sauf que vous dites, au niveau de la procédure et des mécanismes: il faut que le Protecteur du citoyen ait juridiction sur cette procédure, ces mécanismes et surtout l'application de ces mécanismes. Est-ce que c'est juste ça, là, votre vision des choses?

M. Petelle: Absolument. C'est que le Protecteur du citoyen est supposé avoir une vue globale de l'ensemble du problème parce qu'il reçoit des plaintes de différentes personnes. Donc, il doit intervenir pour faciliter, si vous voulez, le règlement des litiges. L'exemple le plus flagrant - vous l'avez soulevé - puis je l'ai soulevé, puis je le resouève - c'est les délais. Ça n'a pas de sens qu'il y ait des délais. Il le dit, je le dis, vous le dites, un autre le dit quelque part, mais ça ne se règle pas plus. Comprenez-vous? On est pogné encore dans une situation où, là, on ne parle pas de la nouvelle loi, on parle de l'ancienne loi. Je fais des dossiers de contestation, d'il y a trois ans et demi à la Commission des affaires sociales où ça avait pris deux ans pour les bureaux de révision, des dossiers des accidents de 1982, 1983, 1984.

Quand j'ai entendu le collègue de Sherbrooke parler qu'on est mélangé au niveau des lois puis qu'on l'appelle la nouvelle loi, c'est parce qu'on fonctionne encore avec l'ancienne loi puis la nouvelle loi. Ça n'a pas de sens. Je ne peux pas comprendre puis concevoir que des gens soient si apathiques. Quand je dis "des gens", je parle de ceux qui ont le pouvoir de changer ça, puis de se laisser endormir par la CSST de cette façon. Là. Ça n'a pas de sens. Je ne sais pas quelle sorte de "stock" ils mettent dans l'eau ici au Parlement ou ailleurs, mais il est efficace en écœurant parce que rien ne se passe. C'est là qu'on en est. Si le Protecteur du citoyen peut faire quelque chose, si vous autres, dans vos... Je ne sais pas, moi, au niveau de régler par une loi, on fait une loi qui était supposée de régler des problèmes en 1985, elle en a créé. C'est inconcevable.

M. Trudel: Ce cri d'alarme, ce cri de désespoir, il va bien falloir que, collectivement - vous l'avez bien dit tantôt, la représentation collective, c'est l'Assemblée nationale et les responsables - on y arrive en termes de règlement à quelque part parce que c'est comme s'il y avait une machine à quelque part qui avait sa propre évolution, sa propre dynamique, qui s'appellerait la CSST, puis que personne n'aurait de poignée là-dessus. Et de façon un peu désespérante et je pense que les collègues partagent

ça - on sent qu'on n'a pas de poignée sur cette machine-là, sur l'efficacité de son fonctionnement et par rapport aux personnes qui sont mal prises en termes d'accidentés du travail. Il faut que ça demeure une question tout en haut de l'ordre du jour de régler cela parce que quand on voit les délais, ici, qui sont impartis, ça n'a pas de bon sens.

On a juste une demi-heure, il ne faut pas aller... Je me sens le devoir de poser une question supplémentaire, cependant, à la page 3, sur l'extension du mandat du Protecteur du citoyen au réseau de la santé et des services sociaux. Vous êtes d'accord... Vous dites: Il faut reconnaître l'autorité du Protecteur, mais vous allez plus loin en disant: Et nous, les nominations d'espèces de Protecteur ou de gens responsables du traitement des plaintes à partir du personnel de l'institution... Vous dites ça: La garantie de neutralité et l'indépendance, c'est trop douteux pour qu'on y aille, dans cette direction-là.

Vous êtes au courant que le ministre de la Santé et des Services sociaux propose, en matière de santé et de services sociaux... Au départ, sa proposition, c'est qu'on ait un système à deux étages: un responsable dans l'établissement et si tu n'es pas satisfait au niveau de la réponse, tu t'en vas au niveau de la région régionale. Beaucoup de personnes, ici, nous ont dit: Il faut aller à l'externe comme troisième niveau. Est-ce que, pour vous, ça vous apparaîtrait satisfaisant, compte tenu de l'ampleur du réseau, qu'on ait un régime à étages qui permettrait, en dernier recours, d'aller au Protecteur du citoyen? Ou encore, ce qu'il faut donner comme variante, c'est d'aller au Protecteur du citoyen directement qui, lui, pourrait vérifier si le travail s'est fait dans les conditions équitables, normales dans pareilles circonstances aux deux premiers niveaux. Est-ce que, ça, c'est un minimum que vous accepteriez? Ce n'est pas ça que vous dites, je le sais.

M. Pilon: Non, pas du tout. C'est comme tout à l'heure, au niveau de l'Estrie, on pense que le Protecteur du citoyen doit avoir une indépendance. Il faut qu'il y ait aussi apparence d'indépendance et lorsqu'un Protecteur du citoyen est à même l'institution, on se pose sérieusement la question à savoir s'il y a un caractère indépendant. On trouve important, s'il y a des vice-protecteurs, qu'ils soient à même le Protecteur du citoyen et que ce soit indépendant de l'institution. De fait, on la connaît, l'institution de la CSST.

Dans le cadre des hôpitaux maintenant, on pense aussi que ça devrait être à l'extérieur. De toute façon, il y en a quand même beaucoup d'hôpitaux et le vice-protecteur pourrait facilement s'y promener pour aller voir les différentes plaintes en question. Parce que, aussi pour la même raison, au niveau... On se pose des questions sur la transparence du Protecteur. Je pense

que c'est important. C'est, d'ailleurs, pourquoi on pense... Souvent, certaines institutions, comme l'UQAM par exemple, ont un Protecteur, qui se nomme *ombudsman*, mais on pense aussi que ce nom devrait être protégé dans la loi et qu'une personne ne devrait pas s'appeler Protecteur du citoyen parce que ça peut porter à confusion, quant à moi, au niveau de ces institutions-là. On pense qu'il faut que ça soit en dehors des institutions et que ça soit une institution qui s'appelle le Protecteur du citoyen, et quels que soient les organismes en question, que ce soit même au niveau des Affaires sociales, par exemple.

M. Trudel: Très bien. Il y aurait beaucoup à dire, mais je vais laisser la chance aux collègues, bien sûr.

Le Président (M. Dauphin): Alors, j'ai deux autres demandes d'intervention: M. le député d'Iberville et, ensuite, M. le député de Bertrand.

M. Lafrance (Iberville): Merci, M. le Président. J'aimerais également vous remercier pour votre présence et aussi vous féliciter pour votre mémoire. Je l'ai lu attentivement et je pense qu'il est absolument essentiel, pour nous, d'avoir le point de vue des travailleurs et des travailleuses du Québec. C'est très important, évidemment, dans l'optique de la rédaction éventuelle d'une recommandation. Soyez assurés que, du moins pour ma part, ayant fait quelques années en affaires, je suis bien loin d'être apathique, pour employer votre terme, à la cause des travailleurs et je réalise pleinement aussi qu'il y a des délais - vous avez mentionné dans votre mémoire "de l'ordre de quatre années" - qui sont absolument inexplicables et inexcusables. C'est sûrement une situation particulière que celle que vous mentionnez et nul doute qu'il va falloir s'y pencher et je m'engage, du moins dans les préliminaires et les discussions préliminaires qui vont mener à la rédaction de notre recommandation ou de nos recommandations, à soulever cet aspect-là.

Je me suis arrêté un peu sur le même aspect que celui que mon collègue de Rouyn-Noranda-Témiscamingue a mentionné, cet aspect de 40 % seulement des réussites pour les travailleurs, les causes des travailleurs qui ne sont pas représentés. Est-ce que vous pourriez m'expliquer là... Est-ce que, selon le système présentement, le fait de n'être pas représenté entrave l'admission à l'aide juridique?

(13 heures)

M. Petelle: C'est parce que l'admission à l'aide juridique, c'est une autre chose. C'est très restrictif. Donc, ce qu'on représente, il y a deux choses à la FATA qu'on fait, il y a l'aide juridique et il y a deux avocats, dont Michel Pilon et une autre avocate, qui s'occupent de l'aide juridique. Les autres, ce sont des person-

nes qui n'ont pas droit à l'aide juridique, qu'on défend parce qu'ils gagnent 175 \$ par semaine ou plus; donc ils n'ont pas droit à l'aide juridique.

Nous autres, on défend ces personnes-là. Dans les 40 % - j'avais peut-être mal compris - ce sont les chiffres qui émanent de la CSST qui dit que ceux qui ne sont pas représentés devant le Bureau de révision paritaire, il y a seulement 40 % de ceux-ci qui réussissent dans leur appel.

M. Lafrance (Iberville): C'est ce que j'avais compris.

M. Petelle: Donc, c'est ça. Puis nous autres, les derniers chiffres qu'on a eus, on est rendus à 69 %. C'est plus élevé. Donc, ce qu'on est en train de démontrer, c'est qu'il y a une carence pour ceux qui ne sont pas représentés. C'est tellement complexe, la loi, qu'ils ne sont pas capables de se représenter adéquatement devant les instances d'appel. Donc, il y a une carence à ce niveau-là, et puis on pense que c'est le rôle du Protecteur du citoyen de s'assurer que chaque citoyen est bien défendu, il ait droit à une défense pleine et entière et qu'il ait accès à cette défense pleine et entière.

Quand vous parlez de l'aide juridique, on pourrait venir vous en jaser, parce que c'est très restrictif, la façon d'avoir droit à l'aide juridique. C'est limité. Quand tu gagnes un petit peu d'argent, tu n'as pas droit à l'aide juridique. Ça fait que...

M. Pilon: Ce qu'on remarque ces dernières années, c'est qu'il y a une augmentation des causes, des mandats d'aide juridique à la FATA. C'est-à-dire que, auparavant, il y avait une avocate à plein temps. Maintenant, on est deux avocats à plein temps, qui font des mandats uniquement d'aide juridique à la FATA. Et c'est absolument étonnant. De plus en plus, on se rend compte que ce sont des gens qui sont de plus en plus appauvris et qui sont passés par l'assurance-chômage, qui finissent sur le bien-être social à la fin. C'est un cercle vicieux. Quand on parlait de délais tout à l'heure, quatre ans, c'est une moyenne.

M. Lafrance (Iberville): C'est une moyenne, ça?

M. Petelle: Ah mon Dieu, ça prend 18 mois pour le Bureau de révision paritaire avant d'avoir la décision des fonds. Moi, j'ai attendu jusqu'à 10 mois pour avoir des décisions. Ensuite, on a un appel à la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles. Ça, c'est un autre 18 mois. Actuellement, les délais vont s'augmenter parce que la CALP ne fournit pas actuellement tous les dossiers qui rentrent.

Et je peux vous donner un cas. Il y a très peu de temps, on m'arrive, à la Commission des affaires sociales, pour dire que la Commission

des affaires sociales n'avait pas juridiction sur un cas de 1985, parce que c'est dans le cadre de la nouvelle loi. Ils se rendent compte qu'ils avaient pris ce dossier-là dans le cadre de l'ancienne loi, mais qui aurait dû être traité dans le cadre de la nouvelle loi, après six ans. Autrement dit, ce qu'ils me demandent, c'est de retourner à la CSST, au bureau de révision, puis on recommence à la CALP? J'ai dit: Quand est-ce que ça va être réglé? En 1996, ce dossier-là, pour un accident de 1985? Ça n'a pas de bon sens. Et on a des cas comme ça. On a plusieurs cas actuellement là-dessus.

Et on se rend compte que ce sont des accidentés de plus en plus appauvris qui se présentent. Et quand on parle d'appauvris, ce sont des gens qui ont droit à l'aide juridique, ça veut dire en bas de 170 \$ par semaine. C'est rendu, c'en est décourageant. C'est vraiment décourageant.

M. Lafrance (Iberville): Merci. Un autre aspect, sur lequel j'aimerais m'arrêter, c'est celui associé au fait que vous, évidemment, vous donnez beaucoup d'importance à ce que le Protecteur du citoyen soit directement accessible, puis intervienne directement dès le début dans les dossiers. Mais est-ce que vous ne voyez pas là le danger que le Protecteur du citoyen soit perçu éventuellement dans le système comme étant un organisme qui s'oppose au système, alors que, présentement, le Protecteur du citoyen est quelqu'un qui, par son aide, règle 99 %, d'après le dernier rapport, des cas qu'il traite, est plutôt vu comme quelqu'un qui essaie de concilier deux opposants en fait, dans le système.

M. Pilon: Je peux répondre à ça. Par rapport à ça, ce qu'on pense, nous, de la question du Protecteur du citoyen, c'est le citoyen par rapport à la machine, par rapport à l'État et on pense qu'il doit avoir un préjugé favorable au citoyen, puisqu'on l'appelle le Protecteur du citoyen. Donc, il n'a pas à être médiateur, ni... Je pense qu'il faut qu'il ait un préjugé favorable, qu'il voie la plainte par rapport à la grande machine ou la bureaucratie qui est, par exemple, la CSST. Et je pense que c'est important qu'il soit comme ça pour que les citoyens sentent, justement, qu'il s'occupe d'eux. On ne parlera de ce qu'est l'État, mais l'État grossit de plus en plus et on devient... De plus en plus, on ajoute des fonctionnaires, des fonctionnaires, des fonctionnaires et, en bout de ligne, je pense que c'est important qu'un organisme comme le Protecteur du citoyen ait un préjugé favorable pour ces citoyens-là. D'ailleurs, je suis d'accord avec les organismes qui sont passés avant. Il faut absolument... Et, d'ailleurs, celui de l'UTAM qui dit: Il faut qu'il ait un préjugé favorable. Il est là, justement, pour ça. Voilà.

M. Lafrance (Iberville): Mais est-ce que

vous seriez quand même d'accord à le garder plutôt en dernier recours? La machine, dans le moment, ne marche pas dans le cas des travailleurs et travailleuses. On devrait revoir les procédures de première ligne, si je peux employer le terme. Mais est-ce que vous seriez d'accord à ce qu'il soit quand même un autre recours plutôt que tout de suite?

M. Pilon: Pas du tout. Ce qu'on veut, c'est tout simplement que le Protecteur du citoyen ait un rôle politique. Lorsque le Protecteur du citoyen parle dans les journaux et dans les médias, ça fait effet et on a des nouvelles des députés et tout ça. Et si, par exemple, il fait des recommandations... On souhaite, d'ailleurs, qu'il ait le même pouvoir, par exemple, que le Directeur général des élections ou le Vérificateur général. Lorsque le Vérificateur général parle, qu'il passe devant la télévision, il est écouté, il a des recommandations à faire au gouvernement. Je pense que le Protecteur du citoyen devrait aussi avoir ce genre de rôle-là, médiatique, où il y a des recommandations faites aux députés et qu'il y ait des changements qui se fassent. Parce que ce qu'on a remarqué, c'est qu'on s'est plaint, on s'est plaint, on s'est plaint, mais il n'y a rien qui a changé depuis que cette loi-là existe. C'est dans ce sens-là qu'on le voit. Pour ce qui touche aux dossiers, maintenant, ce qu'on pense, c'est que le Protecteur du citoyen peut référer ces dossiers-là, peut aider à référer ces dossiers-là à des organismes, justement, qui font la défense de l'accidenté du travail. C'est d'ailleurs pourquoi, dans le cadre de l'interruption de la prescription, on trouve ça important qu'il y ait une interruption pour que, justement, il puisse avoir le temps de référer ça, ces dossiers-là, et qu'on puisse organiser toute la défense de ces accidentés du travail. Donc, on voit plus le Protecteur du citoyen comme aidant les gens à se trouver des organismes pour pouvoir, revendiquer leurs droits face à un organisme comme la CSST, par exemple.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup, M. le député. Il nous reste deux minutes. M. le député de Bertrand?

M. Beaulne: Deux questions rapides. Hier, il y a un groupe, plus précisément le Syndicat des professionnels du gouvernement du Québec, qui disait que l'interaction entre les députés et le Protecteur du citoyen devait, à toutes fins pratiques, se limiter uniquement à un échange d'information et de correspondance. J'aimerais savoir, dans un premier temps, si vous pensez que les députés devraient avoir un rôle plus "interventif" auprès du Protecteur du citoyen ou comment vous voyez la relation entre le député et le Protecteur du citoyen, d'une part? Et d'autre part, vous avez mentionné également qu'à l'occasion, le Protecteur du citoyen vous réfère

des plaintes qu'il a pour que vous les traitiez. J'aimerais que vous nous expliquiez un peu comment ça se passe, parce que ça nous surprend un peu. Ce sont donc les deux questions

M. Petelle: On va commencer par la dernière. On est en contact assez régulier avec le Protecteur du citoyen, pour toutes sortes de raisons, parce qu'il y a des aberrations dans des dossiers et on lui demande de régler. De la même façon qu'il y a des citoyens qui font des plaintes au Protecteur du citoyen et dans les appels, le Protecteur du citoyen ne s'implique pas. Il les réfère à des personnes ou des groupes qui, eux, peuvent pallier, si vous voulez, à la contestation de la décision qui est en cour, ou l'information... J'ai eu justement un appel téléphonique d'un citoyen, hier, de l'autre côté de Valleyfield, qui me posait une question. Il avait été référé par le Protecteur du citoyen pour que je réponde à la question. Ça, c'est dans le cours normal du travail. L'implication des députés, bien, les députés eux aussi sont impliqués de façon journalière ou régulière avec des plaintes de la CSST ou d'autres organismes, qui se réfèrent des fois au Protecteur du citoyen. Mais nous autres, on prétend que c'est plus dans le cadre du comité qu'on mentionnait tout à l'heure, comme il existe en Ontario, où il y a un comité, je ne sais pas si on peut appeler ça ministériel, qui se réunirait au sujet du Protecteur du citoyen, et ce serait public cette sorte de commission-là. Mais le député serait impliqué automatiquement à ce niveau-là.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup, M. le député. Une petite dernière. Vous avez mentionné tantôt, au niveau de l'aide juridique, les difficultés d'une personne seule accidentée d'avoir à affronter la batterie de l'autre côté. Je présume que vous seriez d'accord à ce que le Protecteur du citoyen ait juridiction sur la Commission des services juridiques et sur les corporations d'aide juridique?

M. Pilon: Je vais vous le dire tout de suite, c'est oui.

Le Président (M. Dauphin): Bon, je m'en doutais. Alors, j'aimerais, au nom de tous les membres, remercier la Fondation pour l'aide aux travailleuses et aux travailleurs accidentés d'avoir participé à nos travaux, et nous reprendrons à 14 heures, avec Au Bas de l'échelle.

(Suspension de la séance à 13 h 12)

(Reprise à 14 h 20)

Au Bas de l'échelle

Le Président (M. Messier): À l'ordre, s'il vous plaît!

Nous allons redébuter cet après-midi. On voudrait souligner la participation du groupe Au Bas de l'échelle. Je crois que c'est Mme Voyer ou madame... Mme Voyer, c'est bien ça?

Mme Voyer (Brigitte): C'est ça.

Le Prékient (M. Messier): Est-ce que vous voulez présenter la personne qui est avec vous?

Mme Voyer: Oui.

Le Président (M. Messier): On vous donne quinze minutes pour faire la présentation et, après ça, il y a échange de part et d'autre, du parti ministériel et de l'Opposition officielle.

Mme Voyer: D'accord. Moi, je suis Brigitte Voyer, je suis coordonnatrice des services à l'organisme. Je vous présente Bernard Lemieux, qui est président de notre conseil d'administration.

Le Président (M. Messier): Merci beaucoup. Vous avez une quinzaine de minutes pour présenter votre mémoire.

Mme Voyer: D'accord. Je vais commencer par vous présenter rapidement quel est notre organisme et quel est son mandat, pour ensuite vous présenter les deux principales questions auxquelles on a choisi de s'attarder dans cette consultation-là.

Alors, Au Bas de l'échelle est un organisme communautaire qui existe depuis 1975. On est situé à Montréal, mais on se dit organisme québécois puisqu'on a de la clientèle partout au Québec. C'est un organisme subventionné principalement par Centraide et par différents ministères. Nous avons trois principaux mandats: d'abord, c'est de défendre les droits des travailleurs non syndiqués du Québec; le deuxième mandat, c'est de combattre toute forme de discrimination au travail; et aussi d'améliorer les conditions de travail des travailleurs non syndiqués.

Notre clientèle, les gens qui nous appellent, sont donc des personnes pour la plupart non syndiquées qui ont des problèmes dans leur milieu de travail. Alors, on les informe sur leurs droits et sur leurs recours juridiques. On rencontre 4000 personnes chaque année. 2000 sont des gens qu'on rencontre individuellement et qui **disent** avoir des problèmes criants dans leur milieu de travail, alors que les 2000 autres sont des gens qu'on rencontre de façon préventive en faisant de l'information sur les droits et recours.

Alors, les gens qui ont des recours sont dirigés vers diverses institutions qui sont des organismes de surveillance des lois. Alors, d'abord et avant tout, la Commission des normes du travail. On dirige aussi les gens vers la Commission des droits de la personne, le palais

de justice, la division du Québec, et surtout la Cour des petites créances et ainsi que les bureaux d'aide juridique.

Alors, il est évident que, comme le Protecteur du citoyen, on désire que les organismes qui protègent ces personnes agissent avec équité, avec justice, honnêteté et compétence. Notre pratique nous permet de nous prononcer sur deux principaux aspects: d'abord, la prévention et l'approche **systémique**, un mandat qui est donné au Protecteur du citoyen, et aussi l'extension de la juridiction, deux questions qui semblaient vous intéresser particulièrement lors de votre invitation.

Pour ce qui est du premier point, la consultation préventive sur les réformes législatives, réglementaires et administratives, les deux derniers rapports du Protecteur du citoyen faisaient état que le Protecteur du citoyen s'était déjà prononcé, à deux reprises, sur des réformes législatives. Nous nous réjouissons de cet état de fait et nous croyons qu'il serait peut-être préférable que le Protecteur agisse de façon un peu plus systématique, qu'il y aurait matière à... En ce qui concerne les réformes réglementaires, on sait qu'à ce moment-là, pour ce type de **réforme-là**, il n'y a pas de consultations publiques. Alors, la population n'a pas en tant que telle voix au chapitre.

Dans le rapport du Protecteur, il est dit que, souvent, la plupart des plaintes avaient leur source... les problèmes qui sont rencontrés par les citoyens ont leur source dans l'application des règlements. Donc, on croit important que le Protecteur du citoyen intensifie cette façon de faire là, qu'il se donne le droit et qu'il se donne peut-être le devoir d'intervenir davantage au niveau des réformes réglementaires, surtout qu'on semble remarquer que, de plus en plus, il y a une panoplie de règlements. Ça fait un monde plutôt complexe et, donc, les fonctionnaires sont plus susceptibles, malgré la bonne volonté, de faire des erreurs. Il est plus susceptible aussi d'avoir un manque de coordination entre les règlements. Le Protecteur du citoyen, qui est quelqu'un qui agit dans toutes ces disciplines-là, a une bonne vue d'ensemble de tout ça.

Aussi, dans la Loi sur le Protecteur du citoyen, l'article 27.2, on donne au Protecteur du citoyen la possibilité d'intervenir au niveau de l'élaboration de directives administratives. On pense que c'est dans les directives administratives que s'expriment réellement les pratiques quotidiennes des fonctionnaires, et c'est à l'intérieur de ces directives-là que leur pouvoir est réel et concret.

Dans le document que vous nous avez fait parvenir, il est exprimé l'idée que peut-être si le Protecteur du citoyen participe beaucoup à l'élaboration de ces diverses parties, à l'administration, aux règlements et aux lois, il pourrait se sentir lié par les recommandations qu'il pourrait faire. Selon nous, le Protecteur du

citoyen n'est pas responsable de l'élaboration des lois et des règlements. Donc, il n'est pas lié intimement. Comme ses recommandations sont plutôt très concrètes, quotidiennes, si les recommandations sont générales; il n'y a pas lieu de se sentir si lié. Ce n'est pas lui qui écrit les lois, autrement dit. D'une certaine façon, il y a une certaine partialité lorsqu'il donne ces recommandations-là. Oui, nous sommes d'avis que l'ombudsman est une personne partielle pour les citoyens et c'est normal, c'est son rôle. Nous croyons qu'à la demande du Protecteur du citoyen tout organisme et ministère devraient acquiescer à la demande du Protecteur du citoyen relativement aux consultations des réformes législatives, réglementaires et administratives.

En ce qui a trait aux enquêtes préventives, pour nous, organismes qui faisons beaucoup de prévention par l'information, nous croyons qu'il y a lieu de pousser davantage la prévention. Si l'on observe les chiffres, on s'aperçoit que le Protecteur du citoyen remarque que beaucoup de plaintes sont relatives aux systèmes qui sont mis en place dans les ministères. Donc, parallèlement aux enquêtes individuelles, le Protecteur du citoyen devrait s'octroyer davantage le droit de procéder à des enquêtes préventives et dans tout autre moyen qui pourrait être systématique et préventif.

Aussi, concernant son pouvoir de recommandation versus un pouvoir exécutoire, on a vu, d'après les chiffres, que 99 % des plaintes acceptées étaient corrigées lorsqu'il y avait recommandation. Alors, son taux de réussite est très fort. C'est sûr qu'il faut toujours chercher à s'améliorer, mais il faut faire attention de ne pas aller trop loin dans les pouvoirs qu'il peut avoir. La façon de faire du Protecteur du citoyen, son avantage ou sa qualité, c'est que c'est un mécanisme souple, efficace, rapide, et il doit avoir des pouvoirs qui vont chercher ces mêmes qualités. Donc, nous croyons que tout mécanisme... On a parlé dans le document d'un comité parlementaire où on pourrait faire appel d'une décision de l'ombudsman. C'est quelque chose qui me semble un peu dangereux, sans le mettre de côté complètement, mais nous croyons que tout système devrait être quelque chose de plus ou moins formel. On n'est pas pour le superformel, mais on ne voudrait pas non plus quelque chose qui allonge le processus.

L'esprit de rapidité du Protecteur du citoyen est quelque chose de très important et de très précieux. Nous croyons également que le Protecteur du citoyen ne doit pas devenir un appareil coercitif de l'État et ça, c'est très important. S'il y a un mécanisme d'appel, il doit être un mécanisme souple, rapide et qui doit être laissé simplement à la discrétion du Protecteur du citoyen.

En ce qui concerne les médias, Au Bas de l'échelle croit que jusqu'à maintenant le Protecteur du citoyen a fait une bonne utilisation des

médias et qu'il devrait, pour assurer la démocratie, continuer à utiliser ceux-ci pour se faire entendre.

La deuxième partie concerne l'extension de la juridiction du Protecteur du citoyen. C'est l'article 15 qui décrit les organismes et les personnes visées. Jusqu'à maintenant, il y a deux organismes qui ne sont pas visés, envers lesquels le Protecteur du citoyen n'a pas juridiction, et c'est la Commission des droits de la personne et la Commission des services juridiques. C'est certain que pour nous, pour avoir entendu certains compatriotes, si je peux dire, avec la commission de santé et sécurité, ces organismes-là ne sont pas des organismes problèmes comme on peut le voir avec la CSST, mais nous, à l'organisme, on voit souvent des gens qui ont des difficultés avec ces organismes-là, et on est obligés de leur dire que ni la Commission des droits de la personne ni la Commission des services juridiques ne peuvent être l'objet de l'étude du Protecteur du citoyen. Si on regarde les critères qui ont été établis pour exclure ces deux organismes-là, selon nous, ça reste très arbitraire, presque mathématique. C'est mal justifié.

Aussi, il y a une exclusion qui apparaît à la Loi sur le Protecteur du citoyen, à l'article 18. 3, concernant la notion d'agir judiciairement. Cette notion d'agir judiciairement devrait être clarifiée, à notre avis, ainsi que celle d'agir quasi judiciairement. On le sait, les tribunaux administratifs, tout ce merveilleux monde du judiciaire devient de plus en plus complexe et je pense qu'il y a à redéfinir certains termes.

En ce moment, il n'est pas évident de bien discerner, par exemple, à la Commission des normes du travail, qui peut être l'objet d'une étude du Protecteur du citoyen. Par exemple, un enquêteur de la Commission des normes agit-il judiciairement ou quasi judiciairement? Est-ce qu'un commissaire agit quasi judiciairement ou judiciairement? Quelqu'un qui fait de la conciliation, de la médiation, est-ce que c'est quelqu'un qui peut être sous compétence du Protecteur du citoyen? Est-ce que le Protecteur du citoyen a compétence pour examiner ces faits et gestes? Selon nous, ça devrait être clarifié. Aussi, vous nous demandez de nous exprimer sur le regard que peut avoir le Protecteur du citoyen en ce qui a trait aux tribunaux administratifs. Nous croyons qu'il existe des mécanismes d'appel aux tribunaux administratifs, et le Protecteur du citoyen ne devrait pas se substituer ou pallier aux difficultés d'appel.

Les mécanismes d'appel, souvent - ça revient un peu à ce qu'on disait ce matin, et ce que d'autres disaient ce matin - pour faire un appel, évidemment, ça prend des sous. Nos clientèles, les travailleurs non syndiqués n'ont souvent pas l'argent pour faire appel. Ils ont déjà de la difficulté à faire leur recours. Mais là, le problème, c'est la Loi sur l'aide juridique.

Et le problème, **il** est situé là et non pas dans le mandat du Protecteur du citoyen.

Enfin, il y a tout le problème de la sous-traitance des ministères. C'est encore là un monde qui se **complexifie**, tant dans les ministères que partout dans le monde du marché du travail. On fait affaire de plus en plus avec des entreprises de sous-traitance et on le voit aussi dans toutes sortes d'organismes d'État. Par exemple, qu'est-ce qu'il adviendrait si la Commission des normes faisait affaire avec des entreprises d'investigation privées, parce qu'elle n'a plus l'intention d'embaucher des enquêteurs? Surtout à un moment où la nouvelle Loi sur les normes du travail requiert de plus en plus d'enquêteurs, ce sont des choses qui risquent d'arriver.

Alors, nous croyons que le mandat du Protecteur du citoyen devrait s'élargir et qu'il devrait avoir juridiction sur ces entreprises de sous-traitance. Voilà.

Le Président (M. Dauphin): Alors, merci beaucoup, Mme Voyer, M. Lemieux. Nous allons maintenant débiter la période d'échanges, et c'est rendu au tour des députés ministériels. Je vais reconnaître M. le député de Berthier.

M. Houde: Merci, M. le Président. D'abord, je voudrais vous remercier et vous féliciter pour le magnifique travail que vous faites auprès des travailleurs et des travailleuses non syndiqués. Je voudrais vous remercier de vous être présentés devant nous, ce matin, pour que vous puissiez faire valoir votre point de vue.

Si on regarde à la page 6, vous proposez que tout organisme ou ministère, sous juridiction de la Loi sur le Protecteur du citoyen, soit tenu d'acquiescer à la demande de ce dernier relativement à une consultation préalable aux réformes ou élaborations législatives, réglementaires ou administratives. L'application d'une telle recommandation **n'implique-t-elle** pas une augmentation considérable de la charge de travail du Protecteur du citoyen, ainsi que des retards dans la **prise** de décision administrative? Est-ce que ça peut multiplier des...

Mme Voyer: C'est certainement plus lourd pour le bureau du Protecteur du citoyen que de faire une recommandation comme **celle-là**, mais je crois que les ministères, tous ces organismes sur lesquels le Protecteur du citoyen a compétence sont des organismes qui se complexifient, où il y a de plus en plus d'erreurs qui se font et où les gens doivent être protégés. Donc, pour nous, c'est évident qu'il faut aussi agir de façon préventive de cette façon-là. **Il** faut donc assumer, d'une **certaine** façon, la façon dont grossissent tous ces organismes-là. Alors, c'est certain que ça implique d'augmenter les budgets et les ressources du bureau du Protecteur du citoyen.

M. Houde: Quand vous dites qu'il y a beaucoup plus d'erreurs, est-ce que ça fait longtemps qu'il y a beaucoup plus d'erreurs ou si c'est fait chaque année?

Mme Voyer: D'abord, l'erreur est humaine, c'est certain.

M. Houde: Oui, je comprends. On peut avoir un peu d'erreurs, mais de là à en avoir plus qu'auparavant...

Mme Voyer: Je crois que les gens sont plus protégés parce qu'il y a plus de lois sociales. Les lois sociales vieillissent, se complexifient, les bureaux se complexifient, la machine grossit. Quand c'est plus gros, quand il y a plus d'intervenants, quand, en plus, il y a de la sous-traitance, etc., de plus en plus de règlements, c'est certain qu'il y a plus d'erreurs.

M. Houde: Plus d'achalandage qu'auparavant.

Mme Voyer: Oui.

M. Houde: Pour continuer, à la page 10: L'organisme ne considère pas comme souhaitable la création d'un comité parlementaire et propose que: 1) soit étudiée la possibilité d'instaurer un mécanisme formel et intermédiaire permettant de faire exécuter les recommandations du Protecteur du citoyen, mais qui aurait les caractéristiques de l'indépendance et de la souplesse; 2) dans le cas où un tel mécanisme était instauré, son recours soit à la discrétion du Protecteur du citoyen, lequel ne devrait s'y référer que pour les situations exceptionnelles. Quel serait ce mécanisme? De qui **relèverait-il**?

Mme Voyer: Les situations exceptionnelles, d'abord. On regarde les chiffres: 99 % des plaintes acceptées comme recevables par le bureau du Protecteur du citoyen sont réglées. Les situations exceptionnelles, ça pourrait être des choses comme ce qu'on a entendu ce matin.

M. Houde: Oui.

Mme Voyer: La CSST qui ne fonctionne plus et qui n'arrive plus à protéger les citoyens. Alors, pour moi, ce sont des situations exceptionnelles. Maintenant, vous demandez qui devrait...

M. Houde: Oui. **Attendez** une minute, pour ne pas me tromper.

Mme Voyer: À notre avis, en tout cas, ça doit venir de l'initiative du bureau.

M. Houde: De qui relèverait-il ou de quel organisme relèverait-il?

Mme Voyer: Disons que ça ne change pas de qui il relève en ce moment. Il devrait faire la recommandation d'avoir un comité parlementaire, un genre de commission parlementaire où les gens s'expriment, un peu comme ce qui a été présenté ce matin.

M. Houde: Quelqu'un qui pourrait les entendre...

Mme Voyer: Oui.

M. Houde: ...en dehors de ce qu'il y a là-bas.

Mme Voyer : Oui.

M. Houde: O.K. Pour faire suite, à la page 13: "Seules des personnes nommées par le Protecteur du citoyen... pourraient agir pour le compte de ce dernier." Comme vous le mentionnez dans votre mémoire, l'élargissement du mandat du Protecteur du citoyen signifie une multiplication de plaintes et, par conséquent, des ressources supplémentaires. En particulier, on peut soupçonner qu'une éventuelle extension de sa juridiction au secteur de la santé et des services sociaux nécessiterait une augmentation considérable de ses effectifs. C'est pourquoi certaines personnes, dont le Protecteur du citoyen, ont proposé que ce dernier n'intervienne qu'à titre de dernier recours, quand le traitement de la plainte à l'intérieur de l'établissement est insatisfaisant ou ne donne pas le résultat. Une telle solution serait-elle souhaitable? C'est un peu ce dont on parlait tantôt, c'est multiplier et multiplier. Je comprends que ça peut aider, dans un sens, qu'il y ait un comité strictement pour entendre les plaintes qui viennent du secteur des non-syndiqués, mais ça fait encore un groupe de plus.

Mme Voyer: Oui. C'est certain qu'il faut faire attention sur le mandat du Protecteur du citoyen. Il ne faut pas sonner sa cloche...

M. Houde: Sans arrêt.

Mme Voyer: ...n'importe quand. C'est comme si on disait à un enfant: Dès que tu as des problèmes avec tes parents, tu peux appeler le bureau de la protection de la jeunesse. Bien, moi, je lui recommanderais d'abord de parler avec ses parents et de voir toute ressource qui peut lui être utile pour régler ses problèmes. Alors ça, ça n'empêche pas que, dans les hôpitaux ou partout ailleurs, il y a des difficultés qui se règlent à l'interne, et je suis certaine que le Protecteur du citoyen fait cette suggestion-là, comme on l'a faite, nous, à notre bureau. Si quelqu'un téléphone pour me dire qu'il est insatisfait d'un enquêteur, je ne l'enverrai pas tout de suite au bureau du Protecteur du citoyen. Je vais lui dire

d'essayer de régler ça avec l'enquêteur, d'aller voir plus haut. Puis, si, à un moment donné, on ne peut rien faire, là, on fait affaire avec le Protecteur.

M. Houde: Cette façon-là, je pense que ça dégage beaucoup, beaucoup les personnes qui sont en place. Tantôt, on parlait des urgences, s'ils sont capables de les libérer avant d'aller là... Les urgences, c'est un peu dans le même sens.

Mme Voyer: Le bureau du Protecteur du citoyen ne doit pas déresponsabiliser les institutions. Ça, c'est évident.

M. Houde: Je vous remercie beaucoup. J'ai terminé, M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): Merci, M. le député de Berthier. Je vais maintenant reconnaître Mme la députée de Hochelaga-Maisonneuve.

Mme Harel: M. le Président, j'étais contente de l'échange qui vient de se faire parce que ça indique bien le sens pratique qui illustre les interventions d'Au Bas de l'échelle. Vous avez une connaissance réelle des gens qui se présentent à vous. Et quand, dans votre mémoire, vous dites que le principal problème, c'est finalement un problème de délai. Justement une des premières questions, je pense, du député de Berthier, sur le fait qu'il y avait plus...

M. Houde: ...de demandes depuis un certain temps.

Mme Harel: Mais, finalement, c'est qu'il y a plus un allongement des délais. Et je crois que les délais deviennent un des principaux facteurs de recours, non pas seulement auprès du Protecteur, mais auprès de tous les endroits où on peut porter plainte. Est-ce que je me trompe?

Mme Voyer: Oui, effectivement, il y a un gros problème de délai. À la Commission des droits de la personne, par exemple, c'est un problème assez criant. On a tenté de le régler avec autre chose. Mais partout ailleurs aussi, c'est un problème.

Mme Harel: Vous voyez, on vient, par exemple, de mettre en vigueur une nouvelle loi qui a eu l'air de faire l'unanimité, la Loi sur le Curateur public. C'était au printemps passé. M. le Président. Je souhaiterais peut-être...

Le Président (M. Dauphin): Un peu moins... S'il vous plaît, messieurs.

Mme Harel: ...qu'il y ait un peu moins de bruit. Donc, cette loi, sur papier, elle est

certainement un progrès. Mais là on me rapporte que, dans son application, ça pose problème parce qu'il y a des délais de 8, 9, parfois plus de 10 mois, étant donné qu'il n'y a pas suffisamment d'effectifs. Et ça, vous n'avez pas idée combien c'est important parce que, vu du Parlement, les lois qu'on adopte, elles peuvent ne se révéler, finalement, que des vœux pieux sur papier, qui n'ont de valeur que celle du papier sur lequel ces vœux pieux sont rédigés, parce qu'il n'y a pas, dans la société, les moyens qui en permettent l'application. Vous avez sans doute connu ça avec les normes du travail. Finalement, c'est un peu tous les droits, que ce soit l'indemnisation lors d'un accident d'automobile, l'indemnisation lors d'un accident de santé et sécurité au travail ou n'importe quel recours que l'on offre sur papier. Il n'y a finalement qu'une personne qui peut en examiner l'efficacité, c'est le Protecteur du citoyen.

Dans votre mémoire, il y a une sorte de cohésion interne que j'ai trouvée vraiment intéressante. Vous, vous dites: Ce n'est pas un recours judiciaire ni quasi judiciaire, et ça ne doit pas le devenir. C'est bien ça? Vous prenez position pour que ça reste un recours en équité, avec un pouvoir de recommandation et non pas un pouvoir exécutoire.

Mme Voyer: Oui. Nous croyons que les ministères doivent être responsables des lois qu'ils gèrent et voir à ce que ce soit efficace. Le Protecteur du citoyen est là pour protéger en dernier recours. Il est là pour protéger s'il y a vraiment abus au niveau d'un système.

(14 h 45)

Mme Harel: Et, évidemment, à ce moment-là, les ministères peuvent toujours faire valoir que, nonobstant le règlement, la loi, ils n'ont pas les effectifs, ils n'ont pas... etc., nécessaires pour faire en sorte de donner le service qui est requis. Et vous dites: L'intervention du Protecteur doit rester de l'ordre de l'opinion publique, c'est-à-dire dans l'ordre, je dirais, du politique, si on ne l'accolait pas toujours avec le terme "politicien", ce qui est tout à fait autre chose, du politique non partisan, pour qu'il y ait, finalement, une sorte de conformité du droit qui est offert avec l'application dans la réalité. C'est ce que vous lui voyez comme rôle, je pense.

Mme Voyer: Oui. C'est un rôle pratique, quotidien, mais c'est aussi lié aux politiques, c'est évident. Pour nous, c'est évident, en quelque part, on peut dire que tout est politique.

Mme Harel: Mais j'aimerais bien vous entendre sur le fait... Autant vous dites un rôle d'équité et pas un rôle judiciaire, mais vous dites: On comprend, par ailleurs, les gens qui voudraient lui faire jouer un autre rôle exécutoire, parce que c'est très difficile de faire valoir ses droits. Vous dites, à la page 10: C'est

une situation générale d'inaccessibilité à la justice.

Mme Voyer: Nous disons que la difficulté d'accès à la justice, en ce moment, pour faire reconnaître les droits, c'est un problème avec l'aide juridique. Les gens n'ont tout simplement pas les moyens financiers de faire valoir leurs droits qui sont réels et qui sont pourtant sur papier. Le problème, il existe là. Ce n'est pas dans le mandat du Protecteur du citoyen de régler ces problèmes-là. Je crois qu'il y a beaucoup d'organismes et beaucoup d'individus qui ont sonné la cloche du problème de l'aide juridique. Je pense que le Protecteur du citoyen, il s'en rend compte, il en parle lui-même dans son dernier rapport, mais c'est de contourner, de lui donner un problème qui ne lui appartient pas, finalement, mais qui le touche évidemment.

Mme Harel: Alors, je comprends que vous pensez que, finalement, ces mémoires qui recommandent que le Protecteur du citoyen ait un pouvoir exécutoire, viennent de personnes qui, de bonne foi, voyant les difficultés d'accès à la justice, y trouvent là une façon de remédier, mais qui ne vous semble pas souhaitable. Vous pensez que chacun doit garder... que le Protecteur doit garder ce rôle d'intervention en équité et de recommandation et qu'il doit y avoir des correctifs apportés pour rendre plus accessible le recours quasi judiciaire ou judiciaire. C'est bien ça?

Mme Voyer: Exactement. Si on examine bien le mandat du Protecteur, c'est au niveau de ce qui se passe à l'intérieur dans un ministère, dans cette boîte-là, et c'est des rapports entre des fonctionnaires, des lois et des citoyens.

Mme Harel: Et là vous dites que vous voudriez voir clarifié l'article 18, paragraphe 3, de la loi constituant l'institution du Protecteur, parce que la notion d'agir judiciairement vous apparaît trop confuse. Alors, c'est à la page 14 et, évidemment, c'est directement relié au fait que vous travaillez beaucoup avec la Commission des normes. Vous nous donnez l'exemple d'un commissaire des normes qui a à se saisir de la plainte. Est-ce que c'est à partir de ce moment-là qu'il agit judiciairement, si c'est au moment où il y a une décision, si c'est lorsqu'il y a une révision ou si ça va en appel devant le tribunal? Alors, ce que vous dites, c'est... Dans quel sens aimeriez-vous voir clarifiée cette notion d'agir judiciairement?

M. Lemieux (Bernard): Bien, je pense que l'important, ce serait que ce soit précisé. On donne l'exemple ici: Lorsqu'il a le mandat de défendre le salarié, l'enquêteur qui enquête pour savoir s'il va accepter ou refuser une plainte d'un salarié, est-ce que, présentement, il agit

judiciairement ou non? Ce n'est pas évident. Est-ce que c'est seulement une fois que la cause est rendue devant le commissaire? Ou, s'il y a une négociation préalable à ce que la cause soit entendue devant le commissaire, est-ce que... Même, on pourrait dire: Est-ce que le Protecteur du citoyen aurait un certain pouvoir de recommandation envers les avocats avant que ça se passe, que ce soit rendu devant le commissaire? Pour nous, en tout cas, ce n'est pas clair pour l'instant.

Mme Harel: Surtout en vertu de la nouvelle loi qui prévoit un pouvoir de conciliation et de médiation à la Commission des normes. Est-ce que, dans l'exercice de ce pouvoir de médiation ou de conciliation, il y a ou pas là l'exercice judiciaire? C'est ça que vous nous demandez?

Mme Voyer: Il y a cette partie-là de la médiation-conciliation qui est un nouveau mécanisme plus formel, bien que volontaire, qui est maintenant dans la nouvelle Loi sur les normes du travail qui est en vigueur depuis le 1er janvier 1991. Ces gens-là qui vont agir, si on considère qu'ils n'agissent pas bien, est-ce qu'on peut faire appel au Protecteur du citoyen? Ce n'est pas clair. Encore là, la Commission des normes va de plus en plus maintenant défendre les citoyens, quand ils auront été lésés dans leur travail. Si ça m'arrive, moi, je suis représentée par la Commission des normes et je n'ai pas le choix, c'est un avocat de la Commission des normes. Si je ne suis pas satisfaite du service rendu, est-ce que le Protecteur du citoyen peut intervenir? Les tribunaux sont des tribunaux administratifs. Ce sont des commissaires, des arbitres; les choses se complexifient. Ce n'est plus aussi clair, ce qui est du judiciaire et ce qui ne l'est pas. Selon nous, c'est très important de clarifier, parce que, même au bureau du Protecteur du citoyen, ce n'est pas si clair jusqu'où il peut aller. Ce monde-là qui se complexifie, il faudrait le voir plus clairement.

Mme Harel: Je vous remercie d'avoir attiré notre attention sur cet aspect-là. Ça nous permettra de l'examiner à la lumière justement des dispositions de la nouvelle loi et de voir s'il faut suggérer au législateur de resserrer sa définition. D'autre part...

Mme Voyer: Est-ce que je peux me permettre d'appuyer peut-être sur un point...

Mme Harel: Oui.

Mme Voyer: ...que je n'ai pas appuyé dans ma présentation? C'est sur l'extension de la juridiction du Protecteur du citoyen sur la Commission des droits de la personne.

Mme Harel: Justement, j'allais vous en

parler.

Mme Voyer: O.K.

Mme Harel: Ce que vous dites, c'est qu'il ne devrait y avoir aucun organisme tabou. Ça vaut pour la Commission des droits et ça vaut pour la Commission des services juridiques.

Mme Voyer: Oui.

Mme Harel: Vous dites, dans les deux cas, le Protecteur du citoyen devrait avoir juridiction.

Mme Voyer: On comprend que ça part d'une certaine logique. On se réfère à telle loi parce que ci, ça, ça. Mais, pour nous, par exemple, si on prend la Commission des droits de la personne... parce qu'on nous répond: On considère la Commission des droits de la personne comme un *ombudsman*, comme un protecteur du citoyen. Pourtant, c'est un organisme qui rend des services, qui reçoit des plaintes, qui défend des gens, qui fabrique des formulaires, etc. En ce moment, il y a beaucoup de plaintes qui sont faites à l'endroit de la Commission des droits de la personne et elle est intouchable si ce n'est qu'en discutant, etc.

Mme Harel: C'est l'aspect intouchable, en fait... Vous dites: Il ne devrait pas...

Mme Voyer: Oui.

Mme Harel: ...y avoir d'organismes intouchables.

Mme Voyer: Oui.

Mme Harel: Et les plaintes ne sont pas, quant au fond, j'imagine, quant aux délais surtout ou...

Mme Voyer: Au fond, aux délais, c'est très important, mais aussi aux outils. Si je prends simplement... Vous parliez ce matin, par exemple, des communautés culturelles. Nous, on réfère beaucoup les gens qui ont des problèmes de discrimination au travail. Si on prend seulement les formulaires de plainte, ils ont à peu près 10 pages. Il faut presque avoir une maîtrise en je ne sais pas quoi pour pouvoir compléter ces formulaires-là. Ce sont des petites choses qui pourraient être des recommandations formelles de quelqu'un qui a un certain prestige comme le Protecteur du citoyen.

Mme Harel: Merci.

Le **Président (M. Dauphin):** Justement, si vous me permettez, Mme la députée, sur le même sujet hier, nous recevions le Barreau du Québec et puis le Barreau recommande, contrairement à

vous, d'exclure la Commission de la juridiction du Protecteur du citoyen.

Mme Voyer: ...la Commission comme étant sous...

Le Président (M. Dauphin): ...exclue, non sous la juridiction du Protecteur du citoyen. On nous disait que, étant donné que les commissaires sont nommés par l'Assemblée nationale, tout comme le Protecteur du citoyen...

Mme Voyer: O.K.

Le Président (M. Dauphin): ...à ce moment-là, il ne faudrait pas que les deux soient assujettis l'un et l'autre, malgré qu'on sait que le Protecteur, lui, est assujéti à la Commission des droits de la personne, mais l'inverse n'est pas vrai. Alors je trouve ça intéressant. Malgré qu'on a une liste ici des organismes non régis par le Protecteur du citoyen, c'est-à-dire dont les employés ne sont ni nommés ni rémunérés selon la Loi sur la fonction publique, vous, vous parliez surtout de la Commission des droits et de la Commission des services juridiques.

Mme Voyer: Parce que ce sont des organismes qui nous touchent, disons.

Le Président (M. Dauphin): C'est ça. Donc, vous travaillez plus souvent avec ces organismes-là.

Mme Voyer: Oui.

Le Président (M. Dauphin): Mais votre opinion sur ces organismes-là fait que...

Mme Voyer: ...de façon générale...

Le Président (M. Dauphin): ...ça s'étend-elle.

Mme Voyer: Oui.

Le Président (M. Dauphin): De façon générale.

M. Lemieux (Bernard): Concrètement, pour le citoyen, je ne pense pas qu'il y ait beaucoup... Le citoyen ne voit pas la différence entre la Commission des normes et la Commission des droits de la personne. Souvent, il va se dire: Pourquoi, à la Commission des droits de la personne, je n'ai pas le droit au Protecteur du citoyen alors qu'à la Commission des normes j'ai le droit? Ça permettrait aussi de clarifier pour les citoyens un peu quand est-ce qu'il peut y avoir recours au Protecteur du citoyen.

Le Président (M. Dauphin): Dans la même veine, qu'est-ce que vous diriez du Protecteur?

Est-ce que le Protecteur a un mécanisme de plaintes à son propre bureau ou...

Mme Voyer: C'est à ça qu'il faut quand même faire attention à la... Déjà, nous, ce qu'on a essayé de dire dans notre mémoire, c'est qu'il faut faire attention à notre superjudiciarisation de tout. Alors, c'est certain que votre suggestion ne va pas dans ce sens-là. Il faut s'arrêter quelque part.

Le Président (M. Dauphin): D'accord. J'en aurais une dernière. Lorsque vous disiez tantôt à mon collègue de Berthier, relativement au fameux mécanisme d'un comité parlementaire... C'est-à-dire vous êtes contre la création d'un tel comité. Cependant, si vous décidez d'y aller de l'avant, vous aimeriez mettre des balises aux alentours de ça. Est-ce que vous seriez d'accord avec une commission parlementaire comme vous avez devant vous aujourd'hui qui pourrait s'occuper des cas qui seraient soumis par le Protecteur du citoyen, des cas exceptionnels, pour utiliser vos expressions?

Mme Voyer: Toujours, si c'est à la demande du Protecteur du citoyen et si ce n'est pas un mécanisme formel déjà institué qu'on attend d'avance, où un jour un ministère pourra dire: On n'applique pas ce que tu nous recommandes parce tu auras juste tel mois à aller en commission. On sait quand on a une porte de sortie. Souvent, on la présente comme ça systématiquement et c'est ce qui devrait être évité.

Le Président (M. Dauphin): D'accord. Est-ce qu'il y a d'autres membres qui aimeraient intervenir? Ça va. Au nom des membres de la commission, nous aimerions vous remercier, Mme Voyer et M. Lemieux du groupe Au Bas de l'échelle, pour avoir accepté notre invitation et avoir participé à nos travaux. Merci beaucoup et bon retour!

Mme Voyer: Merci.

Le Président (M. Dauphin): Nous allons suspendre deux minutes pour permettre au Réseau d'action et d'information pour les femmes de s'avancer à l'avant.

(Suspension de la séance à 14 h 57)

(Reprise à 15 heures)

Réseau d'action et d'information pour les femmes

Le Président (M. Messier): À l'ordre, s'il vous plaît!

Bienvenue, Mme Dolment. Vous représentez le Réseau d'action et d'information pour les

femmes. On a une période de 15 minutes pour la présentation du mémoire et, après ça, il va y avoir échange de part et d'autre de la formation ministérielle et de l'Opposition officielle.

Mme Oolment (Marcelle): On m'avait dit 20 minutes. J'ai calculé à peu près 20 minutes. En tout cas, ce n'est pas grave.

Le Président (M. Messier): Bon, 20 minutes, madame. L'échange va durer peut-être... Ça va juste raccourcir la période de questions.

Mme Dolment: Bon. Enfin, on va essayer de faire plus vite.

Le Président (M. Messier): Parfait, madame.

Mme Dolment: Maintenant, j'excuse Mme Micheline Lavoie qui n'a pas pu venir. C'est parce que, l'après-midi, comme ça, quand les gens travaillent, ce n'est pas toujours facile d'avoir le congé. Alors, je vais représenter toutes les absentes.

Le Réseau d'action et d'information pour les femmes... Euh! Je voulais dire que le nouveau mémoire que vous avez, c'est un résumé un peu de l'autre, un peu resserré. Le Réseau d'action et d'information pour les femmes a souvent pu constater à quel point notre société, que l'on dit une des plus civilisées du monde, est gravement déficiente quant aux droits à la justice, à moins d'être très riche ou très pauvre. L'aide juridique a fondu, ne servant plus que les plus dépourvus parmi les plus dépourvus. Quant aux services d'avocats, ils ont atteint une cherté telle qu'ils ne sont accessibles qu'aux plus nantis. On aurait pu espérer que le gouvernement implante, comme aux États-Unis, un recours à l'avocat public gratuit pour tous, mais rien ne nous laisse croire que telle est l'intention gouvernementale. Il ne reste donc, pour les autres, que l'accès au Protecteur du citoyen et de la citoyenne, du moins quand il s'agit de se mesurer à l'appareil de l'État.

Nous diviserons notre mémoire en trois parties: la Loi sur le Protecteur du citoyen, le rapport annuel et certains cas, et la réponse aux questions contenues dans le document de consultation.

Observations générales. Il est inadmissible que le titre du Protecteur du citoyen ne couvre pas aussi la citoyenne, et il devrait être prévu une alternance des sexes à ce poste. Il aurait été utile et presque nécessaire qu'un sondage soit fait auprès des personnes qui se sont adressées au Protecteur pour savoir ce que pense cette clientèle des services reçus ou non reçus, en ventilant les réponses pour connaître l'importance du cas soumis et le type de requête.

Il est étonnant que la loi-cadre du Protecteur semble beaucoup plus s'intéresser aux conditions d'embauche du personnel et du

Protecteur ainsi que de leur protection dans l'exercice de leurs fonctions que du mandat comme tel et de la protection et des services à assurer aux plaignantes et aux plaignants. Le questionnaire intégré au document de consultation semble percevoir le Protecteur comme détenant tous les éléments du succès ou non-succès de l'institution, c'est-à-dire de son efficacité, alors que la réalité est tout autre. Ces fonctionnaires sont ceux ou celles qui déterminent la bonne ou mauvaise performance dans les dossiers et dans leurs relations avec la clientèle. Il ne faudrait pas que se référer au bureau du Protecteur soit comme prendre un billet de loto, ce que le traitement de certains cas pourrait laisser penser.

On peut ajouter qu'un cas mal réglé ou injustement traité par le Protecteur se retourne dangereusement contre celle ou celui qui a demandé l'aide. Le ministère ou l'organisme contesté se servira contre elle ou contre lui de cette décision défavorable du Protecteur pour la ou le couler encore davantage. On voit donc à quel point il est capital de bien asseoir le fonctionnement de l'organisme et de lui donner des balises et des structures adéquates pour véritablement instaurer un mécanisme qui peut faire échec à la puissance de l'appareil gouvernemental. On doit avant tout éviter de mettre la plaignante ou le plaignant dans son tort, le ou la dénigrer quand le cas est épineux, une tendance que l'on retrouve parfois dans ces organismes de défense.

Enfin, en lisant les divers documents, le RAI F a déduit qu'il y a une grande différence entre le discours et la pratique des ministères et organismes, une disparité que l'on peut aussi appliquer au bureau du Protecteur. Les cas dont le RAI F a pu prendre connaissance suscitent de nombreuses interrogations sur l'éthique qui y prévaut car, même si quelqu'un ne peut pas présumer de l'ensemble des services donnés, le seul fait que des accrocs aussi sérieux aient pu se produire, sans aucun contrôle effectif, devrait pousser à revoir le fonctionnement et les normes de ce bureau.

Il est bien connu que lorsque les membres d'une institution y sont installés depuis longtemps il y a danger que certains d'entre eux s'y constituent des fiefs qu'ils mènent à leur guise, comme cela semble être le cas au bureau du Protecteur, et comme c'est aussi le cas, on le sait, dans plusieurs ministères que les ministres titulaires sont souvent impuissants à diriger, tant certains fonctionnaires ont de pouvoirs à cause de leur pérennité et aussi, souvent, à cause de leur compétence, alors que les dirigeants passent. Le contrepoids du Protecteur ne joue pas alors son rôle.

La Loi sur le Protecteur du citoyen. Certaines modifications nécessaires. Une copie de la lettre adressée au dirigeant ou à la dirigeante d'un organisme contre lequel on a porté plainte

pour faire état du dossier devrait être envoyée au plaignant ou à la plaignante. Deuxièmement, il devrait être aussi indiqué à cet article que la plaignante ou le plaignant a le droit d'assister à la présentation de son cas, lors de la rencontre avec le ou la fonctionnaire visé par la plainte car, autrement, comment savoir si le cas a été présenté avec impartialité et exactitude ou si le représentant ou la représentante du Protecteur ne s'est pas fait embarquer par le ou la fonctionnaire fautif? Cette pratique existe pour les **griefs** syndicaux. La loi devrait aussi indiquer que le fonctionnaire responsable du dossier doit rencontrer la plaignante ou le plaignant pour revoir le litige avant de fermer le dossier, afin qu'elle ou il puisse bien faire valoir son point. Il doit aussi la ou le tenir au courant de ses démarches auprès du ministère ou de l'organisme concerné et discuter avant de la stratégie à adopter, si cette stratégie implique des actions précises de conséquence pour elle ou lui, afin qu'on n'agisse pas sans le consentement de la plaignante ou du plaignant.

Des abus graves ont été signalés sous ce chef. Il est difficile de comprendre pourquoi, à l'article 27 de la loi du Protecteur, on ne fait pas une obligation à celui-ci d'aviser le gouvernement par écrit des failles du système et d'inclure ses constatations dans son rapport annuel à l'Assemblée nationale, compte tenu de son rôle de chien de garde des droits de la citoyenne et du citoyen. De la même manière, il faudrait modifier le "peut" de l'article 27.3, afin d'obliger le Protecteur à appeler "l'attention d'un dirigeant d'organisme ou du gouvernement sur les réformes législatives, réglementaires ou administratives", dans le cas de "situations préjudiciables constatées à l'occasion de ses interventions, pour éviter leur répétition." Il reste à publier ses constatations dans son rapport annuel.

Compte tenu du serment que le Protecteur a dû prêter lors de son entrée en fonction, où il s'engageait à respecter la confidentialité des renseignements obtenus dans l'exercice de ses fonctions, nous croyons que l'article 27.4 donne au Protecteur une latitude de commentaires publics que son serment ne lui permet pas, à moins d'être dûment autorisé à le faire par la personne ou l'organisme plaignant concerné. Il faut aussi se poser des questions sur la rédaction de l'article 33 qui exempte le Protecteur de l'infraction et de l'amende de bris de confidentialité auxquels sont soumis son adjoint et son personnel, compte tenu de son serment.

Ces incohérences dans la rédaction de la loi et leurs conséquences pour le respect de la confidentialité des informations obtenues doivent être corrigées, surtout qu'à l'article 35 on élimine toute possibilité d'action civile, "en raison - citation, là - ou en conséquence de la publication d'un rapport du Protecteur du citoyen".

Le rapport annuel du Protecteur du citoyen et de la citoyenne. On doit féliciter le bureau du Protecteur pour la qualité et la présentation de son rapport annuel que l'on a rendu intéressant et vivant, mais on y décèle des contradictions de fond. Ainsi, quelques-uns des cas dont le RAIF a pris connaissance relevaient du ministère du Revenu, un ministère hautement apprécié dans le rapport annuel du Protecteur de 1989-1990: "Seul le ministère du Revenu a indiqué dans un dépliant le recours au Protecteur du citoyen", c'est une citation. "Depuis ce temps, Revenu Québec a répondu le premier à mes souhaits en créant, le 1er décembre 1989, son bureau des plaintes en signant un protocole d'entente avec mon bureau.

"L'expérience s'avère concluante à ce jour. En effet, bien que nouvellement en fonction, le bureau des plaintes du ministère du Revenu et son responsable, en particulier, nous ont impressionnés par leur façon d'aborder les problèmes et par leurs efforts pour les résoudre. Une telle collaboration ne pourra, à moyen terme, que profiter à tous les contribuables du Québec." À tous les contribuables? Hélas non. Interrogé sur la performance de son service des plaintes, l'ex-ministre du Revenu, M. Yves Séguin, avait répondu que ce bureau ne traitait en fait que de "petites choses" (qu'il est évidemment assez facile de régler et qui donnent bonne presse).

M. Séguin n'a pas dit ça. C'est entre parenthèses. Évidemment, assez facile de régler et qui donnent bonne presse, c'est le RAIF qui dit ça. Les dossiers litigieux plus importants, on les bâcle ou on les règle selon l'humeur de l'agent. Une contribuable s'est même fait répondre par le grand responsable du bureau, celui-là même qui avait tant impressionné le Protecteur: Puisque tout le monde vous trouve coupable, c'est sans doute que vous l'êtes. Avec un tel préjugé et un tel mépris du droit, on devine le sort qui était réservé à cette plainte. Mené ainsi, quelle crédibilité peut donc avoir ce bureau des plaintes, sauf pour les "petites choses", entre guillemets?

Autre comportement intolérable de ce service: Ayant reçu une mise en demeure de payer une somme exorbitante qu'elle estimait ne pas devoir au fisc, une contribuable demande à une avocate du ministère la teneur de l'article de loi invoqué et le délai pour contester. L'avocate, par ignorance ou intentionnellement, lui donne un délai erroné d'un mois après avoir commencé par refuser ses renseignements en disant à la contribuable de prendre un avocat ou de se débrouiller seule pour les avoir.

Au cours de ses recherches, elle apprend - la contribuable - le 16e jour que le délai n'est que de 15 jours, donc, la veille. Retour au service de plaintes pour avoir des explications sur ce comportement et savoir quels sont ses recours si l'avocat du ministère avait erré. Refus de répondre du responsable du service de plain-

tes lui-même, qui envoie promener la contribuable. Et elle, elle perd ses droits. Le ministère procède avec des conséquences financières irréparables pour la plaignante car, on le sait, le Revenu peut réclamer sans preuve les montants les plus fantaisistes que les contribuables sont tenus de payer avant même d'avoir pu se défendre.

Il règne dans ce ministère l'arbitraire et le fouillis les plus absolus. On n'envoie même pas d'état de compte, comme le fédéral le fait, et comme sont tenus de le faire les commerçants. C'est la foire. Il serait donc fort important que le Protecteur puisse être un rempart contre tous ces abus. Malheureusement, certains échos d'expériences avec le bureau du Protecteur sont inquiétants. Un exemple. Non seulement on reçoit avec désinvolture et condescendance une personne qui a de graves problèmes avec le comportement des fonctionnaires du Revenu, mais on laisse traîner son dossier pendant un an sans même y toucher ou prendre contact avec la plaignante. Quand on se décide enfin, c'est pour se laisser manipuler par le Revenu et lui donner raison, sans se pencher sur le dossier avec la plaignante de façon sérieuse, en plus de faire preuve de passablement d'ignorance des lois. Explication possible: le dossier controversé est abandonné afin de se ménager la bonne volonté du ministère pour d'autres cas moins chauds. Chose certaine, pareil comportement cadre bien mal avec les attentes envers ce recours de dernière instance pour qui n'a pas les moyens de prendre un avocat.

Rappelons que le ministère du Revenu a des pouvoirs exorbitants qui sont contraires à la Charte des droits, situation intolérable maintes fois dénoncée. Alors que notre droit est basé sur la présomption d'innocence, on permet au fisc de présumer coupable le ou la contribuable au départ. À cause de cette aberration juridique, le ministère du Revenu devrait être doublement surveillé et contrôlé par des représentants du Protecteur qui ne se laisseraient pas impressionner et qui devraient avoir une grande compétence.

Le Protecteur a lui-même quelques réticences envers le Revenu, dont son rapport fait état en page 54. Citation: "Depuis quelque temps déjà, nous nous interrogeons sur la façon d'agir de certains agents de perception envers les débiteurs du ministère. Les attitudes qu'on nous rapporte décourageraient les meilleures volontés du monde! Mais faire la preuve d'un ton arrogant, d'une attitude intransigeante ou d'une conduite déplacée s'avère parfois très difficile. Comment dire, d'autre part, la frustration, l'humiliation et le découragement que ressent la clientèle? L'impression désagréable éprouvée à l'analyse des dossiers a néanmoins suffi pour que nous tentions quelque action. Ainsi, au mois d'avril 1989, nous rencontrons les plus hautes autorités de la direction concernée, dans le but

de les sensibiliser à la situation. Nous avons eu le sentiment que nos propos étaient accueillis avec beaucoup de scepticisme. Pourtant force nous est de constater que l'accueil réservé par les agents de perception aux contribuables fait encore trop souvent l'objet de doléances. Il semble y avoir là un certain écart entre, d'une part, le discours public du ministère et l'accent qu'il met sur l'approche humanitaire et l'amélioration des relations avec ses clientèles, et la réalité, d'autre part. Il s'agit sans doute beaucoup plus d'un changement de mentalité à effectuer chez certains fonctionnaires que d'un mécanisme à revoir."

Le Protecteur stigmatise avec raison ce comportement du ministère, mais qu'en est-il quand ce comportement provient de sa propre institution? **Accueillera-t-il** ces constatations avec scepticisme, lui aussi? Peut-il admettre que l'humiliation et le découragement qu'il invoque dans les relations avec le Revenu sont encore plus profonds quand c'est l'institution du Protecteur lui-même qui tait défaut aux citoyennes et aux citoyens qui s'étaient adressés à lui avec confiance?

Il faudrait donc instaurer un autre recours quand on n'a pu obtenir justice auprès du Protecteur. Il n'y a même rien de prévu dans l'organisation du bureau pour se plaindre de la façon dont on a pu être traité. Au lieu de n'avoir affaire qu'à un seul fonctionnaire omnipotent à l'intérieur de l'institution, il faudrait adopter le système d'équipe de plus en plus populaire dans des domaines analogues afin d'éviter pareille déviation.

Ajoutons, pour donner une note plus positive à l'évaluation, que dans d'autres cas on a obtenu pleine et entière satisfaction en se référant au Protecteur, entre autres, ce cas où la plainte a été traitée avec une célérité et une efficacité remarquables dans un dossier fort difficile sur l'environnement. On ne devrait cependant pas devoir se fier au hasard pour être bien servi par une institution qui exerce un rôle aussi crucial.

Alors, quelques réponses au document de consultation. Avant d'étendre la juridiction du Protecteur de la citoyenne et du citoyen dont on a tellement parlé dans plusieurs interventions, il faut humaniser et rendre efficace le bureau du Protecteur. Pour assurer l'indépendance du Protecteur, il nous paraît important que son budget émerge à l'Assemblée nationale et non plus du Conseil du trésor.

Quant à l'aspect soulevé de la personnalisation du poste, il est irréaliste de croire qu'un homme peut tout faire ou qu'une femme peut tout faire. On se sentira plus rassuré s'il y a des vice-protecteurs ou des vice-protectrices, surtout si le nombre de plaintes augmente et leur complexité. Ces postes, comme pour le personnel, devraient être à 50 % composés de femmes.

Avant de rendre le Protecteur ou la Protec-

trice plus accessible, il faudrait commencer par corriger ses lacunes dans le fonctionnement actuel. On ne doit pas oublier que les statistiques des cas résolus - indiquées dans le rapport annuel - peuvent être trompeuses. Les quelques cas étudiés par le RAIIF ne nous permettent évidemment pas de poser un jugement sur l'ensemble des services, mais on peut s'étonner des problèmes rencontrés, compte tenu des critères de qualité poursuivis et énoncés par le Protecteur dans son rapport. C'est pourquoi il faudrait s'assurer d'une certaine uniformité dans la prestation des services.

Une formation continue pour le personnel du bureau serait sans doute indiquée afin qu'il soit toujours bien au fait des lois et pour améliorer son attitude. Autrement, il se rend vulnérable quand il traite avec les ministères et organismes. Il serait insensé d'élargir le champ d'intervention du Protecteur alors qu'il est déjà surchargé, laissant pourrir des plaintes comme celle rapportée dans un des cas où on a pris un an avant même d'y toucher. De tels détails sont d'autant moins acceptables que le document d'orientation insiste sur la nécessité d'une intervention rapide, la qualifiant même de primordiale.

(15 h 15)

Le Protecteur veut recourir à l'approche préventive et systémique pour parer aux difficultés de maintenir un service rapide et de qualité devant l'accroissement des demandes. On ne peut qu'être d'accord, en autant qu'il s'attaque aux injustices systémiques les plus flagrantes et les plus de conséquence, comme celles concernant - et j'insiste là-dessus - le respect des droits individuels dans les couples hétérosexuels.

Les prises de position du Protecteur en commission parlementaire peuvent jouer considérablement pour diminuer l'incidence des conflits entre les ministères et les citoyennes et citoyens et influencer les législations à cause de sa crédibilité. On a cependant été déçu de constater que ses interventions aient négligé certains droits fondamentaux dont sont privées surtout les femmes: aide sociale, prêts et bourses, fiscalité, aide juridique et le reste. Nous répondons donc aux questions posées à la page 5: Le Protecteur n'a pas à privilégier la manière systémique plutôt que les plaintes individuelles, les deux éléments se complétant, et, si "son pouvoir d'enquête de sa propre initiative" peut être nécessaire et fort utile à l'occasion, il faudra, avant d'en faire une stratégie régulière qui requerra bien des énergies, commencer, nous le répétons, par corriger les failles décelées à son bureau.

Le Protecteur du citoyen est-il suffisamment explicite sur les cas où les ministères et les organismes sont recalculant à appliquer les mesures appropriées? Ce n'est pas tant qu'il n'est pas explicite puisqu'il aborde, dans son rapport, les divers ministères avec lesquels il a

eu des échanges en donnant des cas assez détaillés. Il nous semble que le problème vient d'ailleurs. Comme il n'a aucun pouvoir autre que celui de recommandation et de pression psychologique sur les détenteurs d'autorité dans les ministères et organismes, il lui faut ménager les susceptibilités dans son rapport s'il veut pouvoir obtenir un certain succès dans ses interventions futures. Le remède à cette situation qui fait stagner les réformes nécessaires serait de donner des dents au bureau du Protecteur par le recours aux tribunaux sur le plan des plaintes individuelles et par une référence à un comité parlementaire permanent sur le plan des réformes de fond à opérer dans les ministères ou organismes visés.

Enfin, il manque un élément au rapport annuel, celui des plaintes ou insatisfactions envers le bureau du Protecteur lui-même. Évidemment, comme il n'y a pas d'instance où la clientèle peut se plaindre, ces données sont difficiles à recueillir. Mais cette information est nécessaire et devrait être donnée sur une base régulière en mettant en place les structures requises.

Dans la même veine, il serait désirable qu'un sondage soit fait annuellement pour évaluer de façon plus générale que par des plaintes formelles à une instance indépendante la satisfaction des citoyennes et des citoyens qui ont eu recours au Protecteur, en catégorisant l'importance des cas et leur complexité relative, et que ce sondage apparaisse dans le rapport.

Afin d'éviter que la plaignante ou le plaignant ne soit victime du comportement abusif de représentants du Protecteur dont la compétence ou l'impartialité ne semblent être jamais remises en question ou évaluées, le RAIIF recommande la mise en place d'une petite équipe pour rencontrer le plaignant ou la plaignante, un type de fonctionnement qui gagne en popularité dans diverses instances. Cette équipe devrait être supervisée. Loin de ralentir la procédure de plaintes, ce système l'accélénera à cause de compétences réunies, mais surtout il évitera nombre d'injustices. Il aura surtout plus de poids auprès des fonctionnaires en cause pour qui il sera alors difficile de manipuler le bureau du Protecteur. Chaque cause perdue ou mal gérée par le Protecteur incruste les fonctionnaires dans leurs mauvaises habitudes, leur indifférence et leur incompréhension envers les citoyennes et citoyens.

Un recours devrait être institué dans l'éventualité où la citoyenne ou le citoyen estimerait ne pas avoir été traité convenablement par le bureau du Protecteur. La formule idéale de ce recours reste à trouver, mais les responsables devraient nécessairement être indépendants du Protecteur pour éviter les influences indues, ce qui est le cas du bureau des plaintes du Revenu.

Quant à la mise en application des recommandations du Protecteur, un groupe tactique - on parle beaucoup de groupes tactiques de ce

temps-ci - pourrait être formé, afin de donner un suivi efficace. Il est souhaitable que le Protecteur du citoyen utilise les médias lorsque l'administration refuse de satisfaire à ses demandes ou à ses recommandations. C'est même la seule alternative pour secouer le système. Depuis que le Protecteur est plus visible, il a acquis une crédibilité qui n'avait guère été développée auparavant.

Étendre la juridiction du Protecteur aux organismes cités dans cette section est beaucoup trop vaste pour le moment - en tout cas, c'est la section dans le document de consultation - pour les raisons que nous avons mentionnées plus haut. Les "ombudspersons" superspécialisés dont on fait état dans cette section sont désirables, mais on devine que leur efficacité est très inégale. Leur autonomie et leur indépendance d'esprit ne peuvent qu'être illusoire, leur lien avec l'instance qui les a nommés étant trop étroit, sauf exception. C'est pourquoi il faudrait que l'on puisse se référer au Protecteur du citoyen et de la citoyenne, éventuellement, si on ne pouvait obtenir satisfaction dans un premier temps. Ces "ombudspersons" ne relèveraient pas du Protecteur du citoyen et de la citoyenne, afin de ne pas alourdir le fonctionnement et les coûts.

Le RAI F ne croit pas que le Protecteur devrait avoir juridiction sur le mérite des décisions des tribunaux administratifs. Ce serait encore une fois trop lourd comme organisation. L'efficacité et l'impartialité de ceux-ci devraient plutôt être améliorées, comme d'ailleurs celles des corporations professionnelles où on ne permet pas vraiment aux représentants du public de jouer leur rôle. N'y aurait-il pas lieu d'avoir un ou une représentante du public au bureau du Protecteur?

Nous ne pouvons juger du sérieux des services de plaintes institués par les ministères et organismes, sauf en ce qui a trait au ministère du Revenu dont le comportement inquiète. Il ne faut donc pas s'illusionner - parce que nos plaintes ont surtout été pour le ministère du Revenu.

Conclusion. Dans un contexte où les citoyennes ou citoyens n'ont, à toutes fins pratiques, peu ou pas d'accès à la justice, il est impérieux d'améliorer les quelques services fournis par l'État dans le domaine du droit, sinon comment prétendre que cette société est civilisée ou que l'État en soit un de droit? Voilà.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup, Mme Dolment. Avec le consentement du député de Rouyn-Noranda-Témiscamingue, je vais reconnaître M. le député de Saint-Hyacinthe.

M. Messier: Merci beaucoup, M. le Président. Bonjour, Mme Dolment. C'est la première fois que je vous vois en commission parlementaire...

Mme Dolment: Oui, je pense.

M. Messier: ...étant nouvellement membre de la commission parlementaire, mais on me disait que vous êtes habituée aux commissions parlementaires.

Mme Dolment: Ça fait à peu près 17 ans que je viens.

M. Messier: 17 ans que vous venez?

Mme Dolment: Oui.

M. Messier: Il me fait plaisir de vous rencontrer.

Mme Dolment: J'ai l'âge de raison.

M. Messier: Merci beaucoup pour la présentation de votre mémoire. De toutes les interventions, je pense que vous êtes la plus critique face au Protecteur du citoyen. On a eu énormément d'éloges et vous lui rentrez pas mal dans le corps, si je me fie à votre mémoire. Je l'ai noté à quelques endroits, et j'aurais besoin... Parce que je pensais que le Protecteur du citoyen avait énormément d'éloges, là, vous lui faites mal, mais je vais vous poser quelques questions...

Mme Dolment: C'est comme l'Opposition, c'est nécessaire dans un système.

M. Messier: C'est ça. On a l'Opposition officielle puis, des fois, ils nous... En page 2, il y a une critique. Vous dites que le RAI F en déduit qu'il y a une grande différence entre le discours et la pratique des ministères et organismes. Il y a une disparité qu'on ne peut appliquer au bureau du Protecteur. Les cas dont le RAI F a pu prendre connaissance suscitent de nombreuses interrogations sur l'éthique qui prévaut. Là, vous parlez de l'éthique du Protecteur du citoyen. Et je me réfère aussi à la page 6: Malheureusement, certains échos d'expériences avec le bureau du Protecteur sont inquiétants. Non seulement on reçoit avec désinvolture et condescendance une personne qui a de graves problèmes avec le comportement des fonctionnaires du Revenu... patati, patata! Expliquez-moi ce qui se passe avec le bureau du Protecteur du citoyen quand on reçoit des gens avec désinvolture et qu'on les reçoit... Là, vous dites qu'il y a des problèmes entre le discours et la pratique. Vous devez avoir des cas?

Mme Dolment: Oui. C'est ça. C'est parce qu'on a eu des cas, c'est pour ça qu'on le dit. Évidemment - on l'a dit un peu plus loin dans notre mémoire - on ne peut pas présumer de l'ensemble des cas parce que ce sont quelques cas dont on est au courant, mais si ça se passe une fois, c'est ce qu'on dit, dans un bureau du

Protecteur et que le fonctionnaire, mettons, se comporte - ce n'est pas exactement un fonctionnaire, mais en tout cas - de la sorte, on peut déduire qu'il doit le faire avec d'autres aussi. Ça ne doit pas être exceptionnel, quand même. Alors, c'est inquiétant. On n'a pas généralisé parce qu'on n'a pas suffisamment... On n'a pas de sondage, on n'a rien, et c'est pour ça qu'on aurait aimé avoir des sondages.

On aurait aimé aussi qu'il y ait des plaintes qui puissent être faites pour les gens qui ne sont pas contents du... Parce que là on ne le sait pas. C'est marqué dans le rapport annuel: tant de cas résolus. Est-ce que c'est à la satisfaction des gens? On ne le sait pas, ça. Parce que dans un des cas apportés, moi, je mettrai ma main au feu que, dans le rapport annuel, ça va passer comme un cas résolu parce que le fonctionnaire ou, enfin, la personne - je ne sais pas comment l'appeler parce qu'ils ne sont pas vraiment des fonctionnaires - ou le représentant du Protecteur a dit: On le règle de cette façon-là. C'est juste ça qu'on peut faire... C'était absolument ridicule, comparé aux cas qui étaient vraiment assez graves, assez complexes et tout, et c'était une insignifiance. Mais lui, c'était de même qu'il estimait que c'était résolu. Alors, dans le rapport annuel, ça va passer dans 99,9 % des cas résolus. C'est pour ça que je ne pense pas qu'on puisse se fier tellement à ce rapport annuel, s'il n'y a pas une place où on peut se plaindre du Protecteur. Il n'y a aucune place où on peut se plaindre du Protecteur, sauf que j'ai entendu tout à l'heure qu'on pouvait le faire à la Commission des droits de la personne. Je ne sais pas si j'ai bien saisi.

M. Messier: Non.

Mme Dolment: Est-ce que j'ai bien saisi ça? Non?

M. Messier: Au point de vue de la discrimination...

Mme Dolment: Non, mais pas qu'on peut se plaindre du Protecteur à la Commission des droits de la personne.

M. Messier: Non, parce que vous le soulignez, en page 8 de votre mémoire: Il faudrait donc instituer un autre recours...

Mme Dolment: Bien oui.

M. Messier:... pour en appeler de la décision du Protecteur du citoyen. Donc, c'est le prolocuteur du Protecteur.

Mme Dolment: C'est justement. C'est pour ça que c'est entendu que, à un moment donné, il faut mettre une limite, mais comme il n'y a pas...

M. Messier: Là, vous le demandez dans votre mémoire d'instituer un autre recours...

Mme Dolment: Oui.

M. Messier: ...donc avoir un protecteur du Protecteur.

Mme Dolment: Pas un protecteur du Protecteur, une place où, au moins, on pourrait faire des plaintes et ces plaintes-là devraient pouvoir être mises au moins dans le rapport annuel, dire: Il y a tant de personnes qui ont fait des plaintes. S'il ne veut pas mettre un autre recours, au moins, que les gens puissent dire: Je ne suis pas satisfait. Mais qu'il y ait eu un sondage parce que ce n'est pas tout... Pardon?

M. Larouche: Ce serait la commission qui ferait ça.

Mme Dolment: Je ne sais pas quoi. Il y a le comité permanent que je ne vois pas tout à fait comme... Est-ce que ce sera une commission publique? Oui?

M. Larouche: La commission des institutions. Je ne veux pas intervenir... Défends-nous un peu, là.

Mme Dolment: Moi, j'ai compris que c'était un comité permanent un peu comme les comités permanents que vous avez où ce sont uniquement les députés qui peuvent interroger, mettons, le Protecteur. Je ne le sais pas.

M. Messier: Une fois par année, on interroge.

Mme Dolment: Un comité permanent, moi, je vois ça comme une chose différente de... Je vois ça un peu comme le comité permanent peut-être - excusez si je dis ça - au fédéral, mais qui est un comité permanent.

M. Messier: Il n'y a pas de honte avec le fédéralisme.

Mme Dolment: Ce n'est pas le même fonctionnement, là.

M. Messier: O. K. Vous en avez...

Mme Dolment: Alors, de toute façon...

M. Messier:... parlé, je pense, dans votre mémoire, effectivement, de cas patents comme ça, de rapporter ça à un comité ou à une commission parlementaire telle la commission des institutions.

Mme Dolment: Oui, parce que ce ne sera pas juste le public qui viendra. Ce serait aussi

pour dire aux responsables qui sont membres du comité permanent... Ça peut être le Protecteur qui n'est pas satisfait du tout, non plus, de la réponse qu'il a dans les ministères et organismes. Et lui se plaint, justement, au comité permanent et dit: Ils ne font pas ce que je leur demande. Alors, là, le comité permanent prendra les mesures pour que ça se fasse, ce qu'il recommande. Et on recommande aussi, si vous remarquez, un groupe tactique qui fera un suivi pour voir où ç'en est parce que le Protecteur ne peut pas être partout. Mais il y aura un groupe spécial qui dira: Bon, telle recommandation qui a été faite... qui prendrait les recommandations du Protecteur et qui irait voir aussi dans les ministères si ça a été fait. Parce que le Protecteur ne peut pas être partout, non plus. Il faut quand même limiter ça. Et on a vu qu'un groupe tactique, dans les hôpitaux, ça a eu beaucoup de succès. Peut-être que ça pourrait avoir autant de succès si on l'envoie dans les organismes et les ministères divers.

Mais, de toute façon, les cas sont assez importants, c'est-à-dire ce dont on a pris connaissance. C'est assez sérieux, de sorte que... parce que les conséquences ont été très graves. Alors, on ne peut pas laisser aller comme ça en disant: On donne 100 % au Protecteur du citoyen. Il n'y a aucun recours contre lui. Il n'y a pas de sondages qui sont faits. Il n'y a pas de place où on peut faire des plaintes non plus. Alors, c'est beau, mais la crédibilité... Si la personne qui est là a beaucoup de compétence, s'exprime bien et tout ça, ça va bien et tout le monde pense que ça va bien, mais il faut aller voir aussi comment ça se passe.

M. Messier: Merci.

Mme Dolment: Ça nous paraît important.

M. Messier: Toujours à la page 8 de votre mémoire, troisième paragraphe, au lieu de n'avoir affaire qu'à un seul fonctionnaire omnipotent à l'intérieur de l'institution, il faudrait adopter le système d'équipe de plus en plus populaire dans des domaines analogues. À quoi faites-vous référence, avec un exemple, en page 8, un système d'équipe?

Mme Dolment: Oui, un système d'équipe, c'est-à-dire qu'au lieu que ce soit une personne qu'on rencontre - apparemment, ça se fait de plus en plus dans différentes places où on se plaint comme ça - au lieu que ce soit juste une personne... Si, on peut dire, la chimie ne se fait pas bien, ça peut être que la personne, le représentant du Protecteur, ça ne marche pas avec la... Pour x raisons, il n'aime pas la face qu'il a devant lui ou peu importe. Alors, il ne traite pas bien la personne ou ne traite pas bien son dossier. S'il y a deux personnes, je pense que là c'est plus facile, il y a plus d'objectivité.

Et aussi, par rapport aux échanges, aux relations ou aux discussions qu'il va y avoir avec un ministère, si deux personnes sont au courant, le type du ministère qui est en cause va être plus gêné peut-être d'essayer de manipuler. Quand ça fait très longtemps que des gens sont en contact les uns avec les autres - c'est toujours le même gars du ministère et c'est toujours le même gars du Protecteur du citoyen ou la même femme, peu importe - des fois, ils finissent par développer certaines relations: Oui, je te donne ci et toi, tu me donnes ça; on laisse tomber ci, on fait ci, on fait ça. Mais quand il y a deux personnes, ça ne peut pas se passer de même, c'est plus difficile. Dans les bureaux d'avocats, maintenant, vous savez que même pour les causes... Avant, c'était juste l'avocat et la personne, la cliente ou le client, mais maintenant, très souvent, les cas sont référés à un ensemble, quand c'est un bureau de plusieurs avocats, et il y a beaucoup plus d'idées dans plusieurs têtes, c'est mieux. Et il ne pourra pas y avoir ces abus dont on a été mis au courant.

M. Messier: En page 11 de votre mémoire, est-ce que c'est le même raisonnement que vous avez lorsqu'on dit: Le RAIF recommande la mise en place d'une petite équipe pour rencontrer le plaignant, la plaignante, un type de fonctionnement qui gagne en popularité? C'est la même chose, là?

Mme Dolment: Oui, oui. C'est...

M. Messier: O.K. Parfait!

Mme Dolment: ...parce qu'on est revenu une couple de fois parce que ça se prêtait. C'est la même chose, oui.

M. Messier: Page 12, c'est la même chose. Vous dites: Un recours devrait être institué...

Mme Dolment: Je m'excuse. Est-ce que vous avez le premier mémoire ou le plus restreint...

M. Messier: Non. Je me...

Mme Dolment: ...celui que j'ai lu?

M. Messier: ...rèfère à votre...

Mme Dolment: Celui qu'on a...

M. Messier: ...au deuxième...

Mme Dolment: Celui qu'on vient...

M. Messier: Celui que vous avez lu tout à l'heure.

Mme Dolment: ...de lire. O.K.

M. Messier: Oui. En page 12, vous dites: Un recours devrait être institué dans l'éventualité où la citoyenne ou le citoyen estimerait n'avoir pas été traité d'une façon convenable par le bureau du Protecteur. C'est de ce qu'on a jaser tout à l'heure.

Mme Dolmet: Oui.

M. Messier: Un bureau de plaintes, soit une commission parlementaire ou un autre... (15 h 30)

Mme Dolmet: Oui. Il faut absolument qu'il y ait un bureau de plaintes, pas juste un bureau de plaintes. C'est parce qu'il y a des gens qui hésitent à se plaindre ou qui sont tellement découragés quand ils sont rendus au Protecteur et qu'ils n'ont pas eu... C'est là que c'est le plus décourageant. C'est supposé être le recours ultime. Alors, si on n'est pas bien traité là, j'imagine que la personne, souvent, va être découragée. Alors, il faut un sondage aussi, pas juste... Il faut avoir un sondage aussi pour les cas qui ont été référés au Protecteur. Je pense que ce serait bien qu'il y ait une petite formule qui soit envoyée à ces personnes-là et qu'elles répondent: satisfaites ou pas satisfaites. Comme ça, le rapport annuel serait plus juste, ce serait mis dans le rapport annuel.

Le Président (M. Messier): Quelle sorte de sondage?

Mme Dotaient: Le sondage... Pas dans la population en général...

M. Messier: Non, non, mais au niveau des personnes qui ont porté plainte.

Mme Dolmet: De la clientèle.

M. Messier: O. K., au niveau de la clientèle.

Mme Dolmet: Je pense que c'est absolument essentiel.

M. Messier: Peut-être une dernière question. En page 13, vous parlez de l'efficacité, de l'impartialité. Est-ce que vous trouvez le Protecteur du citoyen efficace et impartial?

Mme Dolmet: Bien, pas dans les cas qui nous ont été rapportés. Imaginez, laisser pendant un an de temps pourrir un dossier qui était très important, ça n'a pas été très efficace. Et puis, l'impartial, dans ce cas-là, ça n'a pas été impartial, pas du tout. On ne peut pas...

M. Messier: À combien de cas...

Mme Dolmet: Pardon?

M. Messier: À combien de cas vous vous

référez?

Mme Dolmet: Bien, c'est justement, trois ou quatre cas différents, mettons. Il y a eu aussi un cas très positif qu'on a eu sur l'environnement, où là ça a été extra... bien, ça a été très très bien. Ça a été difficile avec le ministère.

M. Messier: Oui.

Mme Dolmet: Mais ça a été...

M. Messier: Mais pas avec le Protecteur.

Mme Dotaient:... très très bien, ça a été un vrai succès avec...

M. Messier: O. K.

Mme Dotaient: Alors, c'est ça qu'on dit, ça dépend sur qui on tombe. Ce n'est pas le bureau comme tel; ça dépend des personnes qui sont là. Alors, c'est pour ça que c'est important aussi qu'il y ait un certain recyclage. C'est important qu'il y ait une équipe aussi. C'est important qu'il y ait une réévaluation. Ils n'ont pas l'air d'être souvent évalués ou qu'ils ne sont pas supervisés; c'est l'impression qui a été donnée. Alors, ça peut être excellent et je suis sûr qu'il y a des gens qui ont été très satisfaits du bureau du Protecteur. Mais nous, évidemment, c'est sûr qu'on pousse plus sur la critique parce qu'on veut améliorer les choses, un peu comme l'Opposition, comme on le disait.

M. Messier: Peut-être la dernière. En novembre dernier, le Protecteur du citoyen s'est penché sur la réforme de la sécurité du revenu en disant qu'il y avait certaines choses qui étaient discriminatoires. Ça a fait écho ici, au niveau de l'Assemblée nationale. Est-ce que c'est une politique que le Protecteur du citoyen devrait avoir, réagir préventivement à une réforme...

Mme Dolmet: Oui, on l'a dit...

M. Messier:... à un projet de loi?

Mme Dolmet:... que préventivement, on trouvait que c'était excellent, mais on disait de commencer par mettre les énergies pour restructurer le bureau, de sorte qu'il puisse avoir un certain contrôle. Mais on est entièrement d'accord justement qu'il y ait une prévention. Ça paraît important. Si les lois sont correctes et qu'on puisse les appliquer, parce que la loi, comme disait Mme Harel, des fois, elle peut être très belle sur papier, mais elle ne peut pas être appliquée; elle est tellement compliquée ou peu importe les raisons, alors il faut quand même que la loi soit applicable. Il faut aussi que le Protecteur, quand il y a des lois importantes,

comme sur la sécurité du revenu... Les prêts et bourses, on a été très déçus, nous, de voir qu'une des discriminations les plus graves, les plus évidentes et flagrantes, c'est celle justement dans les couples hétérosexuels. Quelqu'un qui a l'aide sociale, qui vit avec quelqu'un, on lui coupe l'aide sociale, alors que, si la personne était homosexuelle ou lesbienne, on ne la couperait pas. On ne veut pas qu'il coupe ces personnes-là. Le fait de vivre avec un homme, on ne doit pas être pénalisée pour ça. Alors, c'est ce qu'il y a et, pourtant, c'est assez étonnant parce que les gens qui prennent les décisions, ce sont des hommes, mais ils punissent les femmes qui vivent avec eux, dans leur loi. Ça surprend.

M. Messier: Oui. Parfait. Je vous remercie beaucoup, Mme Dolment, de l'échange qu'on vient d'avoir ensemble. Merci.

Le Président (M. Dauphin): Merci, M. le député. Je vais maintenant reconnaître M. le député de Rouyn-Noranda-Témiscamingue.

M. Trudel: Merci, M. le Président. Merci, Mme Dolment, de nous présenter votre vision des choses. Un peu dans la même ligne que le député de Saint-Hyacinthe, compte tenu du fait que c'est un des mémoires... qui est le plus critique sur le fonctionnement du bureau du Protecteur du citoyen, on va essayer de regarder un peu de quoi il en retourne. Il est important pour les membres de cette commission de vérifier, j'allais dire, si c'est systémique au bureau du Protecteur du citoyen. Ça vous vient d'où les plaintes? Vous relevez, vous donnez des exemples de mauvais fonctionnement du bureau du Protecteur du citoyen. Un peu à la blague, je dirais: On va regarder votre mécanisme de traitement des plaintes!

Mme Dolment: Nous, ce n'est pas ça. On n'est pas là pour traiter des plaintes.

M. Trudel: Ça vient d'où, ces cas-là?

Mme Dolment: Nous, on entend, on prend ce qu'on nous dit, c'est les informations qu'on a et les informations sont très sérieuses. Ce n'est pas des informations en l'air. Les informations sont très sérieuses et sont documentées et ce ne sont pas des choses qui sont des oui-dire ou quoi que ce soit pris dans les journaux, bien que ça puisse être dans les journaux aussi, mais je veux dire... C'est des plaintes vraiment documentées et le but de ça, ce n'est pas de dénigrer le Protecteur du citoyen, qui fait un très beau travail, c'est simplement d'améliorer le... Le bureau du Protecteur, ce n'est pas le Protecteur, c'est son bureau, c'est comme n'importe quoi. Si on va à un ministère il peut y avoir des gens excellents dans un parti ou peu importe, mais ça dépend sur qui on tombe. C'est pour ça que nous, on

s'est surtout attachés à voir le fond, comment ça fonctionne à l'intérieur. Il n'y a pas de place où on peut faire des plaintes. Il n'y a pas de contrôle, il ne semble pas qu'il y ait de contrôle. Il n'y a pas de... C'est une personne qui rencontre une autre personne, alors qu'on sait que, même quand c'est confidentiel, comme dans un bureau d'avocats c'est confidentiel, mais ils vont se mettre plusieurs avocats ensemble, quand c'est un cas complexe. Je ne dis pas quand c'est quelque chose de simple, là...

M. Trudel: Oui, mais...

Mme Dolment: ...mais quand c'est complexe.

M. Trudel: Ça, je pense qu'on s'entend tous là-dessus, qu'il y a une vision des choses, qu'on peut avoir une vision différente de l'administration d'un service. Mais quand vous dites: Ce sont des éléments documentés, ce sont des plaintes documentées, très précisément, c'est les membres chez vous qui vont vous voir et vous avez un service...

Mme Dolment: Non, non, non. Ce n'est pas comme ça... Ce sont des choses dont on entend parler. De toute façon, nous avons une ligne, le Réseau d'action et d'information pour les femmes, où les gens peuvent appeler, ce qui nous tient très au courant de ce qui se passe dans la société, ce qui est excellent. Ça peut être aussi par les membres qui ont eu des expériences eux-mêmes ou des gens qui ont des expériences eux-mêmes, mais il faut que les preuves soient sérieuses. C'est certain que ce n'est pas en l'air. On n'arrive pas avec des affaires inventées, vous savez, juste pour dire qu'on dénigre. Ce sont des cas qui sont vrais et sur lesquels on se base pour améliorer les choses et voir comment ça se passe. Alors, ça n'a pas plus d'importance que ça, en autant que le bureau du Protecteur peut prendre avis de ça et améliorer ou que ce soit recommandé qu'on améliore le fonctionnement et qu'on mette les recours nécessaires. On a pris aussi, évidemment, ce document-là et on a répondu aux questions qui étaient dans ce document-là. C'est uniquement ce...

M. Trudel: Oui, mais vous comprendrez certainement ces éléments, je dirais, de contre-vérification, parce que, vous savez, nous ici, on aura, dans un deuxième temps, à émettre des recommandations...

Mme Dolment: Oui.

M. Trudel: ...à l'Assemblée nationale sur le mandat et le fonctionnement, enfin l'ensemble du mandat dont vous avez parlé et, entre autres, sur le fonctionnement du bureau du Protecteur du citoyen. Alors, il faut être bien sûr, nous aussi, de l'ampleur de ce qui est signalé ici...

Mme Dolment: On pourra, on pourra...

M. Trudel: ...et du fondement, pour être sûr de ne pas... Je vais me **raccrocher** à cela pour ma prochaine question. Vous dites, à la fin de la page 3 et au début de la page 4, toujours sur le fonctionnement du bureau du **Protecteur** du citoyen: quant aux questions de fermer un dossier ou d'entendre ce qu'on pourrait appeler le plaignant... vous ajoutez une petite phrase, vous dites: Des abus graves ont été signalés sous ce **chef-là**. Évidemment, dire ça à une commission parlementaire de l'Assemblée nationale, si, nous, on le reprend à notre compte, si on reprendrait cette expression à notre compte, il faudrait bien qu'on **ait**, je dirais, eu égard à cette **phrase-là** à la page 4... Pouvez-vous nous donner des exemples d'abus graves qui ont été signalés sous ce chef ou autrement formulés qui auraient causé des préjudices graves à des personnes...

Mme Dolment: Oui.

M. Trudel: ...sans vous demander évidemment de ne pas révéler les noms ici, s'il y en avait?

Mme Dolment: Bien non. C'est un peu délicat parce que c'est quand même confidentiel. Oui, on peut donner un exemple. Mettons quelqu'un qui est en procès et qu'il ne veut pas aller plus loin, mettons, ou qui veut éviter un autre procès en appel ou une chose comme ça et qui demande de régler le cas parce qu'il y a eu des abus du côté du ministère du Revenu, et qui veut éviter d'y aller et que, mettons, non pas le fonctionnaire mais le représentant décide, lui, de le faire sans même consulter. Alors qu'est-ce qui arrive? C'est que toute la machine se met en marche à ce moment-là, sans que le plaignant ou la plaignante en ait été avisé alors qu'il ou qu'elle avait demandé que ça ne se fasse pas, mais que ce soit décidé sans même consulter le plaignant ou la plaignante. Alors ça peut être... Ce sont des choses assez graves, parce que, dès qu'on tombe évidemment dans le domaine des **tribunaux**, des procès et tout ça, c'est assez grave.

M. Trudel: Oui, oui.

Mme Dolment: Alors, c'est un exemple que je vous donne là qui est assez important quand même.

Mme Harel: Mais le Protecteur ne va pas en procès. Vous nous donnez l'exemple de...

Mme Dolment: Non, non, ce n'est pas ça. Ce n'est pas le Protecteur qui va en procès, c'est que le plaignant et la plaignante, parce que, nous, c'est surtout sur le Revenu - il y a

eu l'Environnement mais il y a le Revenu - c'est en procès avec le Revenu...

Mme Harel: Oui.

Mme Dolment: ...et le plaignant ou la plaignante ne peut pas ou veut aller en procès, peu importe, veut que le ministère du Revenu prenne ou ne prenne pas telle action. Mais le représentant du Protecteur du citoyen décide d'agir sans aucune consultation.

Mme Harel: Agir dans quel sens?

Mme Dolment: • Agir, c'est pousser le ministère du Revenu ou le fonctionnaire avec qui il a affaire à mettre la machine en marche ou à l'arrêter, l'un ou l'autre. Il peut s'impliquer, lui, dans ça.

Mme Harel: Il ne peut faire ni l'un, ni l'autre?

Mme Dolment: Oui, bien sûr, aux fonctionnaires... Supposons que la cause traîne, quelque chose comme ça, je **donne** un exemple...

Mme Harel: Devant qui?

Mme Dolment: ...avec le ministère du Revenu. Vous savez il y a plusieurs étapes avec le ministère du Revenu. Il y a une contestation qu'on peut faire et ça **s'appelle**... une opposition, il peut y avoir une opposition et à part de ça, si l'opposition ne passe pas, après ça, ça monte au tribunal. Ça peut aller en Cour d'appel et, effectivement ou éventuellement, même aller en Cour suprême. Mais si, mettons, ça traîne au ministère du Revenu entre les deux, il y a une étape qui dure et qui s'éternise, que l'autre, le plaignant ou la plaignante, ne sait plus, est en l'air, ne sait pas quoi faire et qu'elle a été lésée et qu'elle va au Protecteur du citoyen et que le représentant du Protecteur du citoyen décide de pousser sur le ministère du Revenu pour que, mettons, ça procède, alors que le plaignant ou la plaignante aurait eu d'autres suggestions à faire, c'est là que je pense que ça peut être des affaires importantes. Ce n'est pas le Protecteur qui va en procès, là, c'est le ministère du Revenu. Justement, c'est pour ça que le Protecteur du citoyen est là, c'est quand il y a des problèmes avec le ministère du Revenu.

Vous dites non. Comment ça, qu'est-ce qui ne marche pas là, en tant qu'avocate?

Mme Harel: C'est que le Protecteur du citoyen ne peut pas justement surseoir à des délais qui **sont**...

Mme Dolment: Non, ce n'est pas lui qui sursoit. Ce n'est pas ça. Je me suis mal ex-

primée. C'est qu'il parie avec le fonctionnaire du ministère du Revenu. Il peut l'inciter à le faire ou à ne pas le faire. C'est dans ce sens-là. Ce n'est pas lui, le Protecteur du citoyen - je suis entièrement d'accord avec vous - il ne peut pas décider, prendre aucune décision dans le domaine judiciaire, pas du tout, mais il peut inciter - c'est ça les négociations - ou ne pas inciter le fonctionnaire du ministère du Revenu à faire telle ou telle chose.

Mais là le problème, c'est un peu comme avant, les avocats, c'était un peu le cas avec les femmes, ils décidaient: Madame, c'est ça qui est pour vous. La femme ne voulait pas ça, puis lui, il négociait avec l'autre avocat et il décidait de toute la cause sans même consulter la femme, comme si c'était une enfant. Il prenait son intérêt à coeur sans même consulter. Là, maintenant c'est changé. Ce n'est plus comme ça, mais avant c'était comme ça. Le Protecteur du citoyen et ses représentants ont peut-être tendance à agir de la sorte. Alors, c'est pour éviter cela que la recommandation est faite qu'il doit y avoir consultation de toujours rester en contact avec le plaignant et la plaignante, et non pas mener le dossier sans aucune consultation.

M. Trudel: Est-ce que, madame, à votre connaissance, ce que vous appelez ici, donc, des abus graves...

Mme Dolment: Graves, on aurait peut-être dû dire de conséquences importantes.

M. Trudel: ...de conséquences importantes.

Mme Dolment: Peut-être que le terme "grave"... ce n'est pas que c'est criminel, c'est peut-être de conséquences importantes.

M. Trudel: Alors, on s'entend sur de conséquences importantes. Est-ce que ces mêmes cas ont été signalés au Protecteur du citoyen lui-même? Là, je suis plus précis que ça encore.

Mme Dolment: Non, le Protecteur du citoyen n'a pas de contact... Il a des contacts, mais je veux dire que la personne qui fait affaire avec le représentant ou la représentante du Protecteur du citoyen dans ce cas-là... Il y avait une tentative de faite, mais il n'y a pas eu de suivi de la part du Protecteur du citoyen lui-même après.

M. Trudel: Ces cas-là auraient été...

Mme Dolment: C'est parce que le Protecteur du citoyen ne peut pas toujours non plus commencer peut-être à s'occuper des dossiers. Évidemment, il ne finirait plus. Je veux dire...

M. Trudel: Là, la question c'est une autre...

Mme Dolment: Il faudrait qu'il y ait un mécanisme justement parce que le Protecteur du citoyen ne peut pas être partout à la fois, venir en commission parlementaire, donner des entrevues dans les journaux, s'occuper de tous les dossiers, puis tout. C'est ce qu'on disait, il y a quand même une limite à ce qu'un homme ou une femme puisse faire. Peut-être que les vice-protecteurs ou les vice-protectrices pourraient faire quelque chose. C'est pour ça que nous, on trouve que les mécanismes ne sont pas suffisants parce que dans ce cas précis il y avait eu tentative d'essayer de se référer au Protecteur du citoyen qui n'avait pas eu de suite.

Le Président (M. Dauphin): Ce que M. le député essaie de vous demander, c'est que vous parlez de conséquences graves. Étant donné que c'est grave...

Mme Dolment: ...conséquences importantes pour le plaignant ou la plaignante.

Le Président (M. Dauphin): ...importantes ou très sérieuses, est-ce que vous avez jugé utile d'appeler le Protecteur du citoyen et de lui en parler?

Mme Dolment: C'est ça que je dis, là. Non, pas nous, pas le RAIF comme tel.

Le Président (M. Dauphin): Vous n'avez pas rejoint...

Mme Dolment: On ne s'occupe pas de ça, nous, ce n'est pas ça. Là, on ne fait pas ces choses nécessairement.

Le Président (M. Dauphin): Autrement dit, vous avez entendu ça.

Mme Dolment: Non, non, c'est ça.

Le Président (M. Dauphin): C'est du oui-dire.

Mme Dolment: Oui, oui.

Le Président (M. Dauphin): O.K.
(15 h 45)

M. Trudel: D'accord. Une dernière question, madame, sur le secteur de la santé et des services sociaux. Vous dites: Nous ne devrions pas élargir le mandat du Protecteur du citoyen à ce secteur de la santé et des services sociaux. Votre motif pour ne pas aller dans cette direction-là, vous dites: parce qu'il est suffisamment occupé actuellement. Est-ce exact?

Mme Dolment: Oui, oui. C'est parce qu'il ne faut pas... Puis, d'ailleurs, je pense que ça rejoint certaines interventions. C'est que si on le met partout, qu'est-ce que vous voulez, à un

moment donné, ça va être de moins en moins efficace, c'est bien évident. Ils ne peuvent pas tout faire. Alors, il faut se limiter, commencer d'abord, d'après moi, un peu comme la Fédération canadienne, réévaluer tout ça - ça fait un bout de temps que ça a été fait - puis mettre d'autres mécanismes. Je pense que ce sera une bonne chose, hein? Et puis, après ça, peut-être... C'est pour ça que je parlais éventuellement par rapport aux **ombudsmans** personnalisés.

Dans le moment, il me semble que le Protecteur devrait voir et évaluer son fonctionnement. Peut-être éventuellement. Après ça, pouvoir être une référence aux **ombudsmans** personnalisés. Mais on ne peut pas l'envoyer partout. D'ailleurs, il y a des mécanismes. Il y a la Commission des affaires sociales, il y a ces choses-là. Et c'est pour ça qu'on disait, dans notre mémoire, parce que j'étais assez intéressée... Je suis arrêtée quand c'étaient les gens de Sherbrooke qui sont venus. Comment ça s'appelait donc? Les?

Des voix: ...

Mme Dotaient: Pardon?

Une voix: Les Townshippers.

Mme Dolment: Townships, c'est ça. Quand ils parlaient justement des corporations professionnelles. Je suis assez au courant des corporations professionnelles. C'est justement quand on voit comment la Commission des droits de la personne fonctionne, ces choses-là... Bon, on est déçues. Ça paraît bien sur le papier, mais vous prenez les gens qui sont des représentants du public... S'ils sont comme des poteaux, c'est parfait, tout va bien et ils sont bien contents d'eux ou d'elles. Mais si elles font vraiment leur travail ou s'ils font vraiment leur travail, eh bien! on ne les réélit pas, on les conteste ou ça ne fait pas parce que ça brise un petit peu, pour les corporations, leur harmonie, d'avoir quelqu'un de l'extérieur. Pourtant, c'est nécessaire.

C'est pour ça qu'on dit que ce serait nécessaire vraiment que, dans ces organismes-là, comme la Commission des affaires sociales et tout ça, on mette des gens qui représentent le public. Je pense qu'il y en a d'ailleurs dans la Commission des affaires sociales. Je ne suis pas certaine de la composition. Est-ce qu'il y a des gens qui représentent le public?

M. Trudel: Non. Non, non. Bien, enfin, ce sont des citoyens.

Mme Dolment: Mais des gens qui représentent le public, qui ne sont pas liés comme tels, des gens qui sont dynamiques et contestataires un peu. Pas des gens qui vont s'asseoir là et qui vont juste dire oui, oui tout le temps et qui vont voter toujours du côté qu'ils pensent qu'il faut

qu'ils votent. C'est souvent ça qui se passe dans les corporations professionnelles. C'est malheureux. Et nous, nous recommandions même que **peut-être**, je ne sais pas par quel moyen, peut-être, au Protecteur du citoyen, il pourrait y avoir quelqu'un qui représenterait le public. Je ne sais pas comment est leur fonctionnement interne, mais peut-être **qu'ils** pourraient avoir quelqu'un qui représente le public dans le nombre de décisions.

Je voulais juste vous répondre, M. le Président. Tout à l'heure, vous m'avez demandé, est-ce que le **RAIF** a fait des pressions auprès du Protecteur? Le RAIF a des recommandations ou des pressions quand ça concerne les femmes. C'est essentiellement féministe, féministe dans le sens large, remarquez, mais, quand même, c'est plutôt des dossiers femmes. On peut en faire, par contre, et on en a fait pour demander justement que dans des cas ils fassent des représentations quand ils vont en commission parlementaire. On a parlé à ces membres, aux membres du Bureau, à des représentants du Bureau, pour justement demander que l'unité individuelle, les droits individuels dans les couples hétérosexuels soient respectés parce que ça concerne je ne sais pas combien de lois. Ça, on l'a fait parce que ça concernait les femmes. Mais on ne prend pas des cas comme ça parce qu'on n'en finirait plus. On est déjà débordées, hein?

M. Trudel: Merci.

Le Président (M. Dauphin): Ça va. Alors, je vais reconnaître maintenant M. le député d'Anjou.

M. Larouche: Non. Vous ayant entendue et ayant lu votre mémoire, ça ne me surprend pas. D'accord. Alors, je suis moins surpris parce que peut-être dans la région de Montréal j'ai eu l'occasion de voir des cas qui ressemblaient au vôtre.

Mme Dolment: Ah bon! Bien, tant mieux!

M. Larouche: Puis, d'autre part...

Mme Dolment: Bien, pas tant mieux, mais, enfin, ça confirme.

M. Larouche: D'autre part, lors de mes remarques finales, je ferai part d'un cas qui traîne depuis 20 ans. Alors, quand on demande justement s'il y a des cas graves... Puis, le cas qui traîne depuis 20 ans, c'est le monsieur qui est en avant du Parlement depuis 20 ans. Je me suis adonné à le croiser puis, par hasard, je lui ai demandé: C'est quoi, monsieur, que vous faites ici? Il m'a laissé son dossier et j'en déposerai une copie aux membres de la commission. Alors, si vous voulez rester, vous verrez un cas qui traîne depuis 20 ans. Ce sera ça, mes remarques

finale.

C'est pour ça que ça ne me surprend pas, le contenu de votre rapport, quand on voit sous nos yeux des cas comme ça.

Mme Dolment: C'est ça, justement.

M. Larouche: Comprenez-vous?

Mme Dolment: Et là on ne les connaît pas avec un sondage - je ne sais pas si vous êtes d'accord - pour voir si les gens sont contents, s'ils sont satisfaits et un bureau de plaintes du protecteur...

M. Larouche: Oui. Mais là je ne me réfère pas nécessairement à la satisfaction à l'endroit du Protecteur du citoyen. Je parle de...

Mme Dolment: Ah bon!

M. Larouche: ...l'administration publique...

Mme Dolment: De système. De système.

M. Larouche: ...ou du système.

Mme Dolment: Oui.

M. Larouche: ...s'imaginer qu'en termes de système tout est parfait et donnez-moi un cas où ça n'a pas marché. Mais, au niveau du Protecteur, ça ne touche pas...

Mme Dolment: Non, non, non.

M. Larouche: ...nécessairement le Protecteur du citoyen. C'est que, vous le faisiez vous-même remarquer, ça prend presque une maîtrise pour remplir des formulaires.

Mme Dolment: Ça, ce n'est pas moi.

M. Larouche: Ce n'est pas vous qui disiez ça tantôt?

Mme Dolment: C'est le précédent. Oui, c'est des...

M. Larouche: J'ai pris une note, à la page 5...

Mme Dolment: Au Bas de l'échelle qui a dit ça.

M. Larouche: ...de votre rapport, Au Bas de l'échelle.

Mme Dolment: Oui.

M. Larouche: Alors, c'est qu'on s'embarque administrativement. Ça devient très gros, mais par contre c'est vous qui demandiez d'avoir une

autre instance pour...

Mme Dolment: Oui.

M. Larouche: ...protéger le Protecteur. Moi, je dis que cette commission-ci, justement, pourrait - là, ça restera à être analysé - réviser son mandat pour qu'à tous les ans on reçoive le Protecteur, mais ça reste à déterminer au niveau de la commission elle-même.

Mme Dolment: Maintenant, j'aimerais ajouter une chose, qui est très importante. On s'est attaché au Revenu parce que le Revenu est différent des autres ministères. On l'a souligné. C'est que la personne est présumée coupable, même si la preuve n'est pas faite. Alors, vous imaginez les conséquences graves épouvantables que ça peut être pour les personnes à qui on peut demander comme ça 50 000 \$, 30 000 \$, 40 000 \$, et on dit: Vous le devez. La personne dit: Je ne le dois pas. Payez avant et allez en procès après. Là, on sait que les procès ça peut s'éterniser. Il faut avoir de l'argent pour aller en procès.

Si la personne se défend elle-même, elle a droit de se défendre elle-même, mais qu'est-ce que vous pensez? En Cour provinciale, ça peut peut-être aller, mais laissez-moi vous dire qu'en Cour d'appel ou plus haut, c'est bien de valeur, jamais un juge ne va donner raison à une personne qui se défend elle-même, même si elle se défend bien, parce qu'il va dire: Si je lui donne raison - ou très rarement en tout cas, ça va arriver - s'il lui donne raison, évidemment, les avocats auront peut-être moins de prestige...

Alors, c'est très délicat parce que le ministère du Revenu et ça, ça devrait aussi... Le Protecteur devrait aussi se pencher là-dessus, c'est inadmissible qu'on soit déclaré coupable et qu'une personne soit obligée de payer le montant que le ministère du Revenu décrète... Et on sait, le ministère du Revenu provincial est pire que le fédéral. Ça, tout le monde le dit. C'est malheureux. Ah oui! c'est reconnu, les abus qu'il y a là. Ils ne se comprennent pas. D'abord, il n'y a pas d'état de compte. Déjà, en partant, imaginez, il n'y a pas d'état de compte. Et j'ai connu - et ça, je peux peut-être le dire parce que je ne donnerai pas le nom ni rien...

M. Larouche: Je suis d'accord avec vous.

Mme Dolment: Mais j'ai connu quelqu'un qui est allé travailler au ministère du Revenu...

M. Larouche: Il n'en est pas revenu?

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Dolment: Comme elle était rendue aux États-Unis, il n'y avait pas de danger. Mais c'est une personne spécialisée en informatique et qui

est revenue en disant: C'est décourageant, ils ne se comprennent pas eux-mêmes. Et ça, des échos, on en a eu je ne sais pas combien. Il y a une autre personne qui a dit: Moi, quand je me défendais avec les mêmes arguments - je l'ai dit dans le premier mémoire... Elle est venue nous trouver à un moment donné à un restaurant, parce qu'on parlait de ça. On ne la connaît pas. Elle est juste venue nous parler de son cas et elle a dit: Écoutez, moi, je me suis défendue moi-même. J'ai essayé de faire comprendre. C'était pourtant bien simple. C'était une affaire... en tout cas, sa mère était morte, peu importe, c'était clair, l'affaire. Ce n'était pas compliqué. Je n'ai jamais eu raison. On avait des chiffres devant. Je n'ai jamais pu avoir raison.

Elle a dit: J'ai eu uniquement raison quand j'ai engagé un avocat et un comptable avec les mêmes arguments. Là, j'ai pu rentrer... Si une personne se défend elle-même, ils vont s'essayer parce que la personne ne peut pas se défendre. Et ça, ça a été dit de même par un fonctionnaire du fédéral avant. C'était M. Bigué qui faisait le tour du Canada, et j'avais lu dans un journal... Il avait travaillé au ministère du Revenu du fédéral, il disait: Quand quelqu'un gagne contre le ministère du Revenu, il est fini parce qu'après ça on va le harceler, on va s'achamer jusqu'à temps qu'on ait eu sa peau.

M. Larouche: On va lui enlever des plumes.

Mme Dolment: On sait ce qui est arrivé à Selye, il en est mort.

M. Larouche: Le Dr Selye?

Mme Dolment: Oui.

M. Larouche: Hans Selye?

Mme Dolment: Oui, oui.

M. Larouche: Ah bon!

Mme Dolment: Il a été saisi par le ministère du Revenu, et aussi j'ai vu un film à Radio-Québec, un film sur celui... le fameux suédois qui fait tous les films...

M. Larouche: Ingmar Bergman.

Mme Dolment: Oui. Et son histoire, c'est aussi l'histoire d'une affaire du Revenu. Quand il est parti de Suède...

M. Larouche: Mais pas du Revenu du Québec, lui, là.

Mme Dolment: Non, non, mais je dis que les ministères du Revenu ont le gros bout du bâton..

M. Larouche: Charles Aznavour avec le

Revenu de la France, il a été obligé de s'en aller en Suisse.

Le Président (M. Dauphin): Avez-vous d'autres questions? Ça va? Alors, merci beaucoup. Au nom des membres de la commission, j'aimerais remercier le Réseau d'action et d'information pour les femmes, pour sa contribution à nos travaux. Merci et bon retour.

Alors, nous allons suspendre deux minutes, juste le temps de permettre à l'Action rurale démocratique et Résidents ruraux Ascot de s'avancer à l'avant.

(Suspension de la séance à 15 h 54)

(Reprise à 16 heures)

Action rurale démocratique et Résidents ruraux Ascot inc.

Le Président (M. Dauphin): La commission reprend ses travaux et c'est avec plaisir que nous recevons l'Action rurale démocratique et les Résidents ruraux Ascot inc. M. Robert Marcotte, président.

M. Marcotte (Robert): Bonjour.

Le Président (M. Dauphin): M. Marcotte, si vous voulez bien présenter les personnes qui vous accompagnent à la table et procéder à votre exposé d'une durée d'environ 10 minutes.

M. Marcotte: M. le Président, Mmes et MM. les membres de cette commission, bonjour. Permettez-moi de vous présenter, à ma droite, M. Robert Clément, Mme Monique Clément ainsi que M. Majella Simard, tous des membres de l'exécutif. Il y a une petite mise au point que je me dois de faire au début. Il y avait M. Constant Mercier, des Résidents ruraux Ascot, qui devait se présenter mais, pour des raisons personnelles, il n'a pas pu. Alors, le président de cet organisme, M. Barnett, nous a demandé de présenter quand même leur mémoire. Alors, j'ai demandé à M. Clément de se substituer à M. Mercier pour présenter le mémoire. Ça va?

Le Président (M. Dauphin): D'accord.

M. Marcotte: Alors, bien que ce soit à la suite de l'avis général de consultation que l'Action rurale démocratique et les Résidents ruraux Ascot ont décidé de répondre à l'invitation et, tous deux, de traiter de l'efficacité du recours au Protecteur du citoyen... Pour ce faire, ils ont choisi de traiter du dossier de l'Action rurale démocratique, communément appelé chez nous, l'affaire d'Ascot. Spécifions également que c'est le 10 juillet 1986 que l'Action rurale démocratique décidait de recourir au Protecteur.

du citoyen. Alors, dans leur exposé respectif, alors que Résidents ruraux Ascot inc. aborde la question d'une façon plus globale, l'Action rurale démocratique vient assurer une certaine continuité en glissant du général au particulier, en rappelant dans un ordre chronologique les seuls faits vérifiables, procédé qui aura contribué à faire l'unanimité auprès des intervenants impliqués dans la préparation dudit mémoire intitulé "Le processus démocratique achoppe".

Alors, sans plus tarder, je demanderais, en l'occurrence, à M. Robert Clément, de présenter le mémoire des Résidents ruraux Ascot. Après quoi, Mme Monique Clément enchaînera avec la première partie du mémoire de l'Action rurale démocratique qui se termine avec la formulation de nos recommandations, en deuxième partie.

Le Président (M. Dauphin): Allez-y.

M. Clément (Robert): Bonjour, mesdames et messieurs. En ce qui concerne le dossier des Résidents ruraux Ascot, voici le mémoire. Résidents ruraux Ascot inc. a été fondé d'abord pour défendre les intérêts des citoyens ruraux résidant dans la municipalité d'Ascot. Ceci s'est avéré nécessaire, compte tenu du fait que le secteur urbain représente environ 70 % de la population et, par conséquent, contrôle le gouvernement municipal.

Il est évident que les résidents ruraux sont très frustrés devant ce fait. Étant donné que les besoins des deux secteurs ruraux sont très différents et que les résidents ruraux sont mal desservis, alors le mandat de la RRA est vaste. L'Action rurale démocratique a été formée uniquement pour atteindre le démembrement et l'érection d'une nouvelle municipalité. Son mandat était alors très spécifique. L'association RRA est très sympathique à l'objection de l'ARD et appuie ses démarches. Veuillez trouver ci-joint un extrait du compte rendu de la réunion générale spéciale tenue le 2 mai 1990. Celui-ci atteste le support de RRA envers l'ARD.

Il est à noter que RRA compte présentement environ 500 membres. D'abord, il semble que le ministre Bourbeau n'a pas suivi les procédures voulues ou prévues par la loi concernant la requête de l'ARD. Il a aussi violé les droits des citoyens. Tous les citoyens étaient alors heureux d'apprendre que le Protecteur du citoyen ait accepté de jouer un rôle et d'exercer des pressions pour que la situation soit corrigée. RRA trouve que le dossier traîne en longueur et qu'on met trop de temps à apporter une solution à nos problèmes. RRA trouve que les procédures prévues ne semblent pas être très efficaces, et on se demande si le gouvernement est à l'écoute. Il est très évident qu'il faut un mécanisme plus efficace pour que le gouvernement soit plus responsable vis-à-vis des électeurs. Dans ce dossier, le député de Saint-François ne s'est pas impliqué à date, malgré plusieurs requêtes de la

RRA, tel que mentionné dans l'extrait du compte rendu du 2 mai dernier. Il est à se demander si le fait de passer par le député va rendre les procédures plus efficaces. On ne le pense pas.

Le Protecteur a prétendu qu'il ne disposait pas de fonds nécessaires pour se rendre à Lennoxville et rencontrer quelques membres de RRA et de l'ARD. Quand nous avons suggéré d'aller à Montréal, il a répondu que son bureau était trop petit pour nous recevoir. Il faut donc que le Protecteur du citoyen dispose de fonds nécessaires pour rencontrer ses clients. Dans un deuxième temps, on se demande pourquoi il ne dispose pas d'espace adéquat pour recevoir les citoyens. Pourquoi son bureau semble si petit?

En conclusion, alors, pour nous, les procédures avec le Protecteur ont nettement pris trop de temps, et on se demande s'il n'est pas tout simplement impuissant face au gouvernement pour corriger les injustices de celui-ci. Et c'est signé Gordon Barnett, le président de l'Action rurale.

Mme Roy Clément (Monique): Moi, je vais commencer avec "Le processus démocratique achoppe", première partie. Négligeant le préambule, je vous fais part du texte préliminaire et explicatif.

Par le biais de l'ouverture faite par les membres de la commission des institutions, nous avons choisi de vous exposer notre point de vue sur l'efficacité du recours au Protecteur du citoyen. Pour ce faire, après avoir traité brièvement de la gratuité et du recours léger, deux des quatre caractéristiques principales de l'institution, nous aborderons la question de l'efficacité du recours au Protecteur du citoyen dans le dossier de l'Action rurale démocratique. Puis, à la lumière des faits, nous répondrons à quatre des questions soulevées dans le document de consultation: l'apport du député, le rapport annuel, les éléments récalcitrants et autres moyens susceptibles d'améliorer l'efficacité et, enfin, le recours judiciaire.

Ensuite, nous concluons en insistant sur la nécessité d'établir des liens plus étroits entre les parlementaires et leur cousin, le Protecteur du citoyen, à qui l'on a confié la tâche d'assurer l'intégrité des rapports entre les citoyens et l'administration.

Nous vous proposons donc l'étude d'un cas spécifique, soit celui de l'Action rurale démocratique, où les mis en cause sont les 3000 résidents ruraux de la municipalité d'Ascot et le Protecteur du citoyen, d'une part, le ministère des Affaires municipales et le gouvernement du Québec, destinataire de la requête, d'autre part.

Rappelons d'abord que c'est suite à une décision du ministre des Affaires municipales, dans une requête en démembrement et érection dûment adressée au gouvernement pour décision, que l'Action rurale démocratique s'est adressée au Protecteur du citoyen. Malgré les représentations faites par ce dernier, la situation préjudi-

ciable est demeurée inchangée, d'où notre scepticisme ayant trait à l'efficacité du recours au Protecteur du citoyen, lorsque ce recours met en cause une décision rendue par un ministre, en l'occurrence le ministre des Affaires municipales.

À ce sujet, nous croyons que l'institution du Protecteur du citoyen est, en soi, la propriété des Québécois puisqu'ils en sont ceux qui, de par leur Législature, sont responsables de sa création et de l'argent qui en assure sa survie. Conséquemment, vu les primes versées à l'institution pour s'assurer contre les risques d'erreur ou autres abus de la part de l'administration publique, nous sommes d'avis que les couvertures ou services offerts aux assurés par le Protecteur du citoyen ne le sont pas à titre gratuit. De même, **présumons-nous** que, dans le cadre de la loi actuelle, il ne pourrait être question d'une responsabilité atténuée du Protecteur du citoyen envers le citoyen, son assuré. Premièrement, parce que le service offert par l'institution n'est ni gratuit au sens littéraire, non plus qu'il ne l'est au sens de la théorie de l'acte gratuit et, **conséquemment**, parce qu'il ne pourrait alors être question d'organisme de dernier recours ni de recours efficace... D'où un Protecteur du citoyen soucieux de jouer pleinement son rôle et de satisfaire au mandat que lui a conféré le législateur, ce, malgré les imperfections de la loi et les déficiences du système actuel. Je passe la parole à M. Marcotte.

M. Marcotte: Voyons maintenant ce qu'il en retourne du dossier de l'Action rurale démocratique. Alors, si on va à l'historique, il y a eu dépôt de la requête et, pour bien se situer, précisons d'abord que la présente municipalité de canton Ascot est dans le comté de Saint-François. Elle fait partie de la MRC de Sherbrooke. Les citoyens de cette municipalité sont représentés à l'Assemblée nationale, depuis 1985, par la députée-ministre de l'Immigration, Mme Gagnon-Tremblay.

Ceci étant dit, précisons maintenant qu'en vertu de la législation en vigueur une requête en démembrement et érection, accompagnée d'une pétition, fut adressée au gouvernement par l'Action rurale démocratique au nom des intéressés, ce, le 10 septembre 1985. Elle demandait au gouvernement de démembrer les deux secteurs ruraux de la présente municipalité de canton Ascot et d'en faire une nouvelle entité municipale **autonome**.

Voyons maintenant les considérations légales afférentes à la requête. Nous n'en retiendrons que trois. Une première, pertinente à la participation démocratique des citoyens au processus de décision, soit l'article 44 du Code municipal qui nous dit que, lorsqu'une demande on érection est faite en vertu de l'article 38, le ministre des Affaires municipales se doit d'en informer les corporations de comté concernées et les corporations locales dont les limites **territoriales** sont à

modifier par une telle demande, en leur demandant de faire connaître leurs objections, si elles en ont, sous un délai de trois mois.

Deuxième considération. Puis, l'article 7 des Lois révisées du Québec, lui, stipule que le ministre se doit de promouvoir la démocratie municipale en favorisant notamment la participation des citoyens aux institutions municipales.

Et une troisième considération. L'article 38 du Code municipal précise très clairement que le gouvernement peut, à la demande des intéressés, ériger des municipalités et les diviser, tandis que le ministre a la discrétion de les annexer, lui.

Alors, notre pétition a été présentée. Elle a été refusée. Alors, le 3 juillet 1986, le ministre des Affaires municipales nous écrit qu'il ne peut accepter notre demande de démembrement et précise: "Bien que je suis, en principe, contre les démembrements et que je refuse de donner suite à votre projet, je demeure sensible aux revendications des citoyens que vous représentez." L'article 10 de la Loi sur les élections dans certaines municipalités s'avérait être un obstacle légal insurmontable, de nous préciser le ministre. Cependant, le Protecteur du citoyen qualifiera de déraisonnable l'interprétation faite par le ministre dudit obstacle légal.

Alors, on a fait appel au Protecteur du citoyen. Eu égard aux considérations légales énoncées ci-haut et, de plus, réalisant que le refus du ministre de se conformer à l'article 44 du Code municipal équivaudrait à rien de moins qu'à la négation du droit fondamentalement reconnu aux citoyens de participer **démocratiquement** au processus de décision... En effet, le législateur, de par l'article 44 du Code municipal, garantissait aux citoyens la possibilité de faire des représentations auprès de leurs élus locaux, régionaux, provinciaux et voire même fédéraux, afin qu'à leur tour ces derniers fassent des pressions auprès de leurs collègues appelés à siéger et à prendre la décision. Pour ces motifs, le 31 juillet 1986, l'Action rurale démocratique en appelle au Protecteur du citoyen.

Alors, chez le Protecteur du citoyen, on vous dirait que... Ceci étant dit, voici, dans un ordre chronologique, les faits qui démontrent que la première, de même que la seconde négociation menées par le Protecteur du citoyen ont toutes deux échoué grâce à ces certaines difficultés dont il est question dans le document de consultation qui nous a été fourni.

Première négociation. Il y a eu dialogue. Alors, d'abord, le 5 août 1986, le Protecteur du citoyen, M. Yves Labonté, accuse réception de notre demande d'enquête qui date du 31 juillet 1986. Plusieurs mois plus tard, soit le 6 janvier 1988, le Protecteur du citoyen nous écrit ce qui suit: "Je déplore avec vous le temps **écouté**. Cela est en partie dû au changement de titulaire, Mme Louise Thibeault-Robert ayant été remplacée par Mme Rita Bédard au poste de sous-ministre associée et M. Yves Labonté ayant été remplacé

par M. Daniel Jacoby à la fonction de Protecteur du citoyen. Des problèmes d'ordre juridique en sont aussi la cause, dont la contestation de la compétence du Protecteur du citoyen sur l'exercice d'une discrétion ministérielle. Il fut heureusement possible d'y apporter des solutions, de sorte que notre intervention a pu être complétée."

De la persuasion et des recommandations. Puis, dans cette même lettre, le Protecteur du citoyen nous avise qu'il met fin à l'enquête, puisqu'il a récemment reçu une lettre l'avisant que le ministre acceptait de reprendre l'étude du dossier. Les médias ébruitèrent la nouvelle, entre autres, la presse libre La Tribune, dans son numéro du 12 janvier 1988, mentionnait, en page première: "Québec doit reprendre l'étude de la requête." Cependant, le 25 février 1988, le ministre des Affaires municipales informe le Protecteur du citoyen qu'il désavoue la décision rendue antérieurement par le ministère et précise sa pensée: "Étant donné l'intervention de la presse dans ce débat, je compte informer les promoteurs de la requête qu'après réexamen du dossier, à votre demande, je maintiens ma décision de ne pas procéder au démantèlement de la municipalité de canton Ascot." Précisons que, dans sa longue lettre, le ministre reprend la question de l'obstacle légal, puis il donne des précisions sur le rôle qu'il a joué, de même qu'il conclut en soulignant l'importance qu'il attache à l'intervention de la presse, sans pour autant faire état des mesures qu'il entend prendre pour remédier à la situation. (16 h 15)

Alors, on est arrivé à un premier constat d'échec. En somme, le Protecteur du citoyen venait d'être formellement informé par le ministre Bourbeau que ce dernier refusait catégoriquement d'obtempérer à aucune des recommandations faites par le Protecteur du citoyen. Malgré l'indignation, le ministre venait de faire échec à la négociation. Et, pour s'en bien assurer, rappelons-nous ce que nous dit le document de consultation à cet effet: Traditionnellement, l'institution du Protecteur du citoyen repose sur un pouvoir de recommandation et l'intervention de ce dernier auprès de l'administration est d'abord fondée sur le dialogue et la persuasion. Lorsque le Protecteur du citoyen, après enquête, arrive à la conclusion qu'une personne a été victime d'une injustice ou d'une négligence de l'administration et que la situation n'a pas été corrigée dans un court délai, il adresse lui-même une recommandation formelle aux dirigeants du ministère ou de l'organisme et il demande d'être informé des mesures qui seront prises pour remédier à la situation. Donc, à la lumière des faits évoqués, outre la dénonciation, le Protecteur du citoyen s'est comporté comme le veut la tradition. Il a effectivement fait appel au dialogue ainsi qu'à la persuasion. La note formelle du ministre vient nous le confirmer.

Néanmoins, vu la position adoptée par le Protecteur du citoyen ayant trait à la discrétion exclusive du gouvernement pour ériger et diviser des municipalités et l'obligation du ministre de se conformer à la procédure édictée par le législateur aux articles 44 et suivants du Code municipal, de même que du rôle de protecteur dévolu au Protecteur du citoyen par le législateur, nous maintenons notre position d'alors et croyons que le Protecteur du citoyen aurait dû se prévaloir de son autorité et dénoncer, sur le champ, le refus d'obtempérer du ministre.

Dans les circonstances, pourquoi le Protecteur du citoyen n'a-t-il pas dénoncé l'injustice en choisissant de formuler un avis officiel au Conseil des ministres ou en exposant la situation dans un rapport spécial auprès des parlementaires, de même que dans son rapport annuel? Pour nous, la question est demeurée sans réponse. Toutefois, nous souhaiterions davantage que soit trouvé un moyen efficace de remédier à la situation.

Passons maintenant à la deuxième négociation où il y a eu dialogue. Maintenant, rappelons les faits beaucoup plus récents qui, à leur tour, nous conduiront malheureusement à un second échec de négociation. Pour ce faire, transportons-nous au 13 avril 1988, alors que le Protecteur du citoyen nous déclarait qu'il éprouvait toujours de sérieuses réserves sur le bien-fondé de la position du ministre des Affaires municipales à l'égard de notre requête, qu'il entend rediscuter de ce dossier avec le ministre et qu'en l'occurrence il s'écoulera plusieurs semaines avant qu'une position définitive ne soit acquise.

Sans plus de formalités, la requête avait repris son cours. Le 23 septembre 1988, le Protecteur du citoyen nous informait qu'il avait effectivement pris position et, de plus, il nous informait qu'il avait écrit au ministre Pierre Paradis, ce, le 5 juillet 1988, pour lui faire part de son désaccord avec la position du ministre, après avoir exposé une argumentation juridique à l'effet que les diverses dispositions législatives concernées pouvaient être interprétées de façon à ne pas priver le gouvernement de son pouvoir de démembrer une municipalité pour en ériger une autre.

Recommandation formelle. Le Protecteur du citoyen concluait donc que l'interprétation du ministre était déraisonnable et il recommandait de reprendre le traitement de notre requête, conformément aux exigences du Code municipal et d'en suite la soumettre au gouvernement pour décision. Et, en même temps, il l'avisait de son intention de porter le tout à l'attention du gouvernement. Plus avant dans sa lettre, il mentionne que, le 6 septembre 1988, Me Jacoby avait rappelé au ministre Paradis qu'il attendait toujours sa réponse. Deuxième constat d'échec.

En bref, le 23 septembre 1988, le Protecteur du citoyen nous informe que la seconde négociation avait, à son tour, échoué. Dialogue,

persuasion et recommandation formelle n'avaient pas su apporter les résultats escomptés et faire disparaître l'existence du préjudice que subissent toujours les résidents ruraux de la municipalité de canton Ascot, comté de Saint-François.

Alors, depuis septembre 1988, plusieurs mois se sont écoulés. Aussi, nous sommes à même de constater que le Protecteur du citoyen n'a pas su se prévaloir de l'autorité que lui a conférée le législateur afin que soit assurée l'intégrité des rapports entre les citoyens et l'administration, d'où la même question qui refait surface: Pourquoi le Protecteur du citoyen n'a-t-il toujours pas choisi de dénoncer à qui de droit une situation qu'il a lui-même qualifiée de préjudiciable?

Alors, en conclusion. Donc, après avoir justifié notre intérêt, établi notre position quant à la responsabilité inhérente au rôle du Protecteur du citoyen, tracé l'historique de la démarche et rappelé les faits qui nous ont menés au double constat d'échec, ce tout, cette suite d'événements nous prédisposent tout naturellement à conclure qu'effectivement nous sommes à la merci du Protecteur du citoyen, car lui seul peut mettre fin à ces hésitations et dénoncer l'injustice aux autorités compétentes.

Pourtant, les motifs nous semblaient suffisants car, à l'égard des citoyens, ces derniers ont été privés de leur droit de se pourvoir de la législation contenue au Code municipal. Il y a eu négation de leur droit et anéantissement de leur obligation morale de participer démocratiquement au processus de décision, de même qu'ils ont été privés d'un recours efficace au Protecteur du citoyen. Concernant les élus, il y a eu négation de leur droit et de leur obligation morale de participer au processus décisionnel enclenché suite à une requête émanant de leurs concitoyens et ce, tant pour les élus locaux que régionaux, provinciaux et voire même fédéraux. Pour le gouvernement, on croit que ce dernier a été privé de l'exercice de sa discrétion de décider d'une requête émanant de ses citoyens. Pour l'ombudsman, il y a eu désaveu par le ministre d'une première entente conclue avec les officiers du ministère des Affaires municipales. Également, il y a eu défaut de l'un et de l'autre des ministres, MM. Bourbeau et Paradis, de pallier à leur refus d'obtempérer et d'informer le Protecteur du citoyen des mesures qu'ils entendaient prendre pour remédier à la situation, d'où s'ensuivent des délais qui risquent fort d'avoir pour conséquence d'ajouter aux difficultés. Et, en toute fin, le mandat et les moyens dont dispose présentement le Protecteur du citoyen pour assurer l'intégrité des rapports entre les citoyens et l'administration. Qu'est-ce qui accroche? Pourquoi tant d'hésitation? D'autres vont nous dire: On demeure confiants malgré tout. Ce sont là les commentaires qui nous sont faits assez souvent.

Alors, eu égard à toute cette problématique,

il importe d'avoir à l'esprit que l'ambition de cette démarche n'est pas de porter un jugement sur l'institution du Protecteur du citoyen, mais bien de démontrer que l'on a porté atteinte à l'intégrité des citoyens et, ce faisant, bafoué les droits fondamentaux et inaliénables de toute une collectivité comptant plus de 3000 résidents, sans pour autant avoir la certitude que notre recours au Protecteur du citoyen saura s'avérer efficace.

Cette situation se vit à l'insu du gouvernement et des parlementaires qui sont en droit d'être informés de la situation, puisque le recours ultime dont disposaient les citoyens n'a pas su remédier à la situation. Situation préjudiciable qui fait de nous des citoyens de deuxième classe puisque la législation contenue au Code municipal est hors de notre portée. Ce qui vient à l'encontre des dires de notre premier ministre, M. Robert Bourassa qui, en juillet dernier, déclarait, et je cite: "Il n'y a pas deux catégories de citoyens au Québec ou au Canada. Tous sont égaux devant la loi." C'est un principe inaliénable et fondamental dans notre système démocratique, d'où notre sentiment que le processus démocratique achoppe dans le comté de Saint-François et que le Protecteur du citoyen est mis en cause. Donc, eu égard à ces mêmes considérations et à certaines difficultés dont il est fait état dans le document de consultation et avant de vous faire part de nos recommandations, nous terminons cette première partie de notre mémoire en réitérant notre confiance à l'institution du Protecteur du citoyen qui, avec votre encouragement, saura poser les gestes afin que notre recours au Protecteur du citoyen se révèle efficace.

Maintenant, je demanderais à M. Robert Clément, si...

Le Président (M. Dauphin): Je m'excuse. Je veux juste vous signaler que nous avons 30 minutes. Vous êtes déjà rendus à 24, alors il en reste 6.

Une voix: Ça va.

Le Président (M. Dauphin): Si vous voulez qu'on vous pose des questions, faites ça vite.

M. Marcotte: J'imagine qu'il n'y a pas de discrimination entre les représentants qui font des représentations pour les dames, non plus pour les hommes.

Le Président (M. Dauphin): Non, non.

Une voix: Non, ça va.

Le Président (M. Dauphin): Non, c'est parce qu'il y a d'autres groupes après vous et..

M. Marcotte: Ça va. Non, nous comprenons.

Le Président (M. Dauphin):... nous avons commencé à 9 heures ce matin.

M. Marcotte: Ça va.

Le Président (M. Dauphin): Alors, allez-y.

M. Clément: On va essayer de faire ça au plus vite. Et dans un contexte où tout semble devoir se réaliser de plus en plus vite et les délais se transformer en préjudice... Outre l'obligation d'imposer au Protecteur du citoyen la responsabilité de dénoncer à l'autorité compétente toute situation jugée préjudiciable, nous voyons d'un bon oeil la mise sur pied d'un comité parlementaire spécial et la mise en place de mécanismes pour assurer la collaboration des députés.

Et enfin, nous recommandons l'ajout au rapport annuel d'une liste des éléments récalcitrants, sans pour autant bonifier l'idée de voir le Protecteur du citoyen prendre fait et cause pour le citoyen devant les tribunaux. Ces recommandations sont l'aboutissement d'une analyse des faits tirés du dossier de l'Action rurale démocratique.

Oui, il y aurait lieu de prévoir des mécanismes de collaboration formelle entre le Protecteur du citoyen et les députés car, à n'en pas douter, cela aurait pour conséquence de bonifier l'efficacité du recours au Protecteur du citoyen. Pour nous en convaincre, nous nous sommes rappelé que par l'intermédiaire du Protecteur du citoyen, le 13 février 1989, nous avons sollicité l'assistance de notre député: "Conformément à votre demande, j'ai écrit aujourd'hui même à Mme Gagnon-Tremblay, députée de Saint-François et déléguée à la Condition féminine, pour l'informer des résultats de notre intervention auprès du ministre des Affaires municipales, à votre demande."

Cependant, nous, de l'Action rurale démocratique avons vite compris qu'en l'absence d'un tel mécanisme formellement reconnu notre initiative complice irait sûrement à l'encontre de la tradition et que, par conséquent, elle risquait de susciter plus de méfiance de la part de notre députée que de collaboration. Ce qui explique, à n'en pas douter, la discrétion de notre députée dans ce dossier.

Oui, nous croyons qu'à l'exemple de nos voisins ontariens une liste des éléments récalcitrants ajoutée au rapport annuel du Protecteur du citoyen saurait sûrement favoriser la négociation afin que soit trouvé un compromis acceptable et afin d'améliorer l'efficacité du recours. Cependant, pour ce faire, nous présumons qu'il faudrait que les demandes accueillies par le Protecteur du citoyen soient en quelque sorte cataloguées de par leur nature et de par leur rang, ce qui permettrait alors à ce dernier d'informer les plaignants de la durée des délais prévisibles et raisonnables auxquels ils devront

s'attendre.

Humblement, nous ajoutons donc que pareilles mesures seraient d'ordre à favoriser une plus grande collaboration de part et d'autre, ce qui nous apparaît souhaitable.

M. Marcotte: Alors, une troisième recommandation. Le Protecteur du citoyen est-il suffisamment explicite sur les cas où les ministres ou les organismes sont récalcitrants à appliquer les mesures appropriées? A première vue, elle nous apparaît fort enviable, cette situation des Ontariens, puisque le Protecteur du citoyen, l'ombudsman, n'a pas à craindre de se retrouver isolé, laissé à lui-même, lorsque confronté à un élément vraiment récalcitrant, comme c'en est le cas pour les résidents d'Ascot. En effet, comme le révèle le document de consultation, lorsqu'un ministre ou un organisme refuse de donner suite à une recommandation de l'ombudsman et lorsque celui-ci en fait rapport à l'Assemblée législative, les citoyens sont assurés, le cas échéant, de pouvoir en appeler au comité parlementaire spécial qui procédera selon une procédure dûment établie, ce qui n'est pas sans influencer grandement l'efficacité des recours accueillis par l'ombudsman, présumons-nous. Aussi, nous avons le sentiment que le cas problème de l'Action rurale démocratique serait rapidement résolu si notre institution du Protecteur du citoyen pouvait compter sur un tel comité parlementaire spécial.

Et, enfin, une dernière recommandation qui répond à la question: Serait-il souhaitable que le Protecteur du citoyen soit autorisé à entreprendre des poursuites devant les tribunaux, lorsque l'administration fait défaut de corriger, à sa satisfaction, une situation préjudiciable, et ce, en prenant fait et cause pour la personne qu'il estime lésée?

Nous disons que, bien que notre collectivité soit marginalisée depuis un bon moment et l'intégrité de ses droits fondamentaux bafouée, nous ne croyons pas qu'il soit urgent d'autoriser le Protecteur du citoyen à entreprendre les actions judiciaires au nom des plaignants. En revanche, vu les acquis des 20 dernières années et sa désormais prestance au sein de l'appareil gouvernemental, vu le désir avoué du Protecteur du citoyen d'occuper toute la place qui lui revient et jouer pleinement son rôle, et vu les mécanismes de pression et les dispositions de la législation déjà existante, humblement, nous recommandons plutôt au législateur d'imposer au Protecteur du citoyen la responsabilité de dénoncer à l'autorité compétente tout organisme récalcitrant à remédier à une situation préalablement reconnue préjudiciable au Protecteur du citoyen.

Voilà, messieurs, pour certains beaucoup trop et pour d'autres trop peu, pour résumer une situation jugée préjudiciable par le Protecteur du citoyen. Trop ou peu pour dénoncer une situation

de fait qui a eu pour conséquence de faire des 3000 résidents ruraux d'Ascot des citoyens de deuxième classe, parce que la législation contenue au Code municipal est hors de leur portée, d'où l'urgence d'amender la législation afin que le Protecteur du citoyen puisse jouer son rôle, conformément à l'intention que lui a prêtée le législateur et, ainsi, assurer l'aboutissement efficace de tous les recours au Protecteur du citoyen. Voilà.

(16 h 30)

Le Président (M. Dauphin): Je vous remercie.

Une voix:...

Le Président (M. Dauphin): Pardon?

M. Marcotte: ...suffisamment long?

Le Président (M. Dauphin): Je remercie l'Action rurale et les Résidents ruraux Ascot pour la présentation et la lecture de leur mémoire. Les 30 minutes sont écoulées, mais on va prendre quand même quelques minutes pour faire des échanges. M. le député de Rouyn-Noranda-Témiscamingue.

M. Trudel: Bien, d'abord, je pense que, parce que c'est rapide et il faut procéder avec le laps de temps qui nous est imparti... Il faut vous féliciter chaleureusement de votre sens démocratique et de porter votre requête, je dirais, jusqu'au dernier retranchement des institutions, de profiter, au bon sens du terme, de la commission des institutions qui examine particulièrement le mécanisme quant à l'efficacité de l'institution qui s'appelle le Protecteur du citoyen.

On a souvent l'impression qu'il y aurait avantage, pour beaucoup de groupes au Québec, à avoir autant de détermination que vous en avez et de se rendre au bout des mécanismes pour que le législateur, effectivement, soit informé de la limite des systèmes qu'il a mis sur pied pour répondre à ce qui, pour vous, évidemment, répond à une iniquité, une injustice, eu égard à votre situation de contribuable municipal.

Dans ce sens-là, je pense qu'il faut vous féliciter encore une fois chaleureusement de votre intervention. C'est bien documenté, c'est très clair et je remarque que vous êtes bien à l'image de la très large majorité des Québécois et des Québécoises, un seuil de tolérance qui est absolument extraordinaire. Vous le faites ici, devant une institution de l'Assemblée nationale, en des termes extrêmement polis, extrêmement posés, extrêmement fermes. Vous saisissez bien, je pense, les enjeux démocratiques et les enjeux qu'il y a dans ce dossier-là. Pour nous, ça va devenir, je pense, un cas assez... C'est un cas assez extraordinaire de la limite supérieure de la capacité d'agir du Protecteur du citoyen et de ce que Mme Dolment nous a dit tantôt aussi un peu,

de l'évaluation et du contrôle du travail du Protecteur et, je le répète, de l'institution qui s'appelle le Protecteur du citoyen, et vous ne vous attaquez pas aux hommes ou aux femmes qui ont fait l'action là-dedans.

Vous constatez cette espèce d'impuissance et vous dites qu'il y aurait possibilité d'augmenter le seuil, et la recommandation essentielle que vous nous faites, c'est, comme la voie ontarienne, d'imposer la capacité de dénonciation de la compétence du secteur concerné. Dans ce sens-là, vous ajoutez donc que vous... Vous dites: Ce n'est pas nécessaire d'aller jusqu'au point où le Protecteur du citoyen aurait ou pourrait avoir la capacité d'ester en justice, d'initier des poursuites en justice.

La seule question que j'aurais à ce moment-ci, parce que, encore une fois, c'est très clair, c'est très détaillé, c'est: Le comité spécial qui est prévu à la législature par la législation ontarienne, est-ce que vous ne craignez pas ici qu'on pourrait avoir un certain abus d'utilisation, si vous me permettez l'expression, c'est-à-dire que dès qu'on n'est pas satisfaits de tout le travail, d'où c'est rendu au Protecteur du citoyen, on puisse faire appel à un comité spécial de la Législature, de l'Assemblée nationale ici? Quel serait le mécanisme de contrôle pour dire...

Puis, je ne vous demande pas d'aller dans le détail, vous n'êtes pas des spécialistes des institutions démocratiques parlementaires ou des institutions parlementaires, mais quel pourrait être, à votre avis, le mécanisme qui ferait en sorte qu'il pourrait dire: Bon, il y a là un cas type et il y a le cas d'une collectivité, et il faut qu'un comité parlementaire spécial se penche sur cette question au-delà de toute la mécanique du Protecteur du citoyen?

M. Marcotte: Remarquez bien que, malheureusement, nous n'avons pas pris le temps de consulter pour s'informer, pour s'instruire du comité parlementaire ou du comité spécial qui existe dans la province voisine. Donc, on s'est fiés aux informations qui nous avaient été fournies dans le document de consultation. À toutes fins pratiques, comme vous le mentionnez, je ne crois pas... À mon sens, ça doit être un comité spécial, mais qui n'est pas facilement accessible, pas nécessairement permanent, qui pourrait se réunir peut-être une fois par année, en fait, suite au rapport annuel. Je ne vois pas... Parce que, comme je vous le mentionnais tantôt, il ne faut pas à tout moment qu'on y ait recours.

Parce que je ne crois pas, non plus, qu'à toutes fins pratiques tous les gens qui se présentent devant le Protecteur du citoyen... nous croyons tous avoir raison. Mais, malheureusement, en bout de ligne, à certains moments, après discussion, après échange, après interaction, on s'aperçoit qu'on n'a pas raison. Mais dans certains cas, c'est peut-être le nôtre, nous croyons avoir raison. Puis, s'il existait présen-

tement un comité spécial ou s'il y avait possibilité de réunir un comité spécial, je crois qu'après un délai de cinq ans il serait raisonnable qu'on fasse appel à ce comité-là. Je n'irai pas plus loin parce qu'en fait je ne suis pas plus documenté. Je vous remercie.

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

M. Trudel: Alors, en terminant, parce qu'encore une fois le temps est très court. Inutile de vous demander si vous êtes d'accord quant à l'intervention du Protecteur du citoyen dans les médias pour dénoncer un certain nombre de...

M. Marcotte: C'est une question très très...

M. Trudel: ...ce qui apparaîtrait être des injustices ou des iniquités en matière de certaines décisions. Là-dessus, vous dites: Dans notre cas, il aurait dû s'en prévaloir. C'est votre avis respectueux que vous avez vis-à-vis du Protecteur du citoyen. Écoutez, tout simplement vous dire merci, vous remercier d'avoir fait ce grand déplacement, au nom de l'Opposition, et vous souhaiter bonne chance, parce que ce que vous nous dites, c'est que la lutte n'est pas finie...

M. Marcotte: Absolument pas.

M. Trudel: ...pour les résidents d'Ascot. Alors, bonne chance, mais je répète que ce sera, quant à moi, très précieux au niveau de l'examen du fonctionnement et de l'efficacité du recours au Protecteur du citoyen. Pour notre part, merci beaucoup d'avoir dépensé cette énergie, de vous être présentés devant nous ici.

Le Président (M. Dauphin): Merci, M. le député. M. le député d'Iberville.

M. Lafrance (Iberville): Oui. Merci, M. le Président. J'aimerais également joindre mes remerciements et mes félicitations au fait que vous ayez présenté ce mémoire et que vous démontriez autant de persistance et de détermination à votre cause. C'est sûrement un cas spécial, un cas dont on va tenir compte dans l'élaboration de notre évaluation et, éventuellement, de nos recommandations. Le cas est d'autant plus spécial qu'il représente une cause collective. C'est non pas une cause d'un individu, mais une cause collective dans le domaine municipal.

Et si j'ai bien compris, vous tombez dans le 1 % des cas que le Protecteur du citoyen mentionne dans son rapport annuel de ne pouvoir régler, puisqu'il dit qu'il peut régler 99 % des cas qui lui sont **présentés**. Pour ma curiosité personnelle, dans vos démarches relativement à ce cas précis, est-ce que vous aviez eu l'approbation et l'appui des instances municipales,

l'UMQ, l'UMRCQ, la MRC de votre région?

M. Marcotte: C'est-à-dire que nous précisons que nous avons fait des démarches, disons, les premières années. Nous avons rencontré tous ces organismes à ce moment-là. Je préciserai l'UMRCQ, l'UMQ. Nous nous sommes rendus ici à Québec pour les rencontrer, leur faire part de notre cas problème. Nous avons également rencontré la MRC de Sherbrooke. Disons qu'ils sont demeurés distants jusqu'à date. Nous avons fermement l'intention, suite à cette démarche, de poursuivre, de suivre le conseil de vos confrères, de continuer la lutte et de les intéresser, si on veut, de s'impliquer davantage.

M. Lafrance (Iberville): D'accord. Je vous encourage à le faire, à ne pas lâcher prise et il y a un aspect, par contre, qui a attiré mon attention. C'est lorsque vous parlez de dénonciation formelle et de porter des listes d'éléments récalcitrants dans les rapports annuels. Vous réalisez que le Protecteur du citoyen a **intérêt**, évidemment, à ne pas être vu comme une organisation, un organisme aussi qui provoque ou qui s'oppose trop aux institutions. Il est là un peu entre les institutions gouvernementales et les plaignants pour essayer de régler les causes d'une façon non juridique. Et c'est d'ailleurs ce qu'il fait dans 99 % des cas. Vous ne croyez pas que, s'il le dénonçait formellement comme ça, il ne risquerait pas de se mettre à dos - je peux comprendre votre point de vue - les instances de la fonction publique ou des organisations gouvernementales?

M. Marcotte: Bien, non. Lorsque nous employons le mot "dénoncer", c'est un mot très fort, c'est tout simplement pour faire surgir des commentaires comme le vôtre. Mais en fait, lorsque nous entendons dénoncer, c'est... Disons que, après cinq ans, le temps est arrivé pour le Protecteur du citoyen qui, présentement, a la discrétion de le faire ou de ne pas le faire...

M. Lafrance (Iberville): Oui.

M. Marcotte: Mais c'est là qu'est pour nous le gros point d'interrogation. Ça prend combien d'années avant que le Protecteur du citoyen juge à propos de dire: À présent, j'use de ma discrétion pour porter ce cas problème à l'attention du conseil des ministres - dans notre cas - et des parlementaires qui sont en droit d'être au courant? Parce qu'en fait on a épuisé les moyens à l'heure actuelle. Et lorsque... Je pense qu'il est décent de dire que présentement - et, d'ailleurs, c'est ce que la population ressent - nous sommes des citoyens de deuxième classe. Je pense que nous en avons fait la démonstration. Puis, lorsque vous allez rencontrer les gens et jaser avec eux, ça se voit qu'ils sont des citoyens de deuxième classe dans ce sens que ce sont des

citoyens qui n'appartiennent pas... c'est-à-dire qu'ils n'ont pas le sentiment d'appartenance. Ils n'ont aucune institution, aucun organisme collectif qui peut les regrouper. On n'a pas de moyens. Nous avons seulement deux représentants sur six au conseil municipal. C'est donc dire qu'on n'a pas notre mot à dire. Je ne vais pas plus loin; le temps s'écoule.

M. Lafrance (Iberville): Je vous remercie encore une fois pour votre présence et aussi pour votre mémoire qui est vraiment particulier et qui va faire l'attention d'une étude particulière. Merci.

Le Président (M. Dauphin): Merci, M. le député. Au nom de tous les membres de la commission des institutions, nous tenons à remercier et féliciter l'Action rurale démocratique enr. et les Résidents ruraux Ascot inc. pour s'être déplacés et venir nous rendre compte de leur témoignage.

M. Marcotte: Si vous me permettez, M. le Président, je demanderais à M. Simard de faire les remerciements d'usage. Il a oublié ses verres. Il n'en a pas besoin mais c'est la mode.

M. Simard (Majella): Je tiens à vous remercier, M. le Président, et vous tous, MM. les membres de cette commission, de même que Me Lucie Giguère, secrétaire des commissions. Nous vous adressons nos plus sincères remerciements.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup et bon retour. Alors, nous allons suspendre deux minutes, juste le temps de permettre à la Conférence des membres des tribunaux administratifs du Québec de s'avancer à la table des invités.

(Suspension de la séance à 16 h 44)

(Reprise à 16 h 46)

Conférence des membres de tribunaux administratifs du Québec

Le Président (M. Messier): Nous recevons les représentants de la Conférence des membres de tribunaux administratifs du Québec. Vous avez 15 minutes et on vous demanderait de vous identifier, s'il vous plaît.

Mme Lambert (Lise): Bonjour, M. le Président. Je suis Lise Lambert. Je suis présidente de la Conférence et vice-présidente de la Commission des transports du Québec. À ma droite, j'ai Me Georges Lalonde, qui est président de la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles, et que plusieurs, certainement parmi vous, connaissent puisqu'il est un ancien collègue. À mon extrême droite, Me Jacques For-

gues, qui est membre du Bureau de révision de l'évaluation foncière et qui, actuellement, est secrétaire de la Conférence. À ma gauche, Me Louis-Armand Cormier, qui se trouve à être vice-président de la commission d'appel en matière de protection du territoire agricole et qui est notre trésorier de la Conférence.

Alors, la Conférence, effectivement, regroupe la majorité des juges administratifs qui oeuvrent dans les tribunaux administratifs québécois. Pour la Conférence, un tribunal administratif est un organisme qui exerce majoritairement des fonctions d'adjudication pour déterminer des droits ou des privilèges des Québécois. Une vingtaine d'organismes seulement répondent à cette définition de tribunal administratif. Mes propos aujourd'hui vont se limiter à une seule des questions que vous avez à étudier. C'est celle précise que... le Protecteur du citoyen devrait-il avoir juridiction également sur le mérite des décisions des tribunaux administratifs? C'est-à-dire qu'à ce moment-là il aurait juridiction sur l'opportunité des décisions rendues par les tribunaux administratifs.

J'imagine que, si vous vous interrogez aujourd'hui sur cette question, c'est qu'il y a certains malaises au sein des tribunaux administratifs qui vous préoccupent et que vous voulez y remédier. Élargir le mandat du Protecteur du citoyen sera-t-il la bonne solution aux problèmes, j'imagine, qui vous sont dénoncés? Votre document de consultation ne faisait pas part de problèmes précis, mais il est sûr, dans notre esprit, que le premier problème qui doit retenir votre attention lorsque les justiciables s'adressent à vous, c'est sans contredit que les citoyens ne sont pas satisfaits de la décision rendue. Se voir refuser quelque chose n'est guère agréable pour personne, et votre devoir, en tant que légistes, est sûrement de vous assurer que le citoyen a des recours suffisants pour se pourvoir à l'encontre d'une décision qu'il juge fort inopportune dans son cas.

Je dois vous dire, pour vous tracer un bref aperçu, qu'actuellement la légalité de nos décisions est sanctionnée systématiquement et pour tous les tribunaux administratifs par le biais du contrôle judiciaire, ce qui veut dire tous les pourvois en évocation, comme on les appelait autrefois, et qui sont maintenant regroupés sous le nom de pourvois en révision, les articles 846 et suivants du Code de procédure civile. Alors, tous les organismes sont effectivement contrôlés par ce biais-là.

De plus, certaines de nos lois constitutives prévoient des appels ou de nouvelles auditions devant la Cour du Québec ou même la Cour d'appel du Québec. Chacun de ces pourvois devant l'ordre judiciaire a été choisi en fonction des besoins et des missions de chacun des organismes. Comme il y a une grande diversité de spécialisations, une grande diversité d'objectifs gouvernementaux à réaliser, le gouvernement

fait sur mesure, en quelque sorte... Le législateur, par la suite, traduit dans les lois les pouvoirs appropriés pour chacun des tribunaux administratifs.

Le contrôle, maintenant, du fond de la décision, c'est-à-dire de son opportunité, est assuré, lui aussi, actuellement, par des mécanismes de révision interne; c'est ce qu'on appelle la révision pour cause, la révision pour vice de fond, vice de procédure, pour faits nouveaux; ils sont prévus dans la majorité des lois des tribunaux administratifs.

Il y a aussi, nécessairement, le pourvoi à un autre organisme administratif qui est dans certains cas... et aussi à la Cour du Québec. Il s'agit d'une étude sur le dossier tel que constitué ou d'une nouvelle preuve. Un citoyen insatisfait - il ne faut pas oublier ici qu'on n'est pas comme en matière judiciaire - peut même, dans plusieurs cas, introduire une nouvelle demande, puisque la règle de la chose jugée n'existe pas. A-t-il essuyé un refus parce qu'on lui a refusé une autorisation à la Commission de protection du territoire agricole? Automatiquement, il peut revenir plusieurs fois faire sa demande et l'exposer d'une autre manière et devant un autre banc; la même chose devant tous les organismes qui délivrent des permis, où il peut revenir le nombre de fois qu'il souhaite.

Donc, en résumé, les pourvois, au sens de la légalité, sont assurés par les tribunaux judiciaires et ils sont en grand nombre. C'est-à-dire qu'en général il y a des pourvois d'appel, des pourvois de révision et, en quelque sorte, le justiciable a une panoplie de possibilités pour se pourvoir à rencontre des décisions rendues par les tribunaux administratifs.

Alors quelle serait la conséquence prévisible d'octroyer ou d'accorder, dans notre opinion, une extension de mandat sur le fond de la décision? Parce qu'actuellement il nous fait toujours plaisir de répondre au Protecteur du citoyen, lorsqu'il s'informe auprès de chacun de nos organismes, des délais soit administratifs, soit de la procédure. Alors, dans chaque tribunal administratif, il y a une personne qui est habilitée à répondre au Protecteur du citoyen ou à son représentant, et c'est toujours avec grand plaisir, et c'est toujours très agréable de lui répondre sur ces questions. Parce qu'à ce moment-là souvent les citoyens manquent d'information, et ça leur permet d'avoir une place où ils vérifient effectivement l'authenticité, en quelque sorte, des informations qu'on leur a données. De ce côté-là, il n'y a aucun problème. C'est toujours très agréable pour nous de collaborer avec le Protecteur du citoyen.

Cependant, je dois vous dire que, si la juridiction était étendue jusqu'au fond des décisions sur l'opportunité des décisions des tribunaux administratifs, ça aurait plusieurs conséquences. La première est certainement la perte du bénéfice résultant de la spécialisation

des tribunaux administratifs et de leur multidisciplinarité. La raison d'être de la justice administrative, c'est de permettre une justice rapide, accessible, peu coûteuse pour le justiciable. Les tribunaux administratifs sont, par définition, spécialisés. À moins de mettre à la disposition du Protecteur du citoyen des spécialistes dans chacune des disciplines des tribunaux administratifs, il est impensable de conserver cette caractéristique sans lui fournir un personnel de comptables agréés, de médecins, de travailleurs sociaux, d'évaluateurs agréés, d'urbanistes, toutes les spécialités, en quelque sorte, qui composent les tribunaux administratifs. Parce que les tribunaux administratifs sont multidisciplinaires, c'est-à-dire qu'il y a à peu près 50 % qui sont des avocats et le reste vient des spécialités nécessaires pour le bon fonctionnement et l'expédition rapide d'une justice spécialisée.

Il est bien évident que si le Protecteur du citoyen n'a pas les mêmes experts, automatiquement, nous allons retomber dans une justice qui va avoir un caractère purement judiciaire et, à ce moment-là, on va perdre la spécialisation. Et surtout, lorsque les tribunaux judiciaires, actuellement jusqu'à la Cour suprême, refusent de jouer ce rôle, de venir dans notre spécialité et, en quelque sorte, de questionner le fond, ils questionnent la légalité de nos décisions, ils nous remettent à l'ordre sur ces questions pour conserver vraiment les droits et les privilèges des justiciables, mais, cependant, dans les champs de spécialisation, jusqu'à la Cour suprême, ils ne souhaitent pas intervenir et ne le font pas, à la suite des arrêts les plus récents dans ce domaine.

Ensuite, il faut bien dire qu'un des principaux problèmes que l'on voit qui va surgir, c'est l'augmentation prévisible des délais. C'est justement un des problèmes qui peut affliger certains tribunaux administratifs qu'on voulait efficaces, rapides et accessibles et où les délais seraient simples. Si les gens peuvent systématiquement se pourvoir devant le Protecteur du citoyen, il y a l'addition d'un pourvoi, donc un délai nécessaire de traitement du dossier. Je dois vous dire que la Conférence ne privilégie pas l'appel, car un problème narré à plusieurs reprises est entretenu au lieu d'être solutionné. Il faut viser l'excellence du premier coup, c'est-à-dire il faut éviter de généraliser et de systématiser les appels sur le fond.

Les délais sont le deuxième problème que les justiciables doivent vous entretenir. Il ne faut, dans notre esprit, certainement pas chercher des solutions dans des voies qui nous conduisent dans une augmentation de ce problème, car il faut voir qu'il s'agit, si on lui donne un pouvoir d'intervenir, dans le fond... c'est en quelque sorte un appel déguisé mais automatique, ce qui peut entraîner, compte tenu du volume particulièrement important parce que, vous savez,

les tribunaux administratifs, ce sont les tribunaux du quotidien. Alors, dans certains tribunaux, comme à la Régie du logement, ils rendent jusqu'à 100 000 décisions par année. Alors, avec 100 000 décisions par année, si on a des demandes systématiques et des pourvois systématiques possibles au Protecteur du citoyen, je crois qu'il va falloir lui adjoindre au moins quelques ressources additionnelles.

Ensuite, il y a un autre problème qui est majeur et qui est de taille. Le troisième inconvénient que la Conférence note, c'est la modification du dossier constitué devant le tribunal, car les critères des décisions sont différents. En tant que tribunal administratif, nous n'avons aucune volonté personnelle. Nous devons nécessairement... Nous sommes les serveurs de la loi et nous devons appliquer la loi. Les critères qui guident le Protecteur du citoyen sont différents. Si on regarde à l'article 13, dès que lésion peut se produire auprès d'un justiciable - et parfois l'application de la loi peut entraîner des lésions pour des personnes - on peut donc voir que, s'il y avait en quelque sorte automatiquement et systématiquement un appel, il pourrait donc s'ensuivre que le débat ne serait pas jugé en seconde instance sur les mêmes critères qu'en première, ce qui dénote tout de suite qu'il y a là un problème institutionnel de fonctionnement, car actuellement ce sont les **tribunaux** judiciaires qui nous jugent, justement à cause de ça, parce qu'eux sont soumis à l'autorité de la loi et à la légalité, comme nous, nous sommes soumis au même pouvoir. Alors qu'ils nous imposent leurs critères ne fait que nous rendre davantage serveurs de la loi si, à un moment ou l'autre, nous nous égarons.

Le fait aussi que le Protecteur du citoyen agit en faisant enquête et n'est pas soumis, comme nous, aux débats contradictoires, alors il y a un enquêteur qui va avoir des faits nécessairement nouveaux. Alors, le dossier va être différent et des dossiers différents appellent des décisions différentes. Et à ce moment-là, automatiquement, lorsqu'un trop grand nombre de décisions sont renversées en quelque sorte parce qu'elles ne sont pas rendues sur des motifs différents, à cause du fait qu'il n'y aurait pas identité des critères de base, à ce moment-là, ça amène nécessairement une perte de crédibilité du réseau. Cela est extrêmement préjudiciable à l'ordre judiciaire et au développement pour les justiciables aussi. Leur confiance dans les **tribunaux**, à ce moment-là, serait affectée.
(17 heures)

Dans votre rapport, on faisait une référence à l'Ontario où l'**ombudsman** avait effectivement une juridiction sur les tribunaux administratifs. Je dois vous dire que... Je ne veux pas entrer ici dans des considérations très techniques, mais la conception du droit administratif dans les provinces anglaises est complètement différente d'ici au Québec. Dans les provinces anglaises, on

envoie régulièrement, entre autres aux régulateurs, des directives à être appliquées, et la plus grande preuve est que dans les provinces anglaises tous les régulateurs ne rendent pas de décisions exécutoires, mais recommandent à leur ministre de prendre telle action. À ce moment-là, lorsque cet organisme recommande à son ministre de prendre telle action, il va de soi que le Protecteur du citoyen peut intervenir, puisque c'est dans le même ordre, c'est dans la même séparation des pouvoirs, ce sont les mêmes personnes qui agissent et dans la même ligne d'autorité tandis qu'ici, au Québec, notre conception du droit administratif est très **différente**. Comme nous sommes soumis à la loi, automatiquement, nous ne recommandons pas au ministre d'agir. Nous émettons des permis et nous rendons des décisions, ce qui est foncièrement différent et ce qui ne peut pas appeler les mêmes solutions pour régler des problèmes. De plus, il faut voir qu'en Ontario ils sont même en train de réviser cette façon de voir, puisqu'ils ont déposé un projet pour modifier ce pouvoir sur les tribunaux quasi judiciaires en Ontario, sauf qu'il est mort au feuillet à la suite des élections.

Alors, notre démocratie parlementaire repose sur la théorie de la séparation des pouvoirs. En permettant l'intervention du Protecteur du citoyen auprès des tribunaux administratifs, on permet ainsi à un organisme créé par la Législature du Québec et exerçant une compétence auprès de fonctionnaires du pouvoir exécutif d'intervenir concurremment dans le champ de compétence des cours d'un système judiciaire réputé être unitaire et fermé. C'est ce que j'appellerais du décroisement des pouvoirs. Alors, en quelque sorte, pour la philosophie, je dirais, de la démocratie, il y a quand même la des choses importantes à examiner avant de procéder. Je pense que le meilleur exemple pour démontrer ça, c'est que le pouvoir général du Protecteur qui s'exerce généralement n'est pas de rendre des décisions - d'ailleurs, des intervenants qui nous ont précédés s'en sont grandement plaints - mais c'est de faire des recommandations. Alors, imaginez un peu la situation. C'est que, pour nous, même si le Protecteur du citoyen me recommande de changer ma décision, je ne peux malheureusement plus la changer. Quand je l'ai rendue, je suis dessaisi du dossier et, automatiquement, c'est un autre intervenant dans le système, soit au point de vue judiciaire, soit une révision à l'interne qui doit être faite, mais la personne qui a rendu la décision, malheureusement, ne peut pas la parfaire. Même si le Protecteur du citoyen me faisait valoir les meilleurs arguments du monde, je ne pourrais pas lui donner suite dans le contexte actuel. Ce qui démontre très bien que, comme d'habitude, il exerce un pouvoir de recommandation et que ce pouvoir est impossible à exercer à notre égard. Il y a là, je pense, toute une reconsidération de l'institution lorsqu'on veut l'appliquer aux tribu

naux administratifs.

Je dois vous dire que, si les problèmes qui affligent les tribunaux administratifs veulent trouver des solutions, il faut plutôt regarder du côté du conseil de la justice des tribunaux administratifs. Il faut... La Conférence est très consciente des problèmes que les justiciables vivent auprès de nos tribunaux. Nous sommes tout à fait d'accord qu'il faut des solutions à ces problèmes. Nous espérons que bientôt vous serez saisis d'une législation en vue de l'organisation de la justice administrative et que vous pourrez, à ce moment-là, en tant que légiste, voir justement à régler en profondeur les malaises qui sont dans le réseau des tribunaux administratifs, dont l'un est certainement le suivant: c'est-à-dire qu'actuellement les membres ne sont soumis à aucun code d'éthique et de déontologie qui est applicable. Nous, de la Conférence, nous en avons adopté un, mais malheureusement nous n'avons aucun pouvoir pour le faire appliquer. Alors, il faudrait absolument un organisme qui pourrait peut-être s'appeler le conseil des tribunaux administratifs, qui verrait à sanctionner effectivement notre conduite. Nous ne sommes pas à l'abri des erreurs et des inadverances. Il serait important, dans ce sens-là, que les légistes que vous êtes puissiez en quelque sorte voir à trouver des solutions, mais dans le cadre de l'organisation de la justice administrative, pour qu'il puisse y avoir développement d'un réseau intégré et efficace des tribunaux du quotidien pour l'ensemble des citoyens du Québec.

Si vous avez différentes questions, notamment sur les pourvois, sur la situation en Ontario, sur les solutions efficaces pour être de meilleurs citoyens, de meilleurs serviteurs de nos concitoyens, je dois vous dire que mes collègues sont justement ici pour répondre à ces questions et qu'à cause de la diversité des tribunaux administratifs il y en a de différents champs de compétence et de spécialité pour pouvoir être en mesure, nous l'espérons, de répondre à vos interrogations.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup, Mme Lambert. Tout d'abord, au nom de la commission, j'aimerais vous remercier, vous quatre, d'avoir bien voulu accepter d'être reportés dans le temps puisque nous devions vous recevoir lundi soir. Alors, pour raison majeure et à ma demande, je vous remercie d'avoir accepté de venir aujourd'hui. Merci de votre compréhension. Deuxièmement, je vais me permettre une ou deux questions. Ensuite de ça, je céderai la parole, le droit d'intervention à ma collègue de Hochelaga-Maisonneuve.

Nous avons reçu, hier matin, la Chambre des notaires du Québec qui nous disait qu'en attendant la réforme des tribunaux administratifs il y aurait lieu d'assujettir les tribunaux d'adjudication administratifs à la juridiction du

Protecteur du citoyen. Je vais vous lire leurs motifs en quelques phrases et je vais vous demander votre réaction, par après. "Les tribunaux administratifs d'adjudication n'exercent pas le pouvoir judiciaire de l'État. Leurs membres ne sont pas des juges, mais des agents publics assujettis au devoir d'agir judiciairement. Leurs décisions ne sont pas sur un pied d'égalité avec les jugements exécutoires des cours de justice. **Constitutionnellement**, ils sont des mandataires de l'Assemblée nationale chargés de réviser les décisions initiales rendues par des fonctionnaires. C'est donc se tromper lourdement que de vouloir considérer les membres de ces organismes comme des juges et de brandir la doctrine constitutionnelle de l'indépendance judiciaire, dans le but de soustraire leur détermination à l'examen du Protecteur du citoyen."

Évidemment, ils étaient conscients qu'il y a une réforme qui s'en vient et qu'il y a une législation qui va être déposée bientôt. Cependant, on nous demandait, en attendant ladite réforme adoptée, d'assujettir les tribunaux administratifs d'adjudication à la juridiction du Protecteur du citoyen. Je voudrais avoir votre réaction là-dessus.

Mme Lambert: Ma première réaction tout d'abord, c'est que je dois vous dire qu'il y a 20 ans que nous attendons une réforme de l'ensemble du réseau des tribunaux administratifs. Espérons que... Nous sommes ici principalement pour vous sensibiliser là-dessus, c'est qu'on veut que ça arrive et vite parce qu'on est conscients des problèmes et qu'à ce moment-là il faut absolument que cette réforme en profondeur arrive. Maintenant, quand on veut dans l'intérim mettre en branle tout un système, malheureusement, on ne tient pas compte de certaines réalités un peu pragmatiques. Dans l'intérim aussi, il faut dire que, si l'Assemblée nationale pouvait se pencher sur le problème, disons donc que les choses pourraient peut-être aller très vite du côté administratif, du côté de la loi, puisqu'il y a 20 ans qu'on en parle et que le rapport Ouellette a été déposé depuis déjà quatre ans, ce qui permet normalement un temps de réaction pour passer à l'action.

De plus, il faut voir que, comme j'ai essayé de le démontrer dans mon exposé, c'est une forme d'intervention, celle du Protecteur du citoyen, qui ne convient pas à notre action, qui ne convient pas à l'action des tribunaux administratifs et qui, en plus, pour être efficace, nécessiterait un énorme personnel et un personnel spécialisé qui devrait être mis au soutien du Protecteur du citoyen. Est-ce que, pour quelques mois, cette chose vaut la peine? Est-ce que c'est une situation qui vaut la peine? Bien sûr. Alors, mon collègue Georges.

Le Président (M. Dauphin): Me Lalonde.

M. Lalande (Georges): M. le Président, dans la foulée de Mme Lambert, et ceci dit avec tout le respect qu'il faut donner à la Chambre des notaires et leur contribution énorme au Québec à la participation de toutes les fonctions, il faut quand même retenir de ceci que très peu de notaires ont l'habitude de venir devant les tribunaux administratifs, de comprendre le fonctionnement complet des tribunaux administratifs au Québec. Bien sûr, dans des secteurs particularisés comme la Commission de protection du territoire agricole ou autre chose, on peut intervenir plus. De façon générale, ce n'est pas une zone de performance, une zone d'activité des notaires que de plaider ou de venir comme représentants devant les tribunaux administratifs. Je peux comprendre leur confusion d'essayer d'expliquer, de penser que le Protecteur du citoyen pourrait jouer un rôle actif et, surtout, d'assimiler les juges administratifs à des agents publics.

Je veux revenir un peu à ce que disait Mme Lambert tout à l'heure. Ça me paraît important. C'est que les tribunaux administratifs, il faut bien le comprendre, c'est un concept jusqu'à un certain point, et ça recouvre une variété qui est très, très grande. Vous avez, si je peux dire, trois types d'organismes d'adjudication, des organismes tels que la CSST, la Société de l'assurance automobile, qui, essentiellement, font de l'acte administratif et, exceptionnellement, font de l'adjudication. Quand on décide d'un permis de conduire ou qu'on décide de l'indemnisation à la Régie de l'assurance automobile, c'est une décision qui est prise. Alors, vous avez ce type d'organisme là.

Vous avez un autre type d'organismes qui, probablement, dans la très grande majorité des tribunaux administratifs, prennent des décisions après une première décision de l'administration et qui décident carrément dans une fonction qui est quasi judiciaire.

(17 h 15)

Et vous avez le troisième type de tribunaux administratifs qui sont des tribunaux d'appel, tels la Commission des affaires sociales et la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles, qui, à cause d'une clause privative qui est donnée par l'Assemblée nationale du Québec, par la Législature, fait en sorte que les décisions sont d'appel et de dernière instance et, en aucun cas, ne peuvent aller en appel devant les tribunaux judiciaires.

Donc, c'est vraiment là une frontière qui est très, très près de ce qui est judiciaire ou quasi judiciaire. La distinction est très tenue entre ce qu'est une décision judiciaire et une décision quasi judiciaire. Souvent, on interprète le quasi judiciaire comme étant une plus grande flexibilité et une moins grande déjudiciarisation. Mais, attention au mot "déjudiciarisation". Attention! Il ne faut pas penser que judiciarisation veut dire rigidité et tout ce que vous

voudrez, parce que je vous citerai et vous dirai qu'il y a une division importante de la Cour du Québec - et là on va comprendre que la Cour du Québec est un tribunal judiciaire - la division des petites créances. Je peux vous dire que le formalisme est très peu lourd, et c'est très facile d'accès, et les citoyens le font. Alors, faisons un peu attention avec la décision de judiciaire ou ce qui n'est pas judiciaire

Les tribunaux administratifs, donc, on a dit que vous avez ces trois grandes divisions, qu'on n'a sûrement pas pu voir dans le document de la Chambre des notaires parce que ce n'est pas là une vision articulée de ce qu'est un tribunal administratif. La vision qui est articulée, en partant des agents publics, c'est, comme le disait ma collègue Me Lambert, tout à l'heure, c'est la vision anglophone ou britannique de ce qu'on peut avoir, des "administrative tribunals". Sans refaire l'histoire, et, si vous me permettez, il faut faire cette distinction importante qui est relative à l'acte administratif et cette distinction de l'ordre judiciaire ou quasi judiciaire dans lequel nous sommes... Dans l'acte administratif de la Régie de l'assurance automobile, de la CSST, d'un acte d'une municipalité, dans l'évaluation municipale ou d'un agent d'un ministère ou quoi que ce soit, c'est une décision administrative. Dans l'autre cas, vous prenez une décision conformément à l'article 23 de la Charte québécoise et des articles de la Charte canadienne, où il faut respecter cette fameuse justice naturelle qui n'est pas nécessairement exigée dans un acte de l'administration, forcément pas. C'est, rappelez-vous, pour ceux qui se rappellent le latin, *nemo iudex in causa sua*, qui n'a jamais à être juge et partie dans une cause, et le fameux *audi alteram partem*, que les deux parties doivent être entendues. Ça, c'est les grandes règles fondamentales, en plus du caractère de déraisonnabilité et de l'excès de juridiction.

Ça, c'est une décision quasi judiciaire, à ce moment-là. Il faut qu'il y ait une audience, une audition. Les gens sont entendus, ils peuvent s'exprimer de part et d'autre et il ne faut pas être juge et partie. Or, ça ne correspond pas à un acte de l'administration qui, par définition, est forcément partie à l'intérieur de ça. Il ne peut pas juger dans sa propre cause.

Pour bien saisir ceci et sans revenir, bien sûr, à Montesquieu et à la séparation des pouvoirs et à "de l'esprit des lois", quoique ce serait très intéressant d'y revenir... C'est charmant d'ailleurs, on savait écrire à ce moment-là. Rappelez-vous Victor Hugo; pour bien écrire, il lisait une page du Code Napoléon à tous les jours. La concision et tout ça. Donc, il y a toujours une espèce d'interrelation avec ce qu'on peut faire, avec la qualité des choses et la rigueur juridique qu'il doit y avoir.

Mais dans cette séparation des pouvoirs qu'on a faite - et je n'y reviendrai pas tout à l'heure - il faut bien comprendre ce qui est

l'"administrative tribunal", qui est la vision britannique. Sans revenir encore une fois aux grandes divisions fondamentales du droit continental, qui est le droit européen, rappelons-nous ça, la source, là, qui est la France, l'Italie, l'Allemagne, bon, la Belgique, etc., qui est le droit continental, et vous aviez à côté le droit britannique, le droit insulaire. À partir de là, on a eu deux visions des choses. C'est une vision qu'on a vue dans le droit judiciaire. Je ne veux pas m'attarder là-dessus, mais sur les tribunaux administratifs.

La vision anglophone, la vision britannique, c'est que le tribunal, l'"administrative tribunal" - je le dis en anglais parce que ça a une connotation qui est là, qui est le prolongement de l'acte de l'administration - quand il y a une décision qui est prise par un premier décideur, tous les... pas les appels, mais les révisions ou le cheminement qu'il y a, c'est toujours pour bonifier ce premier acte d'administration, pour le rendre mieux. Donc, c'est pour ça qu'on a la vision de révision administrative par un supérieur, etc., etc. Et comme le soulignait Me Lambert, tout à l'heure... et ultimement qui peut être autorisé et qui arrive devant le ministre.

Donc, ça, c'est un prolongement. Alors qu'en droit continental... et les tribunaux administratifs européens, la France, par exemple, c'est en quelque sorte des tribunaux judiciaires qui sont spécialisés. Alors, vous avez, par exemple, le Tribunal du commerce. Vous avez le Tribunal de l'amirauté. Vous avez le Tribunal des ponts et chaussées. Vous avez le Tribunal du travail, qui sont deux systèmes parallèles - aucun n'est soumis à l'autre - qui fonctionnent comme ça et qui finissent devant la Cour de cassation en dernière limite, pour être capable de régler tout ça.

Ça, c'est cette confusion-là que nous pouvons avoir de part et d'autre, quand on essaie de parler des tribunaux administratifs. J'y arrive en vous disant que l'exemple qui est donné... Le Québec, de son origine et de tout ça, a eu une tendance à aller vers la conception continentale. C'est notre Code civil, à l'heure actuelle, que nous avons. C'est cette vision qui est différente de la "common law", et tout ce que vous voudrez. Encore qu'on a eu l'influence, bien sûr, canadienne et britannique à l'intérieur de ça qui, probablement, a provoqué cette espèce de confusion que nous avons, dans le moment, où on traduit tribunal administratif par "administrative tribunal" ou juge administratif par "administrative law judge", qui sont, encore une fois, deux choses qui sont différentes. L'exemple de l'Ontario, je vais vous donner ça de la façon la plus claire, la plus facile, la plus concrète possible. L'Ontario, le Workers' compensation Appeals Tribunal qui, traduit en français à part ça, si vous voulez, est le tribunal d'appel des accidents du travail de l'Ontario - ça se trouve à Toronto - qui est à peu près le pendant de la Com-

mission d'appel en matière de lésions professionnelles du Québec, le tribunal que j'ai eu le plaisir et l'honneur de présider...

Et une décision en Ontario - ils ont une CSST, ils l'appellent The Workers' Compensation Board - une décision d'un agent d'indemnisation... Il rend une première décision sur l'incapacité de quelqu'un. Cette décision-là, elle peut être révisée par un supérieur administratif pour la bonifier. Si on n'est pas d'accord avec ça, on peut aller devant un "first hearing" qu'ils appellent, une première audience bona fide qui est faite avec les deux parties à l'intérieur de la CSST. Et, finalement, ça va devant le tribunal d'appel des accidents du travail qui - on dit dans sa loi - est la dernière instance qu'on peut pour bonifier. Voyez-vous ce prolongement? On essaie de bonifier, mais, quand vous arrivez au tribunal d'appel des accidents du travail de l'Ontario, la décision de trois juges administratifs est révisable par le conseil d'administration de leur CSST. En d'autres mots, c'est comme si, au Québec, une décision d'un juge administratif de la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles était révisable par le conseil d'administration de la CSST. Il y a quelque chose qui ne marcherait pas dans le système, voyez-vous? Parce que dans leur système c'est une bonification de l'acte, alors que chez nous c'est autre chose. La décision a été faite de l'administration et, maintenant, on s'adresse à un tribunal spécialisé pour rendre cette décision qui est finale et où le législateur nous dit: Défense d'aller en appel devant un tribunal judiciaire. Alors, voyez-vous la conception? Je pense qu'il importe de le préciser et je suis convaincu que nos collègues et amis de la Chambre des notaires n'ont peut-être pas saisi toute cette subtilité-là.

Alors...

Le Président (M. Dauphin): Je vais vous en poser une autre, Me Lalande, si vous me permettez. C'est très intéressant et, d'ailleurs, on vous remercie et c'est très utile pour nos travaux.

Certains groupes, dont la Commission des services juridiques... je songe aussi à Me Gilles Létourneau, qui est président de la Commission de réforme du droit... nous ont dit: Embarquez-vous pas là-dedans sur le fond, mais sur la procédure, ça va. Je sais qu'avant le Protecteur du citoyen du Québec l'avait, cette juridiction-là...

Une voix: Oui.

Le Président (M. Dauphin): ...avant 1987. D'ailleurs, le bill 80, auquel vous faites référence, Mme Lambert, le maintenait, ça, sur la procédure. Alors, qu'est-ce que vous pensez de ça? Est-ce qu'on devrait le redonner au Protecteur du citoyen en 1991?

M. Lalande: Je pense que Me Lambert vous

a dit que du point de vue strictement pratique il n'y a pas avantage, sur le strict plan des coûts, d'investissement des individus et tout ça, d'essayer de développer une double expertise puisque le tribunal administratif, qui est une résultante de la complexification de l'État et du rôle de l'État... On a créé tous ces tribunaux administratifs, où on a mis des experts à l'intérieur de ça, qui y travaillent. Demandez à un tiers qui a beaucoup à couvrir d'être capable de contrôler ou de voir à ces activités-là. Ça veut dire de doubler l'expertise. C'est ça que ça veut dire et je ne pense pas qu'on ait intérêt du tout, ni d'une part, ni de l'autre. En revanche, le choix d'un conseil de la justice administrative, où là il y aurait une révision par les pairs, serait peut-être souhaitable beaucoup plus que d'avoir un deuxième intervenant.

Le Président (M. Dauphin): D'accord. Là, je vais céder la parole à Mme la députée de Hochelaga-Maisonneuve. Mais, avant, je tiens à vous dire que le projet de loi sur la réforme des tribunaux administratifs s'en vient et Mme la députée de Hochelaga-Maisonneuve se charge de nous le remémorer régulièrement. Et je lui cède la parole de ce fait.

Mme Harel: Merci, M. le Président. Je suis inquiète, par exemple, parce que je ne suis pas du tout convaincue qu'il vienne vite et je vais vous expliquer les motifs. D'abord, je veux vous féliciter, Me Lambert... je crois comprendre... parce qu'on n'a pas ajouté... ce n'est pas indiqué, mais, avec une aussi éloquente plaidoirie, j'imagine que vous êtes juriste aussi?

Mme Lambert: Oui.

Mme Harel: Oui. Parce qu'on ne l'avait pas indiqué sur la liste des personnes présentes. Donc, évidemment, on a cette chance d'avoir avec nous des experts. Je considère que Me Lalande est un expert dans ce domaine. Moi, j'ai lu avec beaucoup d'intérêt votre mémoire. J'avais lu aussi cette brochure qui vient d'être publiée en janvier 1991 et qui s'intitule: "Les tribunaux administratifs, pour qui au juste?" Et il y a, à l'intérieur, un certain nombre d'entrevues et, notamment, avec Me Ouellette. Et permettez-moi immédiatement de vous confier mes inquiétudes, notamment en regard de ce que vous concevez comme séquence d'intervention.

À la page 11 de votre mémoire, vous faites référence au sommet sur la justice qui serait tenu au printemps 1991. L'information que j'ai obtenue du ministre lui-même, hier, c'est que c'est retardé d'un an. Ça aura lieu la troisième semaine de février, en 1992. Donc, il y a là comme un délai supplémentaire parce que ça m'étonnerait beaucoup qu'il y ait des interventions substantives - si vous voulez - et que le législateur interviendrait sur le plan substantif

avant de tenir ce sommet sur la justice, de façon à pouvoir au moins évoquer qu'il le prépare et, une fois qu'il est réalisé, de procéder aux suites du sommet. Et je crains qu'il y ait un nouveau délai parce que... Vous l'avez dit vous-même, ça fait trois ans et demi... le rapport du groupe Ouellette a été rendu public au mois d'août 1987... c'est en 1989. Ça fait déjà un an et demi que le ministre de la Justice a déposé un mémoire au Conseil des ministres et annonçait le projet de loi pour le printemps 1990, donc l'an dernier. Et quand j'ai eu l'occasion de reprendre cette question avec lui en Chambre, cet automne, à maintes reprises il me disait attendre la décision, notamment de la Cour suprême sur l'invalidation des tribunaux municipaux, de leur inconstitutionnalité. Maintenant que la décision est rendue depuis le mois de décembre, il n'y a plus, finalement, de raison, de motif.

Et je ne voudrais pas. j'espère, que le sommet de la justice en soit un, si vous voulez, qui sera invoqué pour pouvoir remettre cette importante réforme. Importante parce que, comme vous le mentionnez à la page 2 de votre mémoire, vous dites: "Il y a suffisance de prévision, de moyens pour que l'erreur, l'acte et l'omission puissent être redressés de façon appropriée", mais, ça, cette suffisance de prévision, vous la présumez du fait des changements qui seront introduits et qui devront résulter, dites-vous, de la réforme. Explicitement, je ne vous en fais pas grief, mais il faudrait écrire tout ça au futur ou au conditionnel. La question, c'est: Y a-t-il maintenant suffisamment de moyens pour que l'erreur, l'acte ou l'omission puissent être redressés de façon appropriée? Je conçois que vous considérez qu'il devra résulter de la réforme qu'il y en aura suffisamment, mais est-ce qu'il y en a suffisamment maintenant? Ça, c'est ma première question.

La seconde, c'est cette définition que donnait Me Ouellette dans cette revue portant sur les tribunaux administratifs, publiée en janvier, et qui disait, à propos de cette définition, ceci: "À cet égard se pose la criante difficulté du statut des membres des tribunaux administratifs. Ce problème tire probablement son origine des caractéristiques propres que possèdent les tribunaux administratifs, ne pouvant s'identifier ni aux cours de justice ni à l'administration." C'est un peu comme une combinaison, un amalgame des deux, comme le décrivait si bien Me Lalande, un peu le système continental et insulaire. Les tribunaux administratifs, pourrait-on dire, constituent un démembrement du pouvoir exécutif - donc, c'est l'aspect plus insulaire - quant au fond et imitent souvent le pouvoir judiciaire quant à la forme et l'encadrement. Alors, c'est comme un pur produit québécois, pourrions-nous l'appeler. Je pense qu'on est là devant une manifestation de la société distincte. Mais la question, évidemment, qui reste posée, c'est: Dans ces circonstances,

c'est, évidemment, assez inconfortable de savoir qu'il y a un sentiment qui prévaut quand même chez les justiciables qui est de penser que les tribunaux administratifs sont plus du côté de l'État que du côté des citoyens. Ça, c'est un sentiment qui est assez répandu et qui vient sans doute de l'absence de règles qui mettent à l'abri de la partialité, qui assurent une sorte d'immovilité. C'est évident que, n'ayant pas toutes ces règles-là, lorsqu'il y a nécessité d'une reconduction de mandat, on ne peut pas s'attendre à ce qu'il y ait... Il n'y a pas les conditions réunies pour assurer de se mettre à l'abri de la partialité. Ça, ça n'aide pas, je pense, la cause des tribunaux administratifs ou leur image.

Alors, j'aimerais vous entendre là-dessus: Si tant est que cette réforme n'intervenait pas durant la présente année et était reportée, y a-t-il présentement - je sais qu'il y a suffisamment de pourvois, vous l'avez bien démontré - suffisamment de moyens pas coûteux? Ce n'est pas coûteux, finalement, le Protecteur du citoyen, c'est gratuit, le Protecteur du citoyen.

Puis la dernière question, c'est à la page 10, concernant les délais. Je vous les pose toutes en même temps. Comme ça, le président ne me mettra pas hors d'ordre et il ne vous mettra pas hors d'ordre, j'en suis convaincue. Alors, c'est la dernière, concernant les délais. On sait présentement qu'il y a presque 20 000 dossiers en attente devant la Commission des affaires sociales et devant la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles, et ces délais d'attente sont de plus de deux ans et excluent même le délibéré. Quand vous parlez des délais, j'ai cherché l'intelligence... Je comprenais que vous vouliez nous dire quelque chose, qu'il ne s'agissait pas juste d'augmenter les effectifs. Vous parlez d'inadéquation entre la demande des citoyens et l'offre de service. Alors, comment la régler? Je n'ai pas vu la solution. Est-ce que c'est une façon différente... Par exemple, faudrait-il qu'il y ait une division de pratique? Enfin, plein... J'aimerais vous entendre là-dessus. (17 h 30)

Mme Lambert: Je vais peut-être commencer par: Est-ce qu'il y a suffisamment de moyens maintenant? Je dois vous dire qu'on est conscients des différentes difficultés, que je ne voudrais pas toutes exposer, des tribunaux administratifs. Où il y a suffisamment, je dirais... c'est que les gens, vraiment, du côté de la légalité, sont vraiment bien protégés. De ce côté-là, il n'y a pas de problème.

Du côté de l'opportunité des décisions, là, ça met en cause, bien entendu, des choses. Si on veut dire que l'opportunité est bien protégée, ce n'est pas nécessairement un appel qu'il faut, à ce moment-là. Il faut d'abord s'assurer que le décideur qui est là est une personne des plus compétentes. C'est-à-dire qu'à ce moment-là on fait référence... Et c'est pourquoi nous appelons tant notre fameux projet de réforme des tribu-

naux administratifs. Pour nous, ce projet-là devrait inclure des conditions minimales pour nommer les personnes qui sont sur les tribunaux administratifs.

Actuellement, dans la fonction publique, il y a des concours pour les secrétaires, pour les personnes qui apportent nos verres d'eau, mais il n'y en a pas, par exemple, pour nous qui sommes nommés. Alors, un problème, à ce moment-là, c'est que, nécessairement, on fait appel à un ensemble de problèmes que vous mentionnez là. Et c'est bien entendu que, lorsqu'on veut des personnes, il y a toute une politique de rémunération, toute une politique, à ce moment-là, qui est mise en cause, d'emploi et de renouvellement. Si le renouvellement est effectivement une question qui est purement arbitraire et purement discrétionnaire, des problèmes se posent. Parce que, nécessairement, la personne qui est en poste, qui ne voit pas que le travail bien fait est sanctionné par un renouvellement et qu'il n'y a aucune adéquation entre un renouvellement et son travail, eh bien, ça pose des questions au niveau de l'opportunité. Mais ce n'est pas en donnant un appel au Protecteur du citoyen qu'on réglerait ce problème-là. Bien au contraire, on le multiplierait jusqu'à un certain point, parce qu'il faudrait encore donner à ces personnes-là les mêmes compétences pour arriver, et ça coûterait deux fois plus cher à l'État.

C'est pourquoi la Conférence privilégie une réforme en profondeur et qui tient compte, effectivement, des critères de nomination, de toute une politique, en quelque sorte. Parce que l'idéal, c'est que les personnes qui sont nommées sur les tribunaux administratifs soient des personnes spécialisées en ces matières. Alors, c'est bien évident que si on nomme, à un moment donné, des personnes qui ne sont pas spécialisées en ces matières ou qui n'ont pas suffisamment de spécialisation, eh bien, bien entendu, à ce moment-là, je dirais, le justiciable, peut-être, n'aura pas la meilleure opportunité dans cette décision. Mais ce n'est pas en ayant un autre palier de côté que ça réglerait le problème avec le Protecteur du citoyen, compte tenu qu'il devrait avoir les mêmes experts s'il veut avoir une justice vraiment spécialisée. Alors, de ce côté-là, du côté du maintenant, comme vous pouvez voir, on est conscients des problèmes, mais on ne pense pas que la solution est du côté de celle qui peut être étudiée ici. Et c'est pour ça que nous tenons tant à une réforme globale des tribunaux administratifs. C'est pour régler l'ensemble du problème.

Quant aux délais, je dois vous dire qu'il y a des solutions intelligentes qui peuvent être étudiées; il s'agit d'en avoir parfois le courage. Je vais tantôt laisser la parole, bien entendu, à mon ami Georges, sur ces délais, et, dans les autres organismes, vous pourrez savoir aussi les délais qui sont de cours. Je dois vous dire qu'à

la Commission des transports du Québec il n'y en a aucun. Le pied du rôle est égal au rôle; il n'y en a pas. Alors, on fixe des causes. Actuellement, pour le mois de mars, aucun délai. Quand je suis entrée en fonction en 1982, ce n'était pas le cas; il y avait neuf mois d'attente. Les neuf mois d'attente, nous avons travaillé sans relâche pour atteindre quatre mois de délai, mais on n'a jamais été capable de descendre en bas de quatre mois de délai, jusqu'au jour où le législateur nous changea notre loi et qu'il donna le pouvoir qu'il nous avait toujours refusé, c'est-à-dire de choisir les causes que nous devions entendre en fonction de l'intérêt public. Depuis ce jour, plus aucun problème.

Alors, il y a différents moyens. Il faut que dans chaque cas, pour réduire les délais, une étude soit faite des besoins de l'organisme, des objectifs que le législateur poursuit et qu'à ce moment-là, par exemple, on ait le courage de nous donner les outils qui nous permettent d'atteindre l'objectif de célérité. Parce qu'à ce moment-là, tant qu'on ne nous donne pas l'outil - comme je vous dis, l'outil a été simple, ç'a pris un seul article... Et dans la loi du camionnage, on a inversé le fardeau de la preuve, plus cette mesure, et, du jour au lendemain, plus de problème de rôle, plus de problème d'attente d'audition. C'est des mesures qui doivent être prises par vous, le législateur, et qui doivent être données en fonction des besoins et des objectifs que vous voulez atteindre par l'organisme. Et chaque solution est différente dans des organismes et, en plus, c'est bien entendu que, dans les règles de procédure qu'il faut nous donner, il faut nous permettre de travailler avec des outils modernes. N'est-ce pas que d'entendre des requêtes par... C'est aussi simple que... ça nous prend, aujourd'hui, des télécopieurs; ça nous prend des téléphones-conférences; on ne peut pas faire venir des parties du fond de l'Abitibi pour entendre des petites requêtes. Ça se fait au téléphone, ces choses-là, mais ça prend des téléphones-conférences.

Il faut aussi avoir le pouvoir de rendre des décisions sur des procédures simplement écrites, pour les cas d'urgence. C'est un autre pouvoir qu'il faut, à un moment donné, qu'on nous accorde pour être efficace. Mais à ce moment-là, lorsqu'on nous donne ce pouvoir-là, les parties peuvent faire valoir leurs moyens. Ils nous envoient tout simplement... Régulièrement, tous les cas d'exception sont maintenant tous traités par le biais du télécopieur. Les parties envoient leur demande; la Commission regarde immédiatement si, effectivement, une partie quelconque peut être lésée. On lui envoie la procédure par télécopieur; elle nous répond; elle en renvoie une copie à l'autre partie. Une journée, le problème est réglé, ce qui, autrefois, aurait pris bien du temps. Alors, il faut avoir des outils, des budgets en conséquence et avoir... Effectivement, chaque tribunal a besoin d'outils particuliers

pour répondre aux besoins spécifiques des missions que vous nous confiez. Je trouve que, de ce côté-là, vous avez un immense rôle dans cette recherche des solutions au problème des délais. On est là, effectivement, pour vous dire les bons moyens, pour vous en suggérer peut-être à l'occasion, mais je peux vous dire qu'il n'y a aucun de ces problèmes-là qui sont insolubles, il faut qu'ils soient solutionnés en fonction de chacun des organismes. C'est pourquoi je vais laisser la parole à Georges qui va vous expliquer, lui, comment il est en train de s'attaquer à son problème de 20 000 cas.

M. Lalande: Mme la députée, M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): Me Lalande.

M. Lalande: ...tout d'abord, je pense que la Conférence des tribunaux administratifs, à votre première question, la réforme, pour quand? Viendra-t-elle? Bien sûr, ce projet-là s'inscrit dans la foulée du rapport de M. Ouellette et tout ça, etc. Je pense qu'il faut comprendre ce qu'on recherche dans tout ça, compte tenu, encore une fois, de la diversité des différents tribunaux administratifs. Au moins, on va avoir un lien, un fil d'Ariane quelque part qui nous tient et qui permet une plus grande indépendance du décideur, du juge administratif et surtout, pas encore... Au moment de la nomination, ça nous apparaît important, mais ce qui est encore plus important, c'est au moment du renouvellement. C'est au moment du renouvellement parce qu'il me semble que c'est une justice qui est fondamentale, pas simplement pour l'individu, mais pour les citoyens qui sont là.

Un commissaire, un régisseur, un juge administratif qui fait un travail qui, selon l'avis de ses pairs, de son président et de tout le monde, de façon correcte et bien pendant trois, quatre ou cinq ans, devrait, bien sûr, pour cette stabilité-là dans laquelle on est, avoir le droit, au fond, bien inscrit d'être renouvelé automatiquement. Là, on vient... Sans donner la dotation permanente qu'on a avec les juges des tribunaux judiciaires, on pourrait très bien, dans cette perspective-là, permettre... Évidemment, ça rencontre des objectifs de plus grande performance, d'amélioration et tout ça, mais encore une fois, quand quelqu'un répond, quand un juge administratif respecte les règles dans lesquelles nous sommes, il devrait au moins, je pense, assurer cette stabilité-là que nous accordons, comme l'a bien démontré ma collègue, Me Lambert, tout à l'heure, pour tous les agents de la fonction publique.

Donc, là-dessus, bien sûr qu'on appelle... En suspendant... il faut quand même comprendre que les tribunaux administratifs ont eux-mêmes des règles de déontologie. Chez nous, la Commission d'appel a un code de déontologie qui a été

adopté. Comme la loi le permet, il y a des règles à l'intérieur de ça que nous respectons. Une plainte qui est faite... Il y a un comité de déontologie qui étudie tout de suite les plaintes qui sont faites à cet égard-là. Encore une fois, ça, c'est toujours... Cependant, faisons bien attention, c'est toujours l'aspect quasi judiciaire ou l'aspect juridictionnel dans lequel nous travaillons, mais il y a une bonne partie des dossiers qui ont un aspect qui est strictement administratif et là l'expérience que nous avons avec le Protecteur du citoyen est considérable et bénéfique. Ça a toujours été, franchement, dans tous les organismes où j'ai travaillé: la Régie de l'assurance automobile, enfin le ministère de la Justice, que ce soit à la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles... la part qui est apportée par le Protecteur du citoyen dans ma vision - c'est sûr, celle aussi de la Conférence - est considérable dans l'aspect administratif pour...

Mais une fois que le système s'est enclenché, que l'audition, que l'enquête-audition est démarrée ou partie, c'est là qu'il ne faut plus intervenir. C'est pour ça qu'il faut refuser l'intervention du Protecteur du citoyen sur ce que vous avez appelé ou ce que le Protecteur du citoyen a appelé le mérite. Ça a le mérite de dire ce que ça veut dire, mais ça a le mérite d'être un anglicisme. On devrait dire, qu'on s'attaque sur le fond. L'appellation de décider au mérite, c'est un anglicisme. Il faudrait peut-être corriger. Je me permets de le soulever puisque ça m'est arrivé longtemps de le faire. Comme je viens de l'apprendre, je me permets de vous transmettre ça. Donc, cette réforme des tribunaux administratifs est extrêmement importante pour cette stabilité. Encore une fois, ce n'est pas le capharnaüm à l'heure actuelle, comprenons-le comme il faut, en ce qui a trait aux droits des individus.

Concernant les délais qui sont un problème partout mais de façon particulière dans les tribunaux administratifs et où là - parce que rappelons-nous que les tribunaux administratifs, c'est la justice d'aujourd'hui, des citoyens, ça... Il y a un monde beaucoup plus considérable de citoyens qui s'adressent aux tribunaux administratifs à tous les jours plutôt qu'aux tribunaux judiciaires. C'est le tribunal du peuple et il va continuer à s'améliorer, à grossir encore au cours des prochaines années avec la complexification de l'État.

Alors, les délais sont là; ils sont souvent considérables. La Commission d'appel, chez nous, depuis cinq ans de sa création, a accumulé des délais. Maintenant, ils sont considérables. On en est à peu près avec 10 000 dossiers qui sont en retard ou qui prennent un certain temps, et il y en a à la CAS, un peu partout. Il faut faire preuve d'initiative. Bien que ça ne soit pas simplement le seul processus... Vous me le permettrez en toute équité pour mes collègues

commissaires de la Commission d'appel, au cours de la dernière année, vous me permettrez bien de dire à tout le monde la contribution exceptionnelle et fondamentale... Et mon expérience des tribunaux judiciaires pourrait vous dire que c'est la première fois de ma vie que je vois des juges administratifs être capables, dans une année, de doubler leur production. Ça, c'est... Ils l'ont fait parce qu'ils comprennent l'importance qu'il y a là-dedans. Mais, malgré tout ça, tout ce processus est lourd. On ne viendra jamais à bout d'être capables de rendre ces décisions si on n'y fait pas autre chose.

Vous l'avez évoqué tout à l'heure, bien sûr qu'il y a le rôle de pratique qui est extrêmement important, où on peut permettre aux gens de discuter les problèmes de juridiction, juridiques et tout ça, sans avoir à amener des experts et des spécialistes qui, eux, coûtent très cher à amener devant les tribunaux, ce qui ne permet pas à tout le monde de le faire. Donc, ça, c'est une démarche que nous avons faite. Vous me permettrez encore une fois de le dire: L'orientation de demain, c'est la justice douce. Bien sûr que ça peut toujours se terminer dans des règles de preuve et tout ce que vous voudrez, mais il faut intervenir avant, et c'est ce que nous faisons à l'heure actuelle parce qu'il y a un article qui nous permet cette conciliation ou médiation qu'il y a. Sûrement que le ministre de la Justice aura le privilège de l'annoncer éventuellement. Mais ce que je peux vous dire, c'est que déjà, dans les premiers temps, vous êtes capables... L'orientation qui est soulevée chez nous, c'est d'être capables de régler au moins 50 % des dossiers par cette justice douce là.

(17 h 45)

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup, Me Lalonde. Si vous me permettez, juste une petite dernière question.

Mme Harel: Moi, aussi, j'en aurais une toute petite dernière, M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): Allez-y.

Mme Harel: C'est profiter de l'expertise de Me Cormier qui, lui, est à la commission d'appel sur la protection du territoire agricole et lui demander quel type de relation ou pas s'est engagée avec le commissaire aux plaintes agricoles. On a examiné avec un professeur de l'Université du Québec, un savant professeur, Me Mockle, qui est le spécialiste de l'ensemble de cette interpénétration des systèmes de la justice judiciaire, de la justice administrative et du recours non conflictuel... Je me demandais: Est-ce qu'il y a des relations ou pas du tout?

M. Cormier (Louis-Armand): Non, actuellement, c'est des gens tout à fait séparés. Il n'y a aucune relation, il n'y a aucune communication avec le commissaire aux plaintes. Je pense que

c'est la même chose avec la Commission de protection du territoire agricole. La Commission a une juridiction bien déterminée sur des demandes qui lui sont déposées par des citoyens, alors que le commissaire aux plaintes a plus un rôle, lui, un peu de médiateur entre les municipalités et des groupes d'agriculteurs qui... On s'attend actuellement à ce que soit l'UPA. Donc, ce n'est pas le même niveau de problèmes. Mais peut-être j'aimerais illustrer...

Vous avez posé la question, tout à l'heure, des moyens qui existaient actuellement pour répondre aux attentes des gens qui ne seraient pas satisfaits d'une décision. Peut-être très rapidement, j'aimerais vous illustrer le processus ou les procédures qui existent pour un individu qui se trouve actuellement avec son terrain zoné agricole. Quelqu'un qui veut faire un développement résidentiel, par exemple, dans la zone agricole, fait une demande à la Commission. Il y a un commissaire au moins. Ils peuvent être deux ou trois qui étudient sa demande, qui rendent une décision. Si la décision est négative, il inscrit un appel devant le tribunal d'appel où il y a trois membres du tribunal qui vont entendre sa demande. C'est toujours en audition publique. On entend les demandeurs et les opposants, toutes les personnes qui veulent intervenir.

À ce moment-là, il reçoit une deuxième décision. Il est prévu, dans la loi des recours, un appel à la Cour provinciale sur les questions de droit. Si l'individu a l'impression qu'on a mal interprété la loi parce que, comme Me Lambert le mentionnait toujours, on a des critères dans la loi, qu'on doit appliquer... On ne décide pas comme bon nous semble ou comme ça nous plairait de décider. Parfois, s'il a l'impression qu'on a mal interprété la loi, là, il embarque dans le processus judiciaire et il y a un appel de prévu à la Cour provinciale et, ensuite, il peut continuer dans cette filière-là jusqu'à la Cour suprême pour faire interpréter la loi.

Il y a aussi les autres cours s'il pense qu'on s'est prononcés sur une question qui n'était pas de notre compétence ou de notre juridiction. Là, il y a un appel en évocation devant la Cour supérieure pour nous faire rester à l'intérieur de notre domaine de compétence. En plus, si malgré tout ça il n'est pas satisfait de la décision, comme il a été souligné tout à l'heure, il peut à n'importe quel moment recommencer devant la Commission de protection du territoire agricole, se monter un meilleur dossier, revenir avec des experts et recommencer encore le processus indéfiniment jusqu'à ce qu'il convainque les gens que son projet ne serait pas néfaste pour l'agriculture. Toute cette procédure-là s'est toujours faite en respectant la procédure quasi judiciaire, en respectant des règles de justice naturelle, donc, de façon assez rigoureuse.

Ce qu'on comprend difficilement ou ce qu'on ne peut pas imaginer, c'est comment, par exemple, le Protecteur du citoyen pourrait

intervenir dans tout ce processus-là. À quelle étape est-ce qu'il pourrait... Est-ce qu'il devrait rendre une décision, remplacer un de ces organismes-là, devenir un nouveau genre de tribunal qui rend une décision, qui doit entendre les parties qui sont en faveur, qui sont contre, tenir des auditions publiques ou est-ce qu'il devrait faire des recommandations à un de ces organismes-là? À quelle étape fait-il une recommandation, parce que c'est difficile de faire une recommandation avant que la décision soit rendue? Habituellement, les gens vont se plaindre après que la décision soit rendue. Donc, après que la décision soit rendue, c'est trop tard pour faire une recommandation. Donc, c'est le processus de tout le cheminement de ces dossiers quasi judiciaires et judiciaires qui ne permet pas l'intervention d'un organisme ou d'un intervenant qui joue selon d'autres règles. On voit mal comment ça pourrait s'imbriquer ensemble.

Évidemment, il y a toujours aussi des personnes qui ne sont pas satisfaites des décisions, même après avoir eu plusieurs refus, qui ne l'acceptent pas, et c'est compréhensible. Quelqu'un, par exemple, qui veut faire un développement, qui ne peut pas le faire et qui voit la valeur de sa propriété réduite de beaucoup, s'il a la possibilité d'aller devant le Protecteur du citoyen et devant n'importe qui, il va aller partout et va toujours faire recommencer le dossier et, à un moment donné, il faut qu'il y ait une fin.

Le Président (M. Dauphin): Sur le même sujet, M. le député d'Iberville.

M. Lafrance (Iberville): Oui. Merci, M. le Président. Sur le même sujet. Est-ce que c'est possible pour un député de s'adresser à la Commission et... Évidemment, moi, j'ai toujours peur que ce soit interprété comme une intervention politique dans le système. Mais est-ce que c'est possible de savoir les critères sur lesquels, fondamentalement, la Commission se base pour émettre les jugements? Moi, il n'y a pas une semaine qui se passe sans qu'il n'y ait un commentant qui vienne me présenter un cas et j'essaie de retrouver une logique dans le dézonage que je n'ai pas réussi à trouver encore. Est-ce que c'est possible, en s'adressant à votre commission, de savoir les critères de base sur lesquels vous vous basez pour donner un jugement?

M. Cormier: On trouve les critères à l'article 62 et à l'article 69 de la Loi sur la protection du territoire agricole. Il y a une dizaine de critères. Mais, évidemment, ces critères-là, c'est un peu comme... J'ai l'habitude d'utiliser l'exemple d'un livre de recettes. Ça nous donne tous les ingrédients qu'on doit utiliser pour rendre une décision, mais ça ne nous dit pas les quantités et ça ne nous donne pas les mesures.

Donc, notre rôle, le rôle de la Commission et des membres du tribunal, c'est de pondérer tous ces critères-là et de décider que dans un cas c'est le potentiel du sol, ça va être l'environnement qui est le critère le plus important et qui justifie tel type de décision. Évidemment, ce qu'on constate, c'est que les individus qui viennent devant nous, bien, eux, ils vont toujours insister sur les critères qui sont à leur avantage et non pas sur ceux qui sont à leur désavantage. Donc, c'est impossible ou c'est difficile d'examiner les critères et de prévoir, par exemple, dans certains cas, la décision qui va arriver au bout. Ça peut être discutable. Par exemple, le tribunal d'appel, c'est pour donner un indice, infime peut-être 20 % ou 25 % des décisions de la Commission, c'est-à-dire qu'à partir des mêmes critères la demande est réévaluée puis, dans 20 % ou 25 % des cas, on en arrive à une conclusion différente. Ça peut être que la demande a été présentée différemment ou qu'ils ont fait une preuve avec des experts, qu'ils ont mieux préparé ces choses-là. Mais, au fond, c'est exactement la même demande qui obtient une décision différente.

M. Lafrance (Iberville): Lorsque le cas va en appel, évidemment, c'est trois commissaires différents, hein? C'est correct?

M. Cormier: Oui. C'est un organisme tout à fait différent et trois commissaires différents.

M. Lafrance (Iberville): Merci.

Le Président (M. Dauphin): Alors, merci, M. le député d'Iberville. Vous me permettez une dernière, même si on a complètement dépassé notre temps. Me Lambert, tantôt, vous nous avez dit que les tribunaux administratifs en Ontario, il n'y avait aucune comparaison avec les tribunaux administratifs du Québec. C'est un peu des organismes consultatifs, si je comprends bien? C'est le ministre qui reçoit la décision. Ça n'a pas vraiment d'adjudication comme ici. C'est ça?

Mme Lambert: Souvent, des organismes, effectivement, entre autres, comme chez nous, comme Georges donnait l'exemple de chez lui... Chez nous, par exemple, l'OHTB qui est notre pendant ontarien... Et dans les neuf autres provinces, c'est la même chose. Ils sont toujours un peu étonnés lorsqu'ils nous rencontrent. Ils sont toujours même stupéfaits de voir que nous, nous émettons des permis. Chez eux, ils envoient une recommandation au ministre d'émettre le permis.

Il est bien entendu que leurs préoccupations quotidiennes sont bien différentes des nôtres dans le sens que, eux, se préoccupent énormément de ce que leur ministre pense et qu'ils lisent les journaux. Ça amène toute une perspective différente. Nos décisions à nous, à la

Commission, sont appelables directement à la Cour d'appel du Québec. Alors, bien entendu que ce n'est pas du tout les mêmes perspectives.

Le Président (M. Dauphin): Je vous pose cette question-là parce qu'on a reçu des statistiques de l'ombudsman de l'Ontario, Mme Jamieson, pour 1989-1990, qui nous disait que, sur 3819 cas traités, 410 impliquaient des tribunaux. Seulement 7 cas ont reçu un suivi et, dans chacun de ces 7 cas, la recommandation du Protecteur a été acceptée.

Ce que je me disais, moi, c'est que ce n'est pas un gros bouleversement juridique que de permettre au Protecteur d'avoir une juridiction sur les tribunaux administratifs...

Mme Lambert: Non, mais...

Le Président (M. Dauphin): ...7 sur 4000.

Mme Lambert: Oui, mais c'est parce que ça serait bien différent ici.

Le Président (M. Dauphin): C'est ça, là...

Mme Lambert: Parce que ce ne serait pas du tout la même chose. C'est qu'effectivement, si vous voyez, le ministre de l'Ontario, par exemple, c'est lui qui émet tous les permis de transport et ensuite c'est appelable au cabinet. Alors, je dois vous dire qu'effectivement c'est après ça que le Protecteur du citoyen entre en cause. Or, les critères sont complètement des critères d'opportunité où, dans le fond, les membres regardent des directives, regardent des choses qui sont complètement différentes de ce qui peut être considéré. Bien entendu qu'ils se modèlent à l'avance à ce genre de situation. Et, lorsque le Protecteur arrive, ce sont des critères d'opportunité qui deviennent excessivement difficiles à changer pour lui face au ministre et au Conseil des ministres, parce que ce sont purement des critères d'opportunité, tandis que dans notre cas à nous, comme nous sommes appelables devant la Cour d'appel du Québec, ce que la Cour regarde, c'est effectivement si l'interprétation qui a été donnée de la loi est juste, raisonnable et conforme à ce qu'on peut attendre. Même si c'est juste sur des questions de droit, ils regardent vraiment si c'est une décision qui est conforme selon leur interprétation de la loi. Alors, ça amène une situation complètement différente.

Le Président (M. Dauphin): D'accord. Ça clarifie énormément le point. Alors, j'aimerais, au nom de tous les membres de la commission, vous remercier, Me Lambert, Me Lalande, Me Forgues, et Me Cormier, d'être venus témoigner devant nous cet après-midi. On vous remercie énormément de votre expertise, de vos compétences, de vos connaissances. Nous vous souhaitons un bon retour et nous vous remercions encore une fois

pour le report à aujourd'hui de lundi soir. Et maintenant on vous libère et nous allons procéder, nous, à nos remarques finales. Merci beaucoup. Nous allons suspendre deux minutes.

Une voix: Ils peuvent assister à nos remarques finales.

Le Président (M. Dauphin): Ils peuvent assister à nos remarques finales, évidemment... parce qu'on va suspendre deux minutes.

(Suspension de la séance à 17 h 58)

(Reprise à 18 h 5)

Le Président (M. Dauphin): Nous reprenons nos travaux pour procéder aux remarques finales. Je vais maintenant reconnaître, pour cinq minutes, M. le député d'Anjou.

Remarques finales

M. René Serge Larouche

M. Larouche: Merci, M. le Président. Alors, c'est clair que, dans cinq minutes, faire les remarques finales sur l'audition de plusieurs dizaines de mémoires d'intervenants, de groupes, c'est assez difficile. Je vais essayer d'être le plus bref possible et d'aller même à l'intérieur des cinq minutes.

Au cours de cet après-midi, on a entendu différents groupes dont, par exemple, Au Bas de l'échelle, qui nous parlait du merveilleux monde de l'administratif et du judiciaire qui devient de plus en plus complexe. On a parlé de: Est-ce qu'on agit de façon judiciaire, de façon quasi judiciaire? On a soulevé le fait qu'il était bien souvent difficile d'obtenir justice.

Cet après-midi, vers 14 h 20, en revenant, j'ai croisé un piqueteur qui fait du piquetage devant le Parlement depuis 20 ans. Alors, je vais vous dire... Je l'avais déjà vu mais là, il m'a frappé parce que ça correspondait, je crois, à une question de justice. Alors, je lui ai parlé et il avait par hasard sur lui ses documents. Et ça m'a fait mieux écouter ce qui a été dit cet après-midi. Par exemple, au niveau du mémoire du Réseau d'action et d'information pour les femmes où on disait, et je cite: "On doit avant tout éviter de mettre le plaignant ou la plaignante dans son tort, le ou la dénigrer quand le cas est épineux, une tendance que l'on retrouve parfois." On ajoutait aussi que les dossiers litigieux plus importants, on les bâcle, on les règle selon l'humeur. Un contribuable, par exemple, se fait répondre par un responsable: "Puisque tout le monde vous trouve coupable, c'est sans doute que vous l'êtes." Et elle terminait en disant: "Avec un tel préjugé ou un tel mépris du droit, on devine le sort qui, souvent, est réservé à certaines plaintes." Alors, je

pourrais me référer à différentes stations comme ça, tout au cours de l'après-midi.

Lorsque Me Lambert est intervenue, elle nous a dit ceci: "Un problème narré plusieurs fois est entretenu plutôt que **solutionné**." Alors, imaginez le cas de - il m'a autorisé à rendre son cas public - M. Gabriel Christini et dont je dépose le texte de sa plainte, qui date de plusieurs années - au moins depuis 17 ans - et où il parle des 22 et 23 mai 1973, de la Commission des accidents du travail. Et on lui donne certaines réponses au niveau de sa réclamation **3235386**, qui touche la Manitou Barvue Mines Limited. Alain Peyrefitte, dans **Le Mal français**, disait justement... avait quelques bons paragraphes sur le travail des mineurs. Et ce M. Gabriel Christini est un mineur qui souffre de silicose. Tantôt, quelqu'un est intervenu, avant que je prenne la parole, au cours de l'après-midi, pour dire que ce cas a déjà été examiné auprès du Protecteur du citoyen, il y a de nombreuses années. Mais moi, je considère qu'il y a quelque chose d'anormal du fait qu'il y a quelqu'un qui ne puisse pas, pendant de si longues années, être entendu.

Vous disiez: Il se rend 100 000 décisions par année. Alors, imaginez le nombre d'années qui se sont passées, multiplié par 100 000. On est près de 7 000 000 de Québécois. Il y en a un... Moi, je dis, comme Me Lalonde: On doit faire en sorte d'amener vers la justice de demain une justice douce.

Me Lambert disait que les juges des tribunaux administratifs sont les serviteurs de la loi, en comparant avec le Protecteur du citoyen qui n'était soumis à aucun débat contradictoire. Souvent, on entend que le député est là pour apporter un élément de coeur à la rigueur de la loi parce que nous aussi, dans nos comtés, on agit un peu comme **ombudsmans**. Alors, on est pris un peu vis-à-vis de ça. Je ne veux pas dire que le... Je ne sais pas dans quel comté participe M. Gabriel Christini, mais ayant déposé sa plainte, je pense qu'il pourrait s'agir ici d'un cas type, au moins pour qu'on n'ait plus honte pendant 20 ans encore de voir une personne qui souffre d'injustice, j'en suis convaincu.

Je lui ai parlé quelques minutes. Je n'ai pas eu le temps de voir, mais, certainement, à la lecture du dossier qui est déposé, il y a des éléments qui permettent de croire qu'il y a injustice à cause - moi, je dis - dans un premier temps, de transformations administratives. On a parlé de la Commission des accidents du travail ou on s'en va à la CSST, il y a des modifications au niveau des tribunaux, puis il y a des modifications encore à venir. Alors, moi, je vais dore mes remarques sur ce point et demander - ce qui n'empêche pas la commission d'avoir une vision générale ou une vision globale de l'ensemble de la révision du mandat du Protecteur du citoyen - d'examiner en particulier, avec l'aide, par exemple, de la Conférence des membres des tribunaux administratifs... ça pourrait faire

l'objet d'un cas type, mais il pourrait y avoir un groupe de travail, chez vous ou ailleurs, pour examiner ce cas, parce que cette personne-là mérite d'être entendue, au moins au cours de l'année 1991. Ce cas particulier m'a touché et je crois qu'il vaut bien d'autres remarques que j'aurais pu faire sur d'autres mémoires. Merci.

Le Président (M. Dauphin): Merci, M. le député d'Anjou. Alors, j'accepte la distribution pour les membres. Maintenant, je vais reconnaître le représentant de l'Opposition officielle, M. le député de Rouyn-Noranda-Témiscamingue.

M. Rémy Trudel

M. Trudel: Merci, M. le Président. Je serai bref. Je ne pense pas utiliser toute la période que nous avons convenu de nous diviser à chacune des formations, après ces auditions que nous avons tenues au cours des derniers jours. Simplement indiquer, donc, qu'une autre étape vient d'être franchie dans la réalisation du mandat de surveillance et de quasi-initiative que nous nous étions donné à la commission des institutions, eu égard au mandat, aux orientations, aux activités, à la gestion du Protecteur du citoyen. Ce mandat, il faut le rappeler, à la fin des auditions publiques que nous venons de tenir, portait sur cinq thèmes bien définis: sur l'indépendance du Protecteur du citoyen, sur son accessibilité, son efficacité, sur l'extension de la juridiction du Protecteur du citoyen, également sur d'autres questions, en particulier sur l'interruption de la **prescription** lorsqu'on intervient auprès du Protecteur du citoyen et aussi, accessoirement, sur l'obligation d'information, de la part des fonctionnaires, sur la mention de la possibilité de recours au Protecteur du citoyen, si le citoyen se sent lésé par la décision ou la façon dont cette décision a été prise au sein de la fonction publique.

Il s'agit maintenant pour nous, bien sûr, M. le Président, de faire la synthèse de ce que nous avons entendu. C'est assez important que nous puissions distinguer de la synthèse, de l'excellente synthèse - il faut le souligner au passage - des membres du personnel qui travaillent à cette commission, de l'excellente synthèse des mémoires qui nous a été faite et de l'ensemble de tous ces travaux qui nous ont été fort utiles pendant cette commission. Mais maintenant, il nous faut aussi faire la synthèse de ce que nous avons entendu, puisque bon nombre de précisions nous ont été apportées et, quelques fois, il faut le noter, des précisions qui ont changé radicalement la position qui était exposée dans les mémoires écrits qui nous avaient été soumis.

Le premier constat que l'on peut faire ici, après ces auditions publiques, M. le Président, c'est que l'examen du mandat, des orientations, des activités et de la gestion du Protecteur du citoyen, de la part de la commission des institu-

tions, était une décision qui était pertinente, qui était judicieuse et justifiée. Pour ma part, je me limiterai aussi à dire, aujourd'hui, que les témoignages, l'ensemble des témoignages que nous avons entendus sur l'une ou l'autre des 19 questions que nous avons soumises au public, eu égard aux aspects du mandat que j'ai décrit auparavant, ont toutes reçu, ou à peu près, des réponses avec une ampleur, bien sûr, qui se différencie selon les questions qui ont été abordées devant nous. Mais chacune de ces questions, de la part de l'un ou l'autre des groupes, a trouvé écho ici, devant cette commission. Dans ce sens-là, pour ma part et du côté de l'Opposition, les témoignages que nous avons entendus ont soulevé des inquiétudes sur plusieurs aspects de ce que nous pourrions appeler globalement, trop globalement peut-être, la justice douce ou la justice dite douce au Québec via ce mécanisme, cette institution que nous appelons le Protecteur du citoyen.

Le mandat du Protecteur du citoyen ou son champ de compétence, essentiellement, c'est lorsqu'un groupe ou une personne a été lésé, par un acte ou une omission, par un membre d'un ministère ou d'un organisme dont le personnel relève de la Loi sur la fonction publique du Québec. Et c'est à cet égard que l'ensemble des témoignages que nous avons entendus ont soulevé un certain nombre d'inquiétudes qui devront nous amener, en termes de recommandation à l'Assemblée nationale, bien sûr, à faire en sorte que le mandat originel du Protecteur du citoyen et de l'intention du législateur, eu égard à l'importance de l'État au Québec, puisse trouver écho dans les recommandations que nous allons formuler à l'Assemblée nationale.

Le prochain geste, M. le Président, ce sera bien sûr d'entendre le Protecteur du citoyen lui-même et de lui soumettre aussi les différentes remarques que nous avons reçues pendant ces auditions, et qu'il nous donne aussi son point de vue pour que nous puissions être capables de juger et de formuler les meilleures recommandations possible, toujours avec l'objectif fondamental d'en arriver à ce que les citoyens et les citoyennes soient servis en toute équité par le personnel et les différents instruments que constitue l'État, l'État du Québec, ici, en particulier.

Alors, je voudrais tout simplement, M. le Président, vous remercier, comme président de cette commission, pour tout le travail que vous avez accompli, de longues heures qui ont été passées à cette commission, remercier également les membres du personnel qui nous ont accompagnés tout au long de cette démarche, de cette étape-ci, parce que le travail n'est pas terminé. Et je souhaite vivement que nous puissions, dans les semaines, au plus les mois à venir, formuler nos recommandations à l'Assemblée nationale, en tenant compte des différents points de **vue** qui ont été soulevés devant nous et qui vont **deman-**

der de la conciliation à ne pas en douter, pour plusieurs des questions que nous avons soumises au public. Alors, merci beaucoup et à la prochaine étape.

(18 h 15)

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup, M. le député de **Rouyn-Noranda-Témiscamingue**. Est-ce qu'il y a des membres ministériels qui veulent dire quelques mots?

M. Messier: Oui, quelques mots.

Le Président (M. Dauphin): M. le député de Saint-Hyacinthe.

M. Charles Messier

M. Messier: Merci, M. le Président. Je veux souligner la qualité des mémoires qui nous ont été présentés à cette commission parlementaire. Je pense qu'avec les synthèses, comme le député vient d'en faire mention, je pense qu'on est capables de suivre les délibérations et poser des questions vraiment pertinentes.

Il y a une trame de fond, je pense, au niveau de la nomination et du budget. Je pense qu'il y a des trames de fond qui se dessinent déjà, du style de l'indépendance budgétaire du Protecteur du citoyen, qui devrait relever davantage de l'Assemblée nationale que du Conseil du trésor, ou la régionalisation des services. Je pense qu'il y a plusieurs personnes qui nous ont mentionné, des groupes qui disaient que le Protecteur du citoyen devrait s'en aller en région, ne pas rester strictement dans les régions de Montréal, Québec, Sherbrooke, mais vraiment se diriger vers les autres régions du Québec.

L'extension des services, je pense qu'il va y avoir de vives discussions, à savoir: est-ce qu'on déborde? Les premier, deuxième et troisième niveaux d'intervention... est-ce que le Protecteur du citoyen intervient au deuxième ou au troisième niveau? Est-ce qu'on peut lui donner le mandat de regarder ce qui se passe dans le domaine de la santé, toujours au point de vue administratif, municipal et scolaire. Là, il faut regarder, je pense, ensemble, à savoir si on devrait oui ou non, avec l'aide du Protecteur du citoyen qui nous fait des remarques, extensionner son mandat.

Ce qui a été dommage - et je vais aller voir le président de l'Assemblée nationale avec lui à 18 h 30 et regarder un petit peu... On n'a pas parlé beaucoup du rôle du député face au Protecteur du citoyen. Je vais aller voir le président de l'Assemblée nationale, à savoir s'il n'y a pas lieu de regarder de plus près. J'ai une thèse à faire et peut-être que je vais la faire là-dessus. Je voudrais regarder le corollaire qui peut être fait entre le député à l'Assemblée nationale et le Protecteur du citoyen. On a parlé abondamment des régimes français et britannique

en disant que le député ne devrait pas être le mandataire ou l'initiateur, face au Protecteur du citoyen, mais j'ai en tête d'autres mécanismes qui pourraient être mis en branle. Je vais aller voir le président tout à l'heure.

Je trouve aussi intéressant l'autre particularité. On a fait mention de la commission parlementaire des institutions. Je pense que j'étais le seul député à présenter un mémoire à la commission du budget et de l'administration, lorsqu'on a révisé la Loi sur la fonction publique. Il devait y avoir un forum ultime au niveau de l'imputabilité. Je trouve important d'avoir le forum ici, les tribunaux administratifs qui répondent abondamment et avec plaisir, je pense, à nos questions. Il n'y a personne qui a peur de l'imputabilité. Je pense que le forum des sous-ministres est en train de regarder ça aussi, d'être imputable devant les parlementaires. Ça nous permet, dans ce cas-là, de poser peut-être des questions très précises, comme le collègue d'Iberville. On pourrait rentrer d'ailleurs plus en détail dans des questions qui ne relèvent pas nécessairement des cas de comté, mais qui relèvent de l'ensemble du Parlement ou de l'administration en général.

Sur quelques remarques, j'ai hâte de rencontrer le Protecteur du citoyen, M. Jacoby, pour finaliser le mandat qu'on s'est donné ensemble. Merci.

Le Président (M. Dauphin): Merci, M. le député. M. le député d'Iberville.

M. Yvon Lafrance

M. Lafrance: Oui, je vous remercie, M. le Président. Je dirai, tout d'abord, que j'ai trouvé très intéressant de participer à cette première pour moi, puisque je suis un nouveau membre de la commission des institutions, et surtout de regarder un mandat qui est très précis et très important, comme celui du Protecteur du citoyen, qui nous concerne tous et principalement, je pense, comme députés.

J'ai noté, dans la chronologie des mémoires qui nous ont été présentés, qu'on a, effectivement regardé tous les aspects. Tout d'abord, on a commencé, durant les premiers jours, surtout avec le monde hospitalier: les bénéficiaires, les représentants des hôpitaux, les ombudsmans, même de certains de ces hôpitaux-là, les associations. On s'est arrêtés, je pense, d'une façon un petit peu plus spéciale, sur la question des malades aux prises avec des problèmes de santé mentale qui, sûrement, est un cas très spécial vis-à-vis des droits de la personne.

On a entendu la Commission de la protection des droits de la jeunesse, la Curatrice publique. On a aussi passé par les centres d'accueil. L'Office des personnes handicapées est venu. On a aussi entendu la Commission des droits de la personne, les autochtones. J'ai

beaucoup apprécié entendre les autochtones qui, évidemment, à cause de leur isolement, font face bien souvent à des cas particuliers. J'ai noté surtout, dans leur cas, à quel point le Protecteur du citoyen pouvait ne pas être connu dans ces coins-là.

On a entendu la Commission des services juridiques, le Conseil des communautés culturelles et de l'immigration et on a entendu aussi le Congrès Juif canadien, qui nous a donné son point de vue concernant les ethnies. On a fait aussi appel à des experts en Me **Mockle**, Me **Létourneau**, Me **Robardet**, entre autres. On a entendu aussi des associations de bénévoles, les Townshippers, on se souvient, un groupe anglophone de la région de l'Estrie. On a entendu des experts du Barreau du Québec, de la Chambre des notaires. Le monde syndical aussi est passé, un conseil scolaire, le monde universitaire aussi; le monde des consommateurs est venu aussi, les travailleurs et les travailleuses ce matin et, finalement, cet après-midi, les représentants des tribunaux administratifs. C'est donc dire que je suis, pour ma part, très satisfait... Et je pense qu'on a effectivement regardé dans l'ensemble des directions ou des domaines qui pourraient être impliqués à faire appel au Protecteur du citoyen.

Je réalise aussi que plusieurs autres mémoires que j'ai dans mon bureau et que je me ferai sûrement un devoir, durant les prochains jours, les prochaines semaines, de consulter et voir s'il y a peut-être des cas divergents ou différents un peu de ceux qui nous ont été présentés.

J'ai évidemment pris de nombreuses notes et je vais sûrement, durant les prochaines semaines, les analyser, de façon à en arriver aussi à une synthèse.

Je ne ferai pas beaucoup de constats à ce stade-ci. Peut-être principalement que j'ai réalisé que le Protecteur du citoyen était un organisme absolument nécessaire, selon moi, et très justifié. Sauf peut-être le cas d'un mémoire que j'ai entendu, tous étaient unanimes là-dessus et j'ai surtout noté, malgré qu'il a été institué le 14 novembre 1968, qu'il était encore très peu connu, je pense au Québec, généralement parlant.

Par ailleurs, je me pose certaines questions vis-à-vis de l'accessibilité du processus de plaintes, non pas vis-à-vis du Protecteur du citoyen mais vis-à-vis de certains organismes, là aussi, dans certains cas. C'est sur ces cas que j'aimerais principalement me pencher durant les prochaines semaines. Alors, bref, j'ai très apprécié cette participation et, en terminant, j'aimerais vous remercier vous-même, M. le Président, et aussi les membres du Secrétariat qui nous ont assistés, je pense, de façon impeccable durant ces cinq jours. Je vous remercie.

M. Claude Dauphin

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup,

M. le député. Moi, soyez sans crainte, j'en ai pour quatre minutes. Alors, nous voici au terme de nos auditions publiques dans le cadre de l'examen du mandat des orientations, des activités et de la gestion du Protecteur du citoyen.

La commission des institutions a reçu 64 mémoires, dont 40 nous ont été présentés par des groupes ou des personnes qui ont demandé à être entendus et 24 pour dépôt seulement, que je déposerai tantôt officiellement. Tous ces mémoires, de même que les témoignages recueillis lors de ces auditions, seront analysés et étudiés. La qualité des interventions saura alimenter notre réflexion et nos travaux à venir. Les membres de cette commission vont se réunir en séance de travail afin de délibérer et formuleront des recommandations qui seront acheminées à l'Assemblée nationale pour débat.

Les questions soumises à la consultation ont suscité beaucoup d'intérêt de la part des intervenants qui, par leurs commentaires et leurs suggestions, ont manifesté une très haute estime pour la fonction du Protecteur du citoyen. Les deux premières journées, notre commission a surtout entendu des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux sur l'opportunité d'étendre la juridiction du Protecteur du citoyen à ce réseau.

Bien qu'il se dégage la nécessité d'offrir aux usagers un mécanisme de traitement des plaintes transparent et indépendant, diverses avenues nous ont été présentées quant à l'implication du Protecteur du citoyen. Certains s'opposent à l'extension de la juridiction du Protecteur du citoyen dans ces secteurs d'activité, alors que d'autres, au contraire, sont d'avis qu'il devrait pouvoir intervenir selon diverses modalités. Est-ce un recours de premier niveau ou un recours ultime? Devrait-on limiter l'accès à certaines populations plus vulnérables? Son rôle devrait-il être restreint à la supervision, la coordination et le contrôle du processus et des mécanismes locaux de traitement des plaintes?

Dans le contexte de la réforme de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, il est anormal que notre Commission reçoive des commentaires sur le régime de traitement de plaintes que le projet de loi 120 prévoit. Nous devons sans doute en tenir compte lors de nos travaux. D'autres questions devront aussi retenir notre attention. Ainsi, il se dégage un consensus sur la nécessité d'assurer l'indépendance budgétaire du Protecteur. Beaucoup d'organismes ont fait des suggestions positives pour améliorer l'accessibilité des services du Protecteur à l'ensemble de la population. Les groupes autochtones ont sensibilisé notre commission sur la nécessité de donner au Protecteur les moyens d'intervenir sur les problèmes rencontrés par leur communauté avec l'administration publique. Nous avons reçu aussi des points de vue intéressants,

quoique peu nombreux, sur l'extension de la juridiction du Protecteur aux réseaux scolaire, universitaire et municipal, de même que sur les tribunaux administratifs et les organismes gouvernementaux. Le développement de mécanismes de règlement à l'amiable des différends au sein de l'administration publique et la responsabilité que pourra avoir le Protecteur à cet égard seront aussi examinés.

Voilà quelques-unes des questions sur lesquelles nous nous pencherons lors de la poursuite de nos travaux. Évidemment, comme le mentionnait le vice-président de la commission, nous aurons l'occasion d'entendre le Protecteur lui-même, Me Jacoby, dans les prochaines semaines.

Nous terminons donc cette partie de nos travaux et j'aimerais évidemment remercier tous les commissaires, notamment ceux qui sont encore présents à cette heure tardive, le vice-président, M. Trudel, M. le député d'Anjou, M. le député d'Iberville, M. le député de Saint-Hyacinthe et, évidemment, toute l'équipe qui nous entoure. Je songe notamment à Me Trudeau qui est notre experte-conseil dans nos travaux, Me Suzanne Langevin de la division de la recherche de la bibliothèque, Me Giguère, qui nous aide beaucoup dans l'organisation de nos travaux, M. Vivier, qui nous est prêté par le ministère des Transports, et, évidemment, Mme Beauregard de qui, j'espère, je n'ai pas trop abusé, qui nous aide grandement également.

Alors, finalement, en terminant, je tiens à vous dire que la commission des institutions a accompli son mandat et j'ajourne les travaux sine die. Merci beaucoup.

(Fin de la séance à 18 h 32)

Mémoires déposés

À mon tour, je vous remercie. La commission des institutions a accompli son mandat. Mais, avant, je dois déposer officiellement 24 mémoires. Je vais faire ça très rapidement. Alors, il y a 24 mémoires à déposer officiellement, dont celui de Alliance Québec, l'Association des centres de services sociaux du Québec, Mme Evelyne Bélanger, ombudsman à l'hôpital Notre-Dame, le Centre de recherche-action sur les relations raciales, la CEQ, la Centrale de l'enseignement du Québec, la Commission d'accès à l'information du Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Commission des affaires sociales, le Conseil algonquin de l'Ouest du Québec, la Fédération des CLSC du Québec, la Fédération des familles d'accueil du Québec, M. Harold Geltman, le Groupe des 13 présidents d'organismes d'adjudication, le Groupe de défense des droits des détenus du Québec, M. Laurent Jannard, ombudsman à l'Université du Québec à Montréal, l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec, le Regroupement interorganismes pour une politique familiale au Québec, le Réseau d'aide aux accidentés, la Société d'habitation du Québec, la Sûreté du Québec, la Ville de Montréal, l'ombudsman de l'Australie, l'ombudsman de la Nouvelle-Zélande, et, finalement, l'ombudsman de l'Alberta.